



In dit nummer:

- Dienstverlening in Reimerswaal > 1
- Voorwoord > 2
- Taxatie- & Advieskantoor Rijk > 3
- Dieleman&Schipper > 4
- Lamb Weston / Meijer > 5
- ABN AMRO, Addict > 6
- Tien vragen aan de gemeente Reimerswaal > 8

Waar kan ik u mee helpen?

Sinds de eerste handel werd gedreven is er sprake van dienstverlening. Inmiddels is het uitgegroeid tot een onmisbaar onderdeel in het bedrijfsleven.

Ondernemen is immers meer dan alleen een product of dienst verkopen. Alle randvoorwaarden moeten op orde zijn. Denk alleen maar aan juridische, financiële, logistieke of communicatieve zaken. Specialisten helpen daarbij. Want je kunt als ondernemer nu eenmaal niet overal verstand van hebben. In deze editie van OVR Nieuws laten verschillende dienstverleners u kennis maken met de toegevoegde waarde van hun ondersteuning.

Op stap met de OVR

Met twee boeiende en goedbezochte uitstapjes werd het een mooi voorjaar voor de OVR. Op vrijdag 15 april brachten leden een bedrijfsbezoek aan Zeeland Seaports en op vrijdag 13 mei stond de jaarlijkse reis op de agenda.

Zeeland Seaports verzorgde, tijdens een prachtige rondvaart door de havens van Vlissingen, een interessante presentatie over hun rol en de ontwikkelingen binnen de havens. De leden zagen met eigen ogen waarom de Zeeuwse havens zo'n sterke positie innemen. Wat een bedrijvigheid!

De jaarlijkse reis bracht een volle bus met OVR-leden naar Wallonië. In Gosselies stapten de mannen uit voor een rond-



leiding in de Caterpillar-fabriek. De vrouwen bezochten tegelijkertijd een pottenbakkerij. Na de gezamenlijke lunch stond er een bezoek aan de scheepslift van Strépy-Thieu gepland. Deze indrukwekkende scheepslift ligt in het Centrumkanaal in Henegouwen. Ondanks aanvankelijke twijfels over het nut, heeft de lift een belangrijk aandeel in de toename van het scheepvaartverkeer. Na zo'n drukke dag is niks lekkerder dan je honger te stillen met overheerlijke streekproducten. Van eigen bodem, wel te verstaan: het diner bij Het Reijmerswale in Yerseke was heerlijk!

Dienstverlening; het onderscheidend vermogen...

Het woord dienstverlening kun je op meerdere manieren uitleggen. Als we het hebben over zakelijke dienstverlening, bedoelen we bedrijven die hun opdrachtgevers ondersteunen. Bijvoorbeeld met gespecialiseerd advies, automatisering of financiële werkzaamheden. Maar dienstverlening betekent ook service. En dat is precies waarmee ondernemers zich kunnen onderscheiden.

Want zeg nu zelf: hoe komt het toch dat u steeds weer kiest voor dezelfde kapper of dat ene restaurant? Lekker eten kunt u ook in het tentje om de hoek. Maar u kiest voor de kleine dingen die het verschil maken: de persoonlijke aandacht, de attente bediening, het inleven in uw wensen. Ik herken het zelf ook: het is gewoon prettig als je net dat beetje extra krijgt.

Ook binnen de transportbranche is dienstverlening ons onderscheidend vermogen. Het gaat niet (meer) alleen om iemand van A naar B brengen, het gaat er ook om hoe we dat doen.

Want ondanks de digitalisering vinden klanten het fijn als er oprechte interesse is. De basisbeginselen van dienstverlening zijn eigenlijk heel simpel, maar worden zo vaak onderschat. Terwijl maatwerk juist het verschil maakt. Hoe je dat doet? Dat kan iedere onderneming, elke persoon op zijn of haar manier invullen. Aan u de keus of het bevalt!

Kitty van Hoek-Stoutjesdijk
Voorzitter Ondernemersvereniging
Reimerswaal



Colofon

OVR Nieuws, 7e jaargang, no. 19, juni 2011.

OVR Nieuws is een uitgave van de Ondernemersvereniging Reimerswaal. De periodiek komt drie maal per jaar uit.

Wilt u meer informatie over de OVR ?

Kijk op www.ovreimerswaal.nl of neem contact op met Ad Openeer.

Telefoon (0113) 38 49 34.

Heeft u suggesties voor de redactie van OVR Nieuws?

Mail dan naar redactie@ovreimerswaal.nl

- Redactie: Adriaan Rijk, John Mol, Cees van Rij, Jacqueline Luijckx, Elise Stroo
- Tekst: Pink Communicatie, Kruiningen
- Foto's: Sumplus Fotografie, Yerseke
- Druk: Drukkerij Van Velzen, Krabbendijke
- Productie: Pink Communicatie, Kruiningen

OVR Nieuws is mede mogelijk gemaakt door:
Lamb Weston/Meijer, Rabobank Oosterschelde, ABN AMRO en ING.



Ondernemersvereniging
Reimerswaal

Lamb Weston



Rabobank



Meer dan alleen taxeren

“Een uitbreidingsplan, de aanleg van infrastructuur, herontwikkeling van bedrijventerreinen. Het zijn complexe trajecten met veel gevolgen voor grondeigenaren, bedrijven en particulieren. De betrokkenen moeten aanpassingen doorvoeren, iets anders kopen, verhuizen of hebben inkomstenderving.” Aan het woord zijn vader Albert en zoon Adriaan Rijk van Taxatie- & Advieskantoor Rijk in Kruijningen. Zij taxeren voor particulieren, bedrijven en (overheids)instellingen en adviseren onder andere over de gevolgen van plannen die een algemeen doel dienen.

“Voor particulieren kunnen zulke veranderingen al behoorlijk ingrijpend zijn en flinke kosten met zich meebrengen. Voor bedrijven ligt dat vaak nog wat ingewikkelder. Denk maar aan leveranciers die het bedrijf tijdelijk niet kunnen bereiken of de herbouw van fabrieken en machines. Zelfs iets relatief kleins als de aanleg van een toerit op de snelweg kan iemand schade berokkenen. Wij berekenen de complete schade en staan onze opdrachtgevers bij in de onderhandelingen over de vergoeding. Of we adviseren de betrokken overheidsinstanties en projectontwikkelaars”, legt Albert Rijk uit.

Bedrijfntaxaties

“Naast advies over schadevergoedingstrajecten, zijn we gespecialiseerd in bedrijfntaxaties. Van winkels, kantoorpanden, fabrieken en agrarische objecten, maar ook van recreatieobjecten als campings, bungalowparken, jachthavens en golfbanen. Niet voor niets zijn we sinds 2010 Recron Top Adviseur. Ook taxeren we op basis van plannen, dus zonder dat het object er staat. Het gaat daarbij om het analyseren van de markt. Waar is vraag naar? Komt er nog uitbreiding? Zijn er andere plannen? Dat doen we door heel Nederland en zelfs internationaal.”

Zorgvuldige rentmeesters

Verder biedt Rijk het rentmeesterschap aan. Adriaan Rijk: “Dat betekent dat we voor grondeigenaren, bijvoorbeeld projectontwikkelaars, alle belangen behartigen, zoals het verpachten van land, verhuren van gebouwen, regelen van verzekeringen, problemen oplossen, allerlei zaken met overheden regelen en planologische procedures volgen. Daarbij ben je dan ook taxateur en onteigeningsdeskundige. Ons vak raakt veel disciplines en is tegelijkertijd erg specialistisch. Je moet van veel zaken veel weten. Binnen het kantoor zijn de specialismen verdeeld over vier deskundigen, waarvan er drie NVR-rentmeester/taxateur zijn en een NVM-taxateur. Door de combinatie van deze expertises bieden we, zeker in Zeeland, een unieke dienstverlening.”

100% vertrouwen

Vertrouwen, diplomatie en geduld. Daar draait het om binnen hun vak. Albert: “Het zijn vaak langdurige, intensieve trajecten, die soms wel 10 of 15 jaar duren. Denk maar aan de aanleg van de Rijksweg N57 of de Westerscheldetunnel. Er komt veel bij kijken en partijen als Rijkswaterstaat, provincie, projectontwikkelaars, grondeigenaren en gemeentes zijn erbij betrokken. Als adviseur weet je veel van je

opdrachtgever, ze moeten je voor 100% kunnen vertrouwen. En er moet een klik zijn, want dergelijke trajecten zijn vaak ingrijpend en brengen veel emoties met zich mee. Soms zijn bedrijven of boerderijen al generaties in de familie. We hebben daar begrip voor en dat betekent dat onze opdrachtgevers altijd mogen bellen, ook 's avonds en in het weekend. Om met de betrokken partijen tot een oplossing te komen, dat is het mooiste van ons werk.”

Onafhankelijk, helder en inzichtelijk

“Ons grote voordeel is natuurlijk dat we nergens belang bij hebben,” zegt Adriaan Rijk. “Niet bij de verkoop van onroerend goed, niet bij verzekeringen of hypotheeken. We zijn echt onafhankelijk en werken helder en inzichtelijk tegen een uurtarief. We snappen de Zeeuwse mentaliteit. Ook zoeken we altijd naar een goede oplossing, er mogen geen conflicten ontstaan. We staan als een buffer tussen de partijen, schakelen andere specialisten in als het nodig is, bijvoorbeeld bouwtechnici. We zijn altijd eerste aanspreekpunt en een betrouwbare partner. Acquisitie? Dat doen we eigenlijk nooit. De jarenlange investering in kennis en tevreden klanten, is de beste reclame die we kunnen maken.”



Betrokken én onafhankelijk

Vraag een ondernemer wat hem, naast zijn bedrijfsvoering, de meeste tijd kost en het antwoord is 'de administratie'. Een ruim begrip voor zaken als inboeken, belastingaangiftes en salarisverwerking. Geen wonder dat bedrijven hiervoor dienstverleners inschakelen. Jan Dieleman en Dick Lokerse, van Dieleman&Schipper Accountants en Fiscalisten uit Yerseke, vertellen waarom die dienstverlener in hun ogen tegelijkertijd betrokken én onafhankelijk moet zijn.

Kwaliteit in uitvoering

Een accountant neemt allereerst uitvoerende taken uit handen van de ondernemer. Fiscalist Jan Dieleman: "Zo verwerken we de gehele administratie of verrichten we periodieke controles, met daarbij de btw-aangifte. We stellen de jaarrekening samen en verzorgen belastingaangiftes. Ook de salarisverwerking kunnen we overnemen." Het leveren van kwaliteit staat daarbij voorop. "Het accountantsberoep is wettelijk geregeld. Elk kantoor wordt iedere zes jaar getoetst door de beroepsorganisatie. Het is een soort kwaliteitskeurmerk waar wij blij mee zijn. Want wij vinden het vanzelfsprekend dat we kwaliteit leveren aan onze klanten. De ondernemer moet kunnen vertrouwen op onze integriteit, deskundigheid en professionele uitvoering" vertelt Dick Lokerse, die als accountant sinds 2003 aan het kantoor verbonden is.

Proactief advies

Maar een klant mag meer verwachten van een accountant. "En dat is precies waarin we ons onderscheiden. We staan naast onze klanten en kijken en helpen mee", zegt Jan. "We

beperken ons niet tot het maken van een verslag over wat er in het verleden is gebeurd. Het gaat er om wat je ermee doet voor de toekomst. Hoe kan de ondernemer inspelen op conclusies uit de cijfers? En ook: welke invloed hebben nieuwe wetten en regels op het ondernemerschap? We zijn altijd op de hoogte van de laatste ontwikkelingen op juridisch en fiscaal gebied en volgen regelmatig opleidingen. Want alleen dan kunnen we onze klanten optimaal bedienen." Het advies beslaat heel wat terreinen, legt Dick uit. "Wij adviseren over vraagstukken als het wijzigen van rechtsvormen, herstructureringen, fusies, financieringen en investeringen. Maar we kijken ook proactief naar de ondernemer in privé. Hoe is zijn vermogens- en financiële positie? Kan dat verbeterd worden? Wat verdien je nu, wat ontvang je later? Kun je successierechten vermijden?"

Zeeuwse betrokkenheid

Dat ze sterk betrokken zijn bij hun klanten, staat voor Dieleman&Schipper Accountants en Fiscalisten vast. Jan Dieleman: "We hebben heel bewust gekozen om ons in Yerseke te

vestigen. Wij willen voeling hebben met deze samenleving. We spreken de taal van de ondernemer en ook letterlijk de Zeeuwse taal. We voelen ons betrokken bij alles wat er hier gebeurt en we zijn toegankelijk. De accountant werkt nauw samen met de fiscalist en daardoor bieden we extra expertise aan de klant. We hebben korte lijnen, een open houding en we kennen al onze klanten persoonlijk. En gelukkig is onze organisatie stabiel en mogen klanten jarenlang rekenen op vaste contactpersonen."

Objectieve specialist

Toch gaat de betrokkenheid niet ten koste van het onafhankelijke advies. "We blijven een derde, een specialist die uit een andere hoek naar de onderneming kijkt", zegt Jan Dieleman. "Een ondernemer wil immers geen jaknikker, hij wil een gespecialiseerde partner met kennis van zijn zaak, die helpt om het bedrijf verder te ontwikkelen. Dat is precies wat wij doen: vanuit onze betrokkenheid objectief advies geven waar onze klanten daadwerkelijk voordeel uit kunnen halen. Dat geeft ook ons de meeste voldoening."

Vanuit vestigingen in Yerseke, Sliedrecht en Nijkerk bedient Dieleman & Schipper Accountants en Fiscalisten het midden- en kleinbedrijf. Wat in 1992 door Jan Dieleman als tweemanszaak werd opgestart, is nu een kantoor met 15 medewerkers en een tweede eigenaar, Pieter Schipper. Vier medewerkers, Jan Dieleman zelf, Dick Lokerse, Arjan Zuidweg en Leanne Baaij, werken vanuit Yerseke voor klanten in Zeeland en West-Brabant."





Mensen maken het verschil

De portier loopt even met de interviewer mee naar de auto, omdat het uitrijbonnetje daar nog in ligt. Een beter voorbeeld van service kan HR Director Ruud van de Graaf van Lamb Weston / Meijer zich niet wenssen. Het onderstreept bij uitstek zijn woorden: "Je kunt alle procedures, systemen en werkwijzen perfect maken, maar als het om service gaat, blijven de mensen van Lamb Weston / Meijer cruciaal."

Het ligt misschien niet voor de hand, maar het thema dienstverlening past perfect bij de internationale producent van aardappelproducten, vertelt Ruud: "In totaal beheersen vijf producenten samen 80% van de gehele Europese markt en het Midden-Oosten. Om ons te onderscheiden moeten we meer bieden dan een perfect product. Dat kunnen we met excellente dienstverlening ofwel 'service'. We hebben dat onlangs duidelijk verwoord in onze strategie: we willen een service leader zijn in ons vak."

Service hand in hand met kwaliteit

"Luisteren, meedenken, oplossingen aandragen, goede afspraken over leveringen en betalingswijzen. Het zijn zaken die we elke dag verder professionaliseren om de beste leverancier te zijn. Een klant in Italië praat met onze Italiaanse verkoper, die de cultuur en specifieke wensen snapt. Ons vrieshuis in Bergen op Zoom is 24 uur per dag, 7 dagen per week open. Als klanten bellen met Customer Service, spreken we letterlijk hun taal, want samen beheersen onze medewerkers alle

Europese talen. Of het nu gaat om een grote, internationale fastfoodketen of een regionale keten van wegrestaurants, we kijken met hen mee welke van onze producten bij hun imago of menu passen. Onze service gaat hand in hand met de kwaliteit van onze producten."

Duurzame relaties

"Toeleveranciers mogen eveneens rekenen op onze dienstverlening. Telers zijn cruciaal voor ons eindproduct en we willen ook met hen duurzame relaties. We hebben een speciale website, waar ze informatie vinden over hun eigen geleverde aardappelen: hoeveel partijen, hoeveel ton, de bemonstering, betalingsdetails. We betalen stipt, telers mogen aanwezig zijn bij tarrering en kunnen contractvormen en rassen meebepalen. We geven informatie over optimale teeltontwikkeling en houden jaarlijkse telersvergaderingen. Met al onze toeleveranciers, ook bijvoorbeeld uitzendbureaus of vervoerders, werken we samen aan ons kwaliteitsniveau."

Intern bewustzijn

"Om die service continu te kunnen bieden, moet de hele organisatie bewust zijn van de noodzaak ervan. Zeker naar elkaar toe, want collega's zijn interne klanten en je versterkt elkaar. Een IT'er die in de huid kruipt van productiemensen, helpt hen beter om hun werk goed te doen. We werken daar op alle afdelingen aan. We volgen trainingen en opleidingen en managers werken met coaching aan interne bewustwording. We meten ook de resultaten. Zo krijgt onze telefoniste per maand tussen de 13.000 en 16.000 telefoontjes. We meten de reactie-

snelheid, omdat dit iets betekent voor de mensen die ons bellen. De IT-afdeling meet per maand haar eigen servicegraad. Daardoor worden mensen zich bewust van wat ze bieden en gemotiveerd om te verbeteren. Bovendien nemen we de servicegedachte mee in de beoordelingscyclus: goede prestaties op dat vlak zien medewerkers deels in de beloning terug."

Prachtige carrièremogelijkheden

"Het is meer dan leuk om in een bedrijf te werken waar de ambitie, spirit en inspiratie is om het servicegerichte denken op het hoogste niveau te brengen. Bovendien produceren we in Nederland, Engeland en Oostenrijk en leveren we wereldwijd: het is dus een echte internationale omgeving. Als je het heerlijk vindt om te werken in een bedrijf waar het altijd nog wat beter kan en als je dat uitstraalt in je houding en gedrevenheid, dan biedt Lamb Weston / Meijer fantastische mogelijkheden. Want we kunnen alles perfect regelen, maar het zijn onze mensen die uiteindelijk het verschil maken. En dat weten we te waarderen."

Lamb Weston / Meijer:

- heeft 1300 medewerkers in 6 vestigingen
- 650.000 ton productiecapaciteit
- staat voor service, kwaliteit en innovatie
- levert aan grote internationale fastfood-, restaurant-, catering- en retailbedrijven in alle Europese landen, het Midden-Oosten, Verre Oosten en Zuid-Amerika

We zijn er voor onze klanten

Dienstverlening is 'er zijn voor je klanten'. Vanzelfsprekend als het nodig is, maar ook op eigen initiatief. ABN AMRO geeft daar elke dag invulling aan op basis van drie pijlers: lokale aanwezigheid, vertrouwen en deskundigheid.

Lokaal aanwezig

We hebben er bewust voor gekozen om Reimerswaal te bedienen vanuit ons kantoor in Yerseke. Onze klanten kunnen er voor eenvoudige handelingen binnenlopen en we houden contact met de samenleving. Dat wordt wederzijds gewaardeerd. Zakelijke klanten bezoeken we in bijna alle gevallen op hun eigen locatie. Ons team bestaat uit twee agrarische adviseurs, Marcel Vermuë en Frans de Pundert, twee specialisten visserij Rianne de Klerk en Jan de Bruijn en algemeen bedrijvenadviseurs, Kees van der Werf en Meindert Malgo. Door ons kantoor, onze

deelname in plaatselijke netwerken en onze adviseurs, zijn we zichtbaar aanwezig. Maar tegenwoordig ervaart de klant het begrip 'lokale aanwezigheid' ook als: op elk moment van de dag, zeven dagen per week je bankzaken kunnen regelen. We steken daarom veel tijd, energie en geld in onze virtuele en telefonische bereikbaarheid. Zo kunnen onze klanten in de regio Zuidwest terecht bij een speciaal telefonisch klanten-servicepunt. Met nadruk geen callcenter, want bij ons helpt een medewerker direct bij bankzaken als het openen van rekeningen, aanvragen van pasjes of het stellen van

garanties. Snel, deskundig en zonder wachttijd uw bankzaken regelen. Ook dat is dienstverlening.

Vertrouwen

Discretie, integriteit, vertrouwelijkheid, natuurlijk mag u daar bij onze bank op rekenen. Maar vertrouwen gaat verder. Het is fijn om te praten met adviseurs die de regio kennen en die uw bedrijf kennen. Ze hebben de ervaring en kennis om goed in te spelen op zaken die voor het bedrijf van belang zijn. We bouwen heel nadrukkelijk langdurige relaties op en handelen, ook in moeilijke tijden, altijd in het belang van de klant. Tot slot mogen ondernemers en aandeelhouders rekenen op een uitstekende behartiging van privébelangen. Daarbij trekken we samen op



Addict, Yerseke

Nooit van het kastje

“In de ICT- en telecommunicatiebranche draait alles om vertrouwen”, zegt Jan Willem Bol van Addict. “ICT wordt vaak gezien als een vaag en onbegrijpelijk onderdeel binnen bedrijfsvoering. Terwijl het wel perfect moet werken om de eigen business goed te ondersteunen. Daarom werken we zo transparant mogelijk en denken we altijd in oplossingen voor de klant.”

Alles onder één dak

Addict is al bijna 20 jaar een prominente aanbieder van ICT- en telecommunicatiediensten in Zuidwest-Nederland. In deze branche een vrij unieke levensduur. Hoe overleef je in een sector waar ontwikkelingen elkaar in razend tempo opvolgen? Jan Willem Bol: “Elke klant is uniek en heeft specifieke wensen. Standaardoplossingen bestaan niet. We nemen de tijd om goed te luisteren naar onze klanten. Wat houdt hem bezig, hoe kunnen wij dat vertalen, hoe stemmen we alle communicatiemiddelen optimaal op elkaar

af? Een groot voordeel voor de klant is dat bij ons alles onder één dak zit en we de gehele infrastructuur kunnen regelen. Van netwerken, servers en thuiswerkplekken tot vaste en mobiele telefonie. Kortom: wanneer de klant een vraag heeft over één van onze diensten hebben wij altijd de oplossing in huis. Hij wordt nooit van het kastje naar de muur gestuurd. En we blijven natuurlijk voortdurend op de hoogte van innovaties en ontwikkelingen, zodat onze systemen volledig up-to-date zijn.”

met onze collega's van de afdeling Particulieren en met ABN AMRO Mees Pierson.

Deskundig

Onze financiële deskundigheid is het startpunt van onze dienstverlening. We bieden onze klanten het voordeel van lokale kennis in combinatie met de kracht van een internationale onderneming. Onze mensen hebben kennis van de lokale branches, de bedrijven en de regio. En natuurlijk blijven ze door voortdurende opleidingen uitstekend gekwalificeerd als op financieel gebied. Daarnaast krijgen we vanuit het hoofdkantoor veel informatie, bijvoorbeeld vanuit het bekende Visie op Sectoren. Daar zijn we onze klanten proactief mee van dienst. Want juist ook dat hoort in onze visie bij: 'er gewoon zijn voor je klanten'.

*Peter Kamstra,
directeur Bedrijven ABN AMRO Zeeland*



e naar de muur

Kwaliteitsproduct

Niet alleen de dienstverlening is kwalitatief hoogwaardig, ook de producten die Addict levert zijn betrouwbaar en duurzaam. Bol: "Wij leveren uitsluitend A-merken. Uitgebalanceerde producten, waar uitgebreide research aan vooraf is gegaan. Bovendien vinden we het belangrijk voor onze klanten dat de fabrikant garantie verleent en ondersteuning biedt. Overigens worden we graag bij de besluitvorming betrokken voordat de aankoop gedaan wordt. Hierdoor kunnen we meedenken over bijvoorbeeld looptijd, energieverbruik, uitbreidingsmogelijkheden en onderhoud." De kracht van Addict ligt in het aanbieden van de, bij de bestaande infrastructuur passende, producten en het implementeren daarvan. "Wij leggen de verbindingen met de bestaande apparatuur en zorgen dat de klant

zorgeloos kan werken. Vervolgens bieden we de service en het onderhoud."

Snel reageren en ontzorgen

Addict richt zich voornamelijk op bedrijven met vijf tot vijftig werkplekken. Juist hier is de specifieke dienstverlening van Addict van grote waarde. "Kleinere bedrijven hebben geen ICT-afdeling, maar wel behoefte aan ondersteuning en ontzorging. Steeds meer regelen we dat op afstand, zodat we snel kunnen reageren. Bijvoorbeeld door het centraal monitoren van de systemen. Hierdoor kunnen we problemen al oplossen voordat de klant er last van heeft. Verder leveren we steeds meer eigen diensten vanuit internet, zoals online backup, addict managed voice (een online telefooncentrale) en addict voice connect (een eigen telefooncentrale in combinatie met bellen over IP).

Oplossingen waarvoor geen grote investeringen nodig zijn", vertelt Bol.

Gedreven medewerkers

Er zijn twaalf mensen werkzaam bij Addict, wat begon als B&S Automatisering, naar de oprichters Bol en Sinke. "Al 20 jaar vriend en venoot, en in die volgorde", zegt Jan-Willem. De naam Addict staat voor Added value op ICT, maar refereert aan het 'verslaafd zijn aan ICT-oplossingen'. "Onze medewerkers zijn allemaal gedreven adviseurs binnen hun eigen werkveld, of het nu gaat om verkoop of service. Zo is onze storingsdienst 24 uur per dag bereikbaar. Bijzonder? Wij staan daar eigenlijk niet meer zo bij stil."

Tien vragen aan de gemeente Reimerswaal

Alle taken van een gemeente dienen één algemeen doel: het bieden van een veilige, prettige leefomgeving waarin gewoond, gewerkt en gerecreëerd kan worden.

Dienstverlening staat dan ook hoog in het vaandel. Burgemeester Jan Huisman en gemeentesecretaris Frans Marquinie beantwoorden tien vragen over de dienstverlening van de gemeente Reimerswaal.

Wat voor soort dienstverlening biedt de gemeente?

Mensen en bedrijven kunnen voor veel uiteenlopende zaken bij ons terecht. Van paspoorten, groenvoorziening, bereikbaarheid, vrijetijdsbesteding, vergunningen, steun voor hulpbehoevenden tot aan bedrijventerreinen, infrastructuren en veiligheid.

Dus ik kan voor een lekkend riool bij de gemeente terecht?

Jazeker. We zijn de 'eerste overheid' voor burgers. Vanaf 2015 is het zelfs zo dat u ook met complexere vragen, bedoeld voor de rijksoverheid of de provincie, bij ons terecht kunt. Wij helpen u dan om de juiste kanalen te vinden.

Ik hoef maar even te bellen?

Precies. Of u komt angs aan de balie. Maar u kunt het antwoord op uw vraag ook vaak vinden op onze nieuwe website. We hebben daar de afgelopen jaren veel tijd en energie in gestoken. Zo kunt u, op een tijd en plaats dat het u schikt, van onze diensten gebruik maken.

Zo geregeld?

Niet alles natuurlijk. Ten eerste moeten we rekening houden met belangen van andere burgers of bedrijven. We toetsen dan ook bepaalde aanvragen, zoals vergunningen, aan wetten en regelgeving. Niet in het minst om een veilige leefomgeving te garanderen. Als service geven we daar wel informatie en advies over. Ten tweede vergen sommige vragen een langere voorbereidingstijd. Denk maar aan de Kruiningse weekmarkt die in juni startte. Een lang gekoesterde wens van de dorpsraad.

De dorpsraad: u betreft dus burgers bij uw beleid?

We willen niet zonder hun inbreng! Samen



zorg je voor een fijne samenleving. Burgers en bedrijven hebben daarin hun eigen rol. Zo kun je het voorzieningenniveau alleen op peil houden, als iedereen daaraan meewerkt. Niet voor niets is er de slogan: 'Koop elders niet, wat Reimerswaal u biedt'.

De gemeente koopt ook alleen in Reimerswaal?

We vinden een goed ondernemersklimaat enorm belangrijk. We praten dan ook regelmatig met ondernemers, op gelijkwaardig niveau en met een open agenda. We willen een faciliterende partner zijn en hebben met onze bedrijfscontactfunctionarissen rechtstreekse aanspreekpunten. Om die gelijkwaardigheid te waarborgen hebben we landelijk en op Europees niveau afgesproken dat we grote inkoopregelen aan de hand van aanbestedingsprocedures. Daardoor kunnen we niet altijd plaatselijke aanbieders inschakelen.

En ook de gemeente let op de centen...

We doen en moeten steeds meer met relatief minder geld. Daardoor moeten we keuzes maken die soms teleurstelingen opleveren. Toch proberen we zo goed mogelijk en weloverwogen de beschikbare middelen te verdelen. Dat staat los van het aanbestedingsbeleid.

Kan er dan niet worden bezuinigd op de bureaucratie?

Een veelgehoorde opmerking! Maar ook het bewaken van regels hoort bij dienstverlening. Controle op hondenpoep vinden sommigen geldverspilling, anderen zijn blij dat het gebeurt. Als wij niet controleren op de juiste pasfoto op uw paspoort, wordt u misschien onderweg naar uw welverdiende vakantiebestemming door de douane naar huis gestuurd. Een bouwcontrole kost tijd, maar we willen gevaarlijke situaties voorkomen.

Wat minder vergaderen misschien?

Daar letten we goed op. Maar we fungeren als spin in het web die een harmonieuze samenleving nastreeft. Daar hoort het maken van afspraken bij, zoals met de politie, de brandweer, de GGD. En omdat we in dit smalle stukje land, dat de naam Reimerswaal draagt, veel voorzieningen hebben als het spoor, de snelweg, de Vlaketunnel, de Wester- en Oosterschelde, kanalen en een ondergrondse leidingstraat, is er ook veel overleg nodig met partijen als de Bevelandse gemeentes, rijksoverheden en waterschappen.

Gelukkig hebben we daar als burger invloed op...

Zeker, al was het alleen maar omdat de gemeenteraad wordt gekozen door burgers en omdat raadsleden hier goed benaderbaar zijn. We zijn een persoonlijke gemeente, staan open voor nieuwe initiatieven en helpen mee waar we kunnen. Dat is onze rol en daar mogen burgers op vertrouwen.