

Visie Dienstverlening

Secretarissen provinciale afdelingen, 9 april Utrecht

Roelant Schenk



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Aanleiding

- April en december 2009: strategische conferenties: noodzaak tot herijking visie Jorritsma op dienstverlening
- 5 jaar aan de slag met visie Jorritsma, waar staan we? Visie staat nog steeds, op de goede weg! Moet ook nog veel gebeuren. Maatschappij is veranderd, vraag van mensen aan overheid verandert ook!
- Aanleiding: veel instrumenten, maar koppeling tussen visie en strategie onvoldoende aanwezig, teveel sturing op 'losse instrumenten', samenhang ontbreekt
- Strategie ontwikkeld om te komen tot de doelen uit visie Jorritsma. Verbinding tussen visie en instrumenten is gelegd.
- Rapport 'Dienstverlening draait om mensen'

Inhoud

- Samenhang instrumenten centraal
- Doorkijk naar 2020: het is niet klaar in 2015!
- Tweetrapsraket:
 - basis op orde
 - noodzakelijke extra inspanning
- Hoe? Koploperstrategie



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Basis op orde

- Mensgericht: vraag van mensen (inwoners, bedrijven, instellingen) centraal!
- Levensgebeurtenissen daartoe centraal: niet meer 'ik geef bouwvergunning', maar 'ik wil verbouwen' of 'ik start bedrijf'
- NUP onderdelen: ICT is randvoorwaardelijk!
- Betekent noodzakelijke cultuur en organisatieverandering
- Normering en aanspreekbaarheid: gemeenten maken duidelijk welke kwaliteit zij leveren en kunnen daarop worden aangesproken (met adequate reactie)

Op weg naar 2020

- Ketensamenwerking nog centraler, procesoptimalisatie.
- Besef dat gemeente één van de partijen is.
- Via levensgebeurtenissen veelheid van partijen: stroomlijnen van processen. Voor mensen is er maar één overheid!



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Dienstverlening daarmee gebaseerd op:

- Mensgericht
- Snel en zeker
- Samenwerking
- Eenmalige uitvraag gegevens
- Transparant en aanspreekbaar

Resultaat:

- Vertrouwen van onze burgers
- Sneller en beter bereiken van maatschappelijke doelstellingen
- Efficiencyvoordelen

Hoe verder?

- Bijeenkomsten om de visie te verspreiden;
- het vertalen van deze visie naar een aantal beleidsterreinen;
- het onderwerp ‘mensgericht’ (richt zich op houding en gedrag) onder de aandacht bij gemeenten brengen;
- het uitwerken van een aantal ‘levensgebeurtenissen’;
- aan de slag met branchenormen
- het vormgeven van de koploperstrategie.



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

