



Lo sviluppo del Modello Tilburg nel XXI secolo



Contenuto della presentazione

1. Tilburg: fatti e cifre
2. Punto di partenza e origine del Modello
Tilburg: Pianificazione & Controllo
3. Orientamento esterno: cambiamento
dell'organizzazione e della mentalità nel
Comune
4. Sviluppi più recenti
5. Conclusioni



Ignatius Zaat





1 Dati principali di Tilburg

- **Tilburg sesta città dei Paesi Bassi**
- **Numero abitanti 202.000**
- **Dipendenti comunali 1750**
- **Fatturato annuo 750 milioni di Euro**
- **Giunta formata da 1 Sindaco e 7 assessori**
- **Consiglio formato da 39 consiglieri**
- **4 servizi principali e uno staff aziendale**

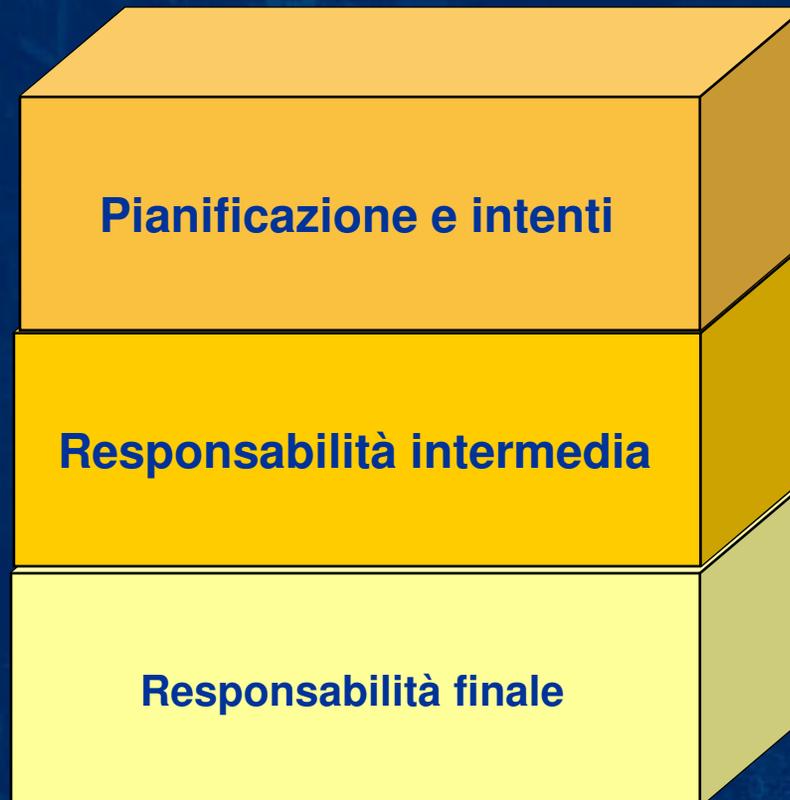


2. Punto di partenza del Modello Tilburg (generale)

- Gestione formulata in un numero limitato di prodotti
- Imputazione integrale dei costi
- Processi aperti e trasparenti
- Lavoro mirato ad ottenere risultati
- Gestione integrale
- Decentramento delle competenze
- Operare per ottenere qualità e pensando al cittadino

2. Origine del Modello Tilburg. ciclo Pianificazione & Controllo

Università Tilburg



Piano generale di gestione della Giunta

Quadro finanziario-economico

Bilancio preventivo del programma

Bilancio preventivo di esecuzione

Relazione finanziaria di primavera

Relazione d'autunno

Relazione di fine anno

Rendiconto del programma

Conclusioni derivanti dal rendiconto del programma

Rendiconto finanziario

Parte finale: Verifica periodica dell'andamento aziendale



3. Il cittadino 'tridimensionale'

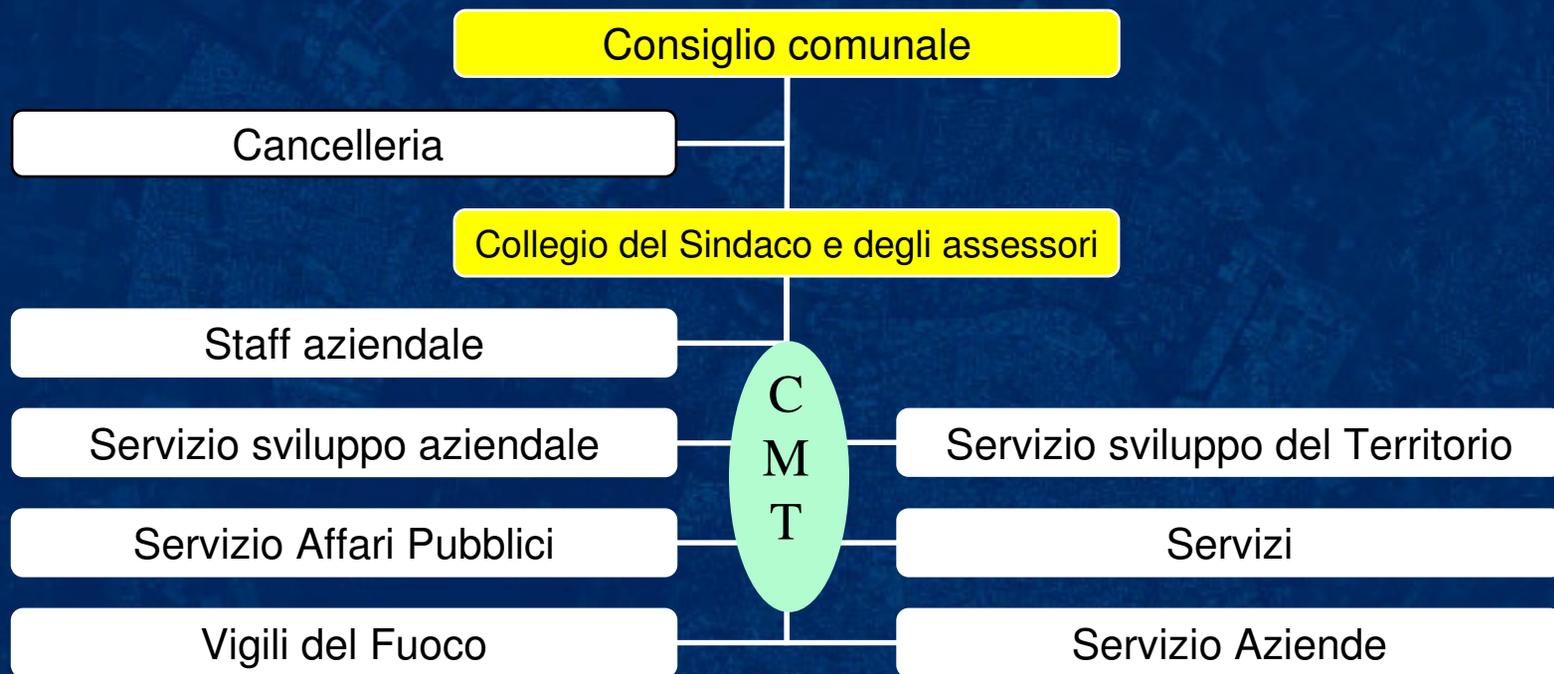
1. Il cittadino come abitante della città
2. Il cittadino come abitante del quartiere
3. Il cittadino come cliente

**influenza
politica**





Struttura organizzativa





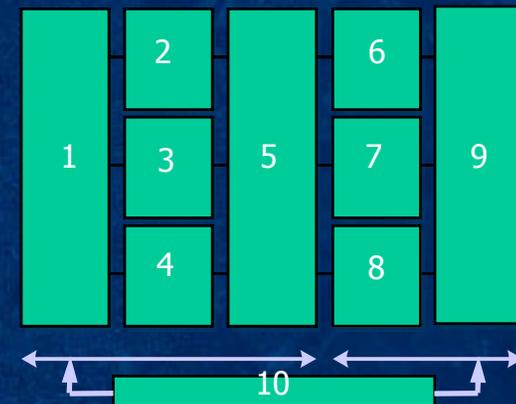
3. Rinnovamento: coordinazione centrale e leadership

- Per i cittadini il Comune è un'organizzazione unica
- Impegno nell'ambito dei quartieri
- Segretario Comunale anche presidente CMT (Central Management Team)
- Staff aziendale supporta presidente CMT nel realizzare una politica unitaria - risorse
- Rete organizzativa comunale: coordinazione attraverso impegni e programmi

4. Rinnovamento: gemeente Tilburg gestione mirata alla qualità



- Sulla base del modello INK (Istituto Olandese della Qualità), la gestione mirata alla qualità si esprime nella qualità dei processi, dei prodotti e dei servizi
- Divisione del Bilancio preventivo di esecuzione, rapporto Verifiche Periodiche, ecc.
- Dieci campi di azione:
 1. Leadership
 2. Strategia e Gestione
 3. Gestione del Personale
 4. Gestione delle Risorse
 5. Gestione dei Processi
 6. Stima dai clienti e dai fornitori
 7. Stima dai dipendenti
 8. Stima dalla società
 9. Risultati
 10. Imparare e migliorare





4. Rinnovamento

Gestione del programma

- A ogni campo di gestione il suo programma
- Obiettivo: realizzazione della politica comunale
- Collegare la politica con la sua applicazione
- Strumenti: denaro, capacità, regole
- Manager del Programma: figura centrale dentro e fuori l'organizzazione

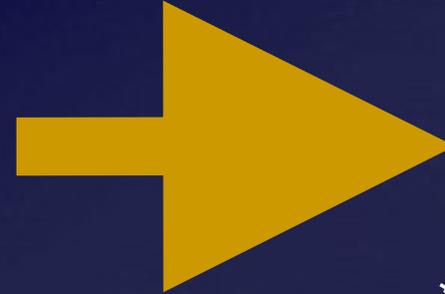


4. Rinnovamento:

Corsi educativi e competenze manageriali

- Percorso formativo manageriale
- Gestione delle capacità
- Gestione della carriera
- Gestione delle competenze

Chi è l' amministratore di successo?



descrizione dei compiti

mirato ad ottenere risultati



conoscenza e esperienza

**atteggiamento e
comportamento**



4. Rinnovamento: abbandono del concetto Shared Service Center

1997 Costituzione Servizio Aziende:

- Raggruppamento servizi interni
- Lavoro svolto sulla base di contratti di servizio

Esperienze:

costoso, burocratico, ottimizzazione sotto i livelli minimi e sfiducia

2005 Costituzione del Servizio

- Il Servizio è responsabile per le infrastrutture di base
- Uno standard comunale per tutti i servizi
- Pacchetto Base e Pacchetto Plus

Collaborazione basata sulla fiducia





4. Ulteriori sviluppi del concetto di Servizio

- Dall'offerta alla domanda
- Sportello speciale per gli imprenditori
- Cinque negozi a bassa soglia di accesso
- Tecnologia Internet
- Sistema di appuntamenti



5. Conclusioni

- un'organizzazione trasparente per gli amministratori
- "guadagno" negli ultimi 20 anni
- migliorare il centro città e le infrastrutture
- numero dipendenti passato da 2500 a 1750

(aumento compiti aumento della popolazione della città di 30.000 abitanti)

Gracie per vostre attenzione

