

Juryrapport Mailprofs Kwaliteitsaward 2012

Utrecht, 22 november 2012

Dit is de zesde keer dat deze prijs wordt uitgereikt. Inmiddels een al bijna eerbiedwaardige traditie aan het worden. Ik kan u verklappen dat deze competitie ook volgend jaar zal worden gehouden. Ik kan u alleen maar adviseren: doe mee! Er zitten zoveel voordelen aan het meedoen:

- Je wordt weer eens scherp op waar je mee bezig bent, want je moet bij allerlei aspecten stilstaan en expliciteren
- Je kunt je spiegelen aan andere organisaties en krijgt tips van deskundigen
- Er gaat een enorme teamvormende kracht uit van het meedoen; we zien al jaren de teamspirit van deelnemende organisaties sterk toenemen tijdens de competitie
- Je zet je afdeling echt op de kaart bij je eigen organisatie: wij zien al jaren bij onze bezoeken dat de top van de organisatie zijn opwachting maakt en zich sterk maakt voor de eigen afdeling
- Als je wint krijg je een prachtig beeld op een sokkel, waardoor iedereen nog jaren wordt herinnerd aan de overwinning die door samenwerking is tot stand gekomen!

Met andere woorden: veel redenen om mee te doen, dus ik hoop dat velen daar gehoor aan zullen geven.

De winnaar van de afgelopen jaren op een rij:

2007 Delft
2008 Moerdijk
2009 Capelle a/d IJssel
2010 Tubbergen
2011 Autoriteit Financiële Markten

Gang van zaken dit jaar was min of meer gelijk aan de inmiddels geperfectioneerde werkwijze:

- Schriftelijke aanmelding om mee te doen aan de competitie
- Eerste selectie door het Voorbereidend Comité
- Hierna bleven vier organisaties over die naar de Kandidatendag in Woerden kwamen op 6 juni om een presentatie te geven voor de jury.
- De jury koos 3 finalisten, die op 21 en 22 juni werden bezocht door de jury.

Welke DIV afdelingen behoorden tot de top 3 dit jaar?

- Gemeente Nieuwkoop
- Gemeente Peel en Maas
- Waterschap Brabantse Delta

Vertegenwoordigers van de finalisten zitten hier in de zaal in spanning af te wachten wat de uitslag van de competitie zal zijn. Ik wil jullie graag uitnodigen om even op het podium te komen, zodat iedereen jullie kan zien. Tenslotte zijn jullie de top van ons vakgebied!

De jury is van mening dat dankzij de deelnemers de Mailprofs Kwaliteitsaward 2012 een mooie competitie is geworden. Bij alle drie de finalisten is geconstateerd dat het niveau hoog is. Natuurlijk zitten er grote verschillen tussen de organisaties, qua omvang, qua beschikbare budgetten om aan te wenden voor vernieuwingen, qua mensen. Deze verschillen zijn onvermijdelijk van invloed op de prestaties die door de jury beoordeeld moesten worden.

Ik wil graag namens ook namens de andere juryleden, Erica Hokke, Hans Hofman en Remko Oosterwijk, de deelnemers bedanken voor de hartelijke ontvangst die wij mochten genieten en voor de moeite die zij hebben gedaan om hun prestaties goed voor het voetlicht te brengen. Wij hebben de overtuiging dat we een goed en volledig beeld hebben gekregen.

Op basis van dit beeld heeft de jury een oordeel gevormd. Dat is tenslotte de bestaansreden van jury's. Twee gemeenten en een waterschap. De jury heeft gekeken naar de officiële wedstrijdcriteria:

- Klantgerichtheid
- Alignement (informatie op juiste tijd in juiste vorm bij juiste mensen beschikbaar)
- Prijs/kwaliteitverhouding
- Innovatie
- Teamprestatie
- Competenties
- Compliance
- Meetbaar resultaat
- Projectmanagement

Eerlijk gezegd waren bijna al deze zaken prima voor elkaar bij elk van de finalisten. Toch is er één finalist die zich onderscheidde van de andere twee en daarmee de prijs voor de beste DIV afdeling van 2012 in de wacht gaat slepen. Bij deze organisatie was sprake van een professionalisering en ontwikkeling van alle teamleden, elk naar zijn of haar vermogen. De organisatie onderscheidde zich door een innovatieve kwaliteitsmethodiek waarmee de nieuwe rolverdeling tussen de medewerkers van de organisatie en de DIV afdeling na invoering kan worden gemonitord. Zoals bij alle drie de finalisten waren ook hier de klanten bijzonder tevreden over de dienstverlening, maar wat wel bijzonder was: hier vonden de klanten die zeer positief over het digitale werken spraken, dat DIV eigenlijk wel wat strenger zou mogen zijn. Het tekent de goede harmonie, die de bereikte resultaten mogelijk maakte. De jury is onder de indruk van de professionele manier waarop resultaten zijn en worden bereikt. Het is daarom met veel genoegen dat ik hierbij kan aankondigen dat de Mailprofs Kwaliteitsaward 2012 is toegekend aan:

Waterschap Brabantse Delta!