



IOM International Organization for Migration

Niet langer van het kastje naar de muur in Macedonië

Door Arnaud Bom

Het doel van het project 'Er is geen verkeerde deur' is om ambtenaren in Macedonië vriendelijker en behulpzamer te maken. Andrijana Nikchevska, in Duitsland opgeleid als juriste, hielp in haar vaderland om deze mentaliteitsverandering te bewerkstelligen. 'In Duitsland is alles perfect geregeld, iedereen bij de overheid probeert mij te helpen. Waarom zou dat in Macedonië niet kunnen?'

Toen Andrijana Nikchevska bezig was haar Duitse verblijfspapieren te regelen, stuitte ze op internet bij toeval op het MIDWEB-project van IOM. Nikchevska is heel blij dat ze door deze financiële ondersteuning iets voor haar vaderland kon betekenen. Ze was een maand in Macedonië, waarin ze werkte als consultant voor 'Er is geen verkeerde deur' en 140 ambtenaren van verschillende ministeries en gemeenten trainde. Ook schreef ze een brochure en een folder voor het project.

'Daar ga ik niet over'

Volgens Nikchevska weet iedereen in Macedonië hoe frustrerend het is om lang in een rij te staan en dan slecht geholpen te worden. 'De mentaliteit is om te zeggen: "Dit is de verkeerde deur, daar ga ik niet over." Een vervelende erfenis van het communisme waardoor mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd. De ambtenaren waren dan ook makkelijk enthousiast te maken over dit onderwerp. Zelf staan ze ook wel eens aan de andere kant van het loket.'

Bedrijfsleven

Nikchevska leerde de deelnemers bijvoorbeeld hoe ze het beste om kunnen gaan met verschillende typen mensen. Daarbij had ze veel aan haar pr-ervaring bij haar vorige werkgever, Daimler Macedonië. 'In het bedrijfsleven zorg je wel dat je vriendelijk en behulpzaam bent, anders komen je klanten gewoon niet terug.' Die manier van denken wilden we ook in de publieke sector introduceren.

Optimist

Bij zo'n project duurt het natuurlijk even voordat het resultaat zichtbaar is, maar Nikchevska heeft goede hoop. 'Er is in Macedonië nu zelfs een speciaal "Er is geen verkeerde deur"-loket, waar mensen met al hun vragen terecht kunnen. Ik denk dat de mentaliteit volgend jaar, als ik terugga, al weer beter is. Ik ben nu eenmaal een optimist...'