

Gemeente Zwolle zet nauwelijks extra middelen in op krappe arbeidsmarkt

Datum certificering:
6 augustus 2007



“Onze medewerkers zijn onze reclame”- Henk Achtereekte, hoofd HRM

Vanuit de gedachte dat creativiteit en kwaliteit van mensen hét verschil maakt voor de gemeentelijke dienstverlening stelde Zwolle zich een doel. Medewerkers moesten minder afhankelijk worden van de organisatie en méér zelfredzaam in hun werk. Voordat de gemeente Zwolle het IiP-certificaat behaalde was de organisatie al een aantal jaren bezig met strategisch personeelsbeleid. Er moest 'eerlijke ruilhandel' komen: het beste halen uit de medewerkers en tegelijkertijd de organisatiedoelen bereiken.

Vijftig cursussen

In 2007 deden 951 van de in totaal 1150 medewerkers mee aan een opleidingsprogramma waarin zestig verschillende cursussen en workshops werden aangeboden. En alle leidinggevenden volgen verplicht in modules een management development traject, gericht op wat zij moeten weten en kunnen als manager. Buitendienstmedewerkers haalden via het agrarisch onderwijscentrum een mbo-diploma. Voor hoofd HRM Henk Achtereekte is het optimale doel bereikt als alle medewerkers doen wat zij kunnen én willen. “Op de arbeidsmarkt stralen we nu uit wat we werkelijk zijn, vooral omdat onze medewerkers hun verhaal aan anderen vertellen. Zij zijn onze beste reclame. Met dit beleid krijgen we voldoende betrokken personeel binnen ondanks de huidige krappe arbeidsmarkt.”

Overdrijven

OR-voorzitter Contermans zegt: “Zwolle heeft het IiP-certificaat echt verdiend. De medewerkertevredenheid is bij alle diensten zeer hoog. En de service aan burgers is met sprongen vooruit gegaan.” Medewerkers zijn niet alleen tevreden, ze steken ook veel energie in hun werk. Sommigen overdrijven daarin. Zij moeten van hun manager een tandje lager schakelen. Het ziekteverzuim daalde van 7,8 procent in 2002 tot 4,5 procent. Zwolle laat jaarlijks zijn dienstverlening meten en uit de respons blijkt dat het steeds beter gaat. Voor wachttijden aan de balie en de bejegening van burgers krijgt de afdeling Burgerzaken nog net geen 8.

Veel baten

De gemeente investeerde 15.000 euro en deed anderhalf jaar over het IiP-traject. De baten zijn aantoonbaar hoger. Alleen al het lagere ziekteverzuim bespaarde de gemeente zo'n 1.897.500 euro. En voor het werven van personeel hoeft er vrijwel geen budget te zijn.

Slim personeelsbeleid

Achtereekte heeft een paar slimme tips. Eén: wil je voor de langere termijn investeren in de ontwikkeling van medewerkers, laat dan veel stagiaires in je organisatie rondlopen. Geen hen een 'interne status' en nodig hen uit te solliciteren op vacante functies. Twee: Laat medewerkers hun eigen te leveren prestaties bepalen en hun eigen opleiding kiezen. En ga in gesprek met medewerkers over wat zij kunnen en willen. Kom je een enkeling tegen die niets wil, neem daar dan op een vriendelijke maar zakelijke manier afscheid van.