

Commando Diensten

Het Commando Dienstencentra (CDC) is sinds april de nieuwe naam van het Defensie Interservice Commando (DICO). CDC verzorgt de ondersteunende diensten, - zie kader - zoals catering, ICT, huisvesting, salarisbetaling, keuring en selectie. Dit stelt de krijgsmachtdelen in staat hun operationele taken uit te voeren. Een kennismaking.

Tekst: Bas Husslage



Medewerkers Gezondheidszorg aan het werk.

Grote foto en foto rechtsonder: Ook de Dienst Vastgoed Defensie behoort tot de CDC hier krijgt de startbaan van Vliegbasis Twenthe een nieuwe onder- en bovenlaag.
Foto: Defensiekrant/Peter Wiezoreck



Dienstverlener voor Defensie

centra (CDC)

De voorloper van het CDC, het Defensie Interservice Commando (DICO), is een jonge organisatie binnen Defensie. Opgericht in 1996 veroorzaakte het een storm van veranderingen. Logisch, want sinds mensenheugenis zorgden de krijgsmacht delen voor hun eigen ondersteunende taken. En die werden in het DICO samengebond in een nieuwe, zelfstandige organisatie waar alle krijgsmachtsonderdelen gebruik van moesten maken. In mooie managementtaal heet dit een shared service centre. De transformatie van DICO tot CDC is een volgende, slagvaardige stap binnen de reorganisatie van Defensie. De aanleiding tot deze verandering is het nieuwe besturingsmodel. Hierin is gekozen voor een bestuursstaf, vier operationele commando's en twee dienstverlenende organisaties. Eén daarvan is CDC, de andere is de Defensie Materieel Organisatie (DMO).

Klantgericht

De transformatie van CDC tot een klantgerichte organisatie is een complexe opdracht. Maar de moeite wordt beloond, want de investeringen uit afgelopen jaren werpen overduidelijk vruchten af. In vergelijking met andere overheidsorganisaties loopt het CDC voorop in de mate van klantgerichtheid. Defensie is ver in zijn gedachten over het delen van diensten en gaat verder dan andere organisaties, die zich veelal beperken tot het delen van facilitair management, Personeel & Organisatie (P&O), financiering en automatisering. Centraal staat de verhouding klant-leverancier en is niet de insteek: u vraagt, wij draaien. Nee, beide partijen moeten het beste uit de samenwerking halen. Oftewel: kwaliteit tegen een goed kostenplaatje. Commodore Erik Oliemans, plaatsvervangend commandant CDC, geeft aan dat de samenwerking alle kans van slagen heeft: 'Wij werken hard en gemotiveerd om ons motto - Our service is your power - ook echt waar te maken. En ik weet zeker dat het lukt'.

CDC bestaat uit een verzameling oorspronkelijk afzonderlijke defensiebedrijven, het ene onderdeel is zijn tijd vanzelfsprekend verder vooruit dan het andere. Zo heeft DVVO de producten- en dienstencatalogus op intranet. Klanten kunnen zo snel en makkelijk hun vervoer aanvragen. DTO (Defensie Telematica Organisatie) heeft bijvoorbeeld een professioneel callcenter, waar klanten cen-

Bij de Luchtmacht wordt duurzaam gebouwd, zoals deze manschappenverblijven op de vliegbasis Eindhoven.

Foto: Defensiekrant/Hennie Keeris



Dienstverlening in clusters

Om het CDC slagvaardig te besturen is de organisatie overzichtelijker ingedeeld. Dat is bestuurlijk prettiger en voor de klanten overzichtelijker. De huidige 21 bedrijven zijn teruggebracht tot acht clusters: informatievoorziening, catering, vervoer, vastgoed, gezondheidszorg, personeelszorg, personeels-ondersteuning en managementondersteuning. De invoering van deze clusters start begin 2005.

Bedrijven

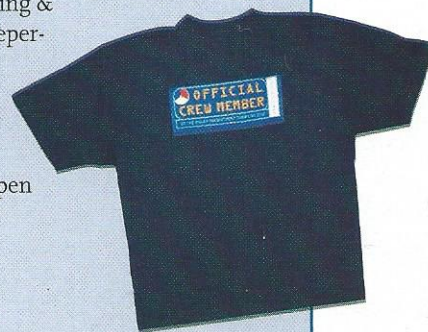
Onder de clusters resorteren de volgende bedrijven:

Informatievoorziening:

- DTO – Defensie Telematica Organisatie.
- DMC – Defensie Materieel Codificatie Centrum.
- DICTU – Defensie ICT Uitvoeringsorganisatie.
- CBMS – Centrale Beheersorganisatie Militair Salarissysteem.
- DARIC – Defensie Archieven Registratie en Informatie Centrum.

Personeelondersteuning:

- IKS – Instituut Keuring & Selectie van Defensiepersoneel.
- PSA – Dienst Personeels en salaris Administratie.
- Gedragswetenschappen



Catering:

- Paresto

Vastgoed:

- DGW&T – Dienst Gebouwen Werken & Terreinen, in 2005 Dienst Vastgoed Defensie (DVD).

Vervoer:

- DVVO – Defensie Verkeers & Vervoersorganisatie, waaronder de Militaire Post Organisatie (MPO).

Gezondheidszorg:

- MGFB – Militair Geneeskundig Facilitair Bedrijf.
- Arbodienst
- VZK

Personeelszorg:

- MDD – Maatschappelijke Dienst Defensie.
- DGV – Dienst Geestelijke Verzorging.
- DBB – Defensie Bureau Buitenland.
- KTOMBB – Koninklijk Tehuis voor Oud Militairen en Museum Bronbeek.
- BIMS – Bureau Internationale Militaire Sport.

Managementondersteuning:

- Claims – schade-experts.
- VIK – vorderingen, inhoudingen en kortingen.
- JUZA-P – Juridische Zaken Personeel.
- CBD – Centraal Betaalkantoor Defensie.



Ook de deelnemers van de militaire wereldkampioenschappen judo van BIMS behoren tot het CDC.

Foto: Fabienne Bruys CAVDKM.

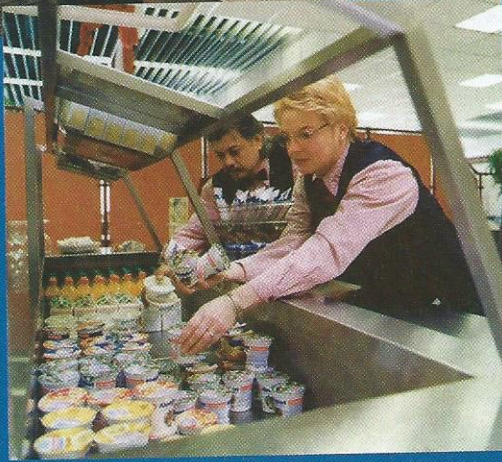
Het CDC is er op gericht om operationele taken te ondersteunen. Tijdens operaties en uitzendingen moet alles piekfijn geregeld zijn.



Foto links en rechtsonder: In de relatie met klanten zijn over en weer duidelijke afspraken tussen bepalen, betalen en genieten.



Paul de la Chambre, commandant CDC: 'Klanten betalen voor hun diensten, dus mogen ze een bepaalde service verwachten.'



Meer info

Nieuwsgierig naar de afzonderlijke diensten van het CDC? Kijk dan op intranet: www.cdcintranet.mindef.nl

traal terecht kunnen met al hun vragen. Ook zetten verschillende onderdelen het middel in van klantenraden, of nog specifieker een patiëntenraad. Daarmee houdt het CDC in het veld een vinger aan de pols. Het is een middel voor de organisatie om zo dicht mogelijk bij de klanten te staan. Nog een voorbeeld? Tijdens het reorganiseren dit jaar is er ook een CDC-klankbordgroep opgericht. Hierin zitten vertegenwoordigers van de vier krijgsmachtdelen, aangevuld met de Defensie Materieel Organisatie en de Directie Informatievoorziening & Organisatie (DIO). De klankbordgroep stelt de krijgsmachtdelen in staat om de verdere uitwerking van de CDC-diensten op de voet te volgen. De leden komen vanaf half april eens per maand bij elkaar. Dit contact en deze vorm van samenwerking is hard nodig, omdat bij alle defensie-onderdelen grote reorganisatietrajecten lopen. Daarbij is het een absolute voorwaarde dat de relatie tussen klant en CDC naadloos op elkaar aansluiten. De CDS en operationele commandanten bepalen de gewenste dienstverlening.

Instrumenten

Om tot een klantgerichte organisatie te komen, zijn ook heel wat instrumenten nodig. Welke instrumenten het CDC gaat inzetten? Een klanttevredenheidsonderzoek is van belang, evenals een klachtenprocedure, een product-diensten catalogus en formulieren die via internet beschikbaar zijn. Ook moeten de klanten straks makkelijk vinden waar ze moeten zijn voor verschillende CDC-diensten en producten. De klant heeft bij het CDC vanaf 2005 te maken met acht clusters - zie kader op pagina 21 - en niet langer met de verschillende onderdelen zoals bij DICO het geval was. Er komen één of meerdere "frontoffices" ten dienste van de klant. De "loketfunctie" wordt dit jaar nader uitgewerkt. De 'kleur' van de klant is in principe niet van invloed op de invulling van het loket. Het CDC streeft naar standaardisatie om kosten omlaag te brengen en zal alleen uitzonderingen naar krijgsmachtdeel maken indien dit absoluut noodzakelijk is. Vanzelfsprekend is de hele organisatie van het CDC erop gericht om de operationele taken te ondersteunen. In Nederland moet dat goedkoop en efficiënt gebeuren. En tijdens operaties en uitzendingen moet alles op locatie piekfijn geregeld zijn: op tijd en zonder stress.

Missie

Het CDC werkt ernaartoe om bekend te staan als de organisatie die weet hoe het beter en slimmer kan. Niet voor niets luidt de nieuwe missie: 'We zijn uw betrouwbare partner in dienstverlening, door slagvaardig transparante service en expertise te leveren, voor een aantrekkelijke prijs.' Concreet versleutelt het CDC de missie op de volgende wijze naar de praktijk. In de relatie met klanten zijn over en weer duidelijke afspraken tussen bepaler, betaler en genietter. Leverancier en klant behandelen elkaar met respect en fatsoen. Ze vertrouwen en luisteren naar elkaar, en geven onderling uitleg of vragen de partijen advies over structurele oplossingen. Het laatste woord is aan Paul de la Chambre, commandant CDC: 'Ik sta voor dit bedrijf, maar ik besef ook best dat bij het CDC nog veel valt te verbeteren op het gebied van klantgerichtheid. Het klantbewustzijn moet er nog veel meer inkomen. Klanten betalen voor hun diensten, dus mogen ze een bepaalde service verwachten.' ●