

IL CASO

Tilburg, il Comune alleato dell'impresa

Quasi 1.200 sindaci italiani hanno iniziato il loro mandato quindici giorni fa. Un'altra cinquantina, in queste ore sta aspettando l'apertura delle urne, con l'ansia di conoscere il responso del ballottaggio. Smaltita qualche ora di euforia elettorale, subito arriva il momento di fare i conti con l'amministrazione.

Un'amministrazione che a tutti — riconfermati o neoletti — pone i medesimi problemi: lentezza della macchina, ingranaggi burocratici che s'incastrano, umore dei cittadini che peggiora nelle peregrinazioni fra uffici, sportelli e carte. A tutti, però, l'Europa offre un modello che, se imitato nei risultati, garantirà una rielezione sicura quando tornerà il tempo delle urne.

È Tilburg il Comune meglio amministra-

Uno solo, perché il Comune gli assegna un "manager" che ha il compito di seguire ogni sua pratica lungo tutti i settori dell'amministrazione, aggiornarlo sul grado di avanzamento delle domande e consegnargli i "nulla osta". Quanto dura il procedimento? Dipende dai casi, ma i tempi di licenze e permessi a Tilburg di solito si misurano in giorni, non in settimane: «Purtroppo — spiegano dall'amministrazione — per i prodotti più complicati, come particolari licenze edilizie, impieghiamo anche tre settimane, ma stiamo studiando il modo di migliorare».

Già, "prodotti". Perché il Comune di Tilburg parla un linguaggio commercial-aziendale che farà storcere il naso ai nostri sindacati del pubblico impiego, ma è l'essenza del modello che l'ha portato a primeggiare

in Europa. A Tilburg non ci sono sportelli ma negozi, non ci sono settori ma aziende, non ci sono utenti ma clienti. Non è una rivoluzione nominalistica e per capirlo basta stare qualche minuto nell'ampio salone d'ingresso dove sono accolti e indirizzati i "clienti".

● **Manager dei flussi.** L'impressione è di una banca ultramoderna alle prese con i suoi clienti migliori; a tutti offre divani, giornali, televisori al plasma e stanze riservate e, soprattutto, per ogni cliente viene calcolato il tempo che attende prima di essere ricevuto e quello che impiega con il funzionario. A tenere le fila di tutto ciò è il "manager dei flussi", una sorta di pivot della squadra comunale che, in caso di necessità, sposta in tempo reale gli impiegati dal *back office* al *front office*. Come in ogni negozio che si rispetti, l'orario di apertura è studiato per "catturare" il maggior numero di clienti possibile: non si ferma mai prima delle 18 (a Tilburg è, più o meno, l'ora di cena) e un paio di volte a settimana si protrae fino alle 21.

«Bene — diranno i nostri amministratori in cerca del viatico per la riconferma —, ma come facciamo a permetterci tutto questo, mentre siamo alle prese con tagli e vincoli di spesa che si stringono ogni anno?». Difficile rispondere, ma un dato merita di essere citato: il "modello Tilburg" è nato vent'anni fa per risanare un bilancio in profondo rosso. E c'è riuscito, visto che, dal 1990 a oggi, i conti della città del Brabante non hanno più conosciuto deficit.

GIANNI TROVATI

gianni.trovati@ilssole24ore.com



Sicurezza per tutti. La sala di controllo del municipio di Tilburg, dalla quale è possibile monitorare il tranquillo andamento della vita cittadina (Bilderberg)

to del continente. A conferire questa palma impegnativa alla città olandese, che per quest'anno supererà la soglia dei 200mila abitanti, è il Forum dell'Onu sulle Aree urbane. E la visita che *Il Sole-24 Ore* ha compiuto con un gruppo di amministratori locali italiani al seguito di PromoPa, la Fondazione lucchese guidata da Gaetano Scognamiglio che promuove l'innovazione della Pa italiana anche tramite la diffusione dei modelli di eccellenza, non può che confermare il giudizio delle Nazioni Unite.

Quanti funzionari deve incontrare chi in Olanda intende aprire un negozio o un imprenditore che vuole rinnovare un'attività?