

# Gemeentelijk dienst Procesmanagement

## Achtergrond

Een gemeentelijk dienst is aanspreekpunt, regisseur en uitvoerder voor economische en ruimtelijke ontwikkeling. De organisatie heeft kernwaarden gedefinieerd. Het vertalen van de kernwaarden naar de dagelijkse praktijk is een complex en langdurig proces waarbij voorbeeldgedrag van de leiding en betrokkenheid van de medewerkers essentieel zijn. HallemaVanLoon heeft het management ondersteund bij dat proces.

## Aanpak

Een stakeholderanalyse onder bestuurders, marktpartijen en ondernemers gaf genuanceerd inzicht in de reputatie en de achtergrond hiervan. Op basis van de uitkomst zijn verbeterprogramma's ontwikkeld. HallemaVanLoon heeft het management geadviseerd over de inhoud, het proces en de vorm van de verbeterprogramma's. Vervolgens zijn de verbeteracties door HallemaVanLoon gecoördineerd en begeleid.

## Resultaat

Voor alle verbeterinitiatieven zijn projectgroepen gedefinieerd. Er is een projectleider aangesteld en de samenhang tussen de diverse projecten is in kaart gebracht. Het percentage tijdig beantwoorde publieksbrieven is verhoogd. Een centraal klantenbestand is samengesteld, geïmplementeerd en gekoppeld aan accountmanagers. Tot slot is de telefoonvoorziening verbeterd en is er een inspiratiehoek op het intranet gekomen.



*HallemaVanLoon heeft sinds 1996 in vrijwel iedere sector ervaring opgebouwd: van bedrijfsleven tot overheid, van industrie tot dienstverlening en van multinational tot eenmanszaak.*