

Publieke dienstverlening, professionele gemeenten

Visie 2015

Commissie Gemeentelijke Dienstverlening/Commissie Jorritsma

Inhoud

| | |
|--|----|
| 0. De bestuurlijke agenda..... | 2 |
| 1. Aanleiding en doel..... | 4 |
| 2. Focus en reikwijdte: individuele dienstverlening..... | 6 |
| 3. Publieke dienstverlening: ontwikkelingen die er toe doen..... | 7 |
| 4. Visie 2015: zelfbewuste klanten en zelfbewuste gemeenten..... | 9 |
| 4.1 De formule van publieke dienstverlening..... | 9 |
| 4.2 De zelfbewuste gemeente..... | 10 |
| 5. Van visie naar uitvoering..... | 13 |
| 5.1 Eén centraal telefoonnummer per gemeente..... | 13 |
| 5.2 Kwaliteitshandvesten en benchmarking..... | 14 |
| 5.3 Kennisplatform en bestuurlijk platform..... | 14 |
| Bijlage..... | 16 |

O. Bestuurlijke agenda

In de 'bestuurlijke agenda gemeentelijke dienstverlening 2015' wordt de visie van de VNG-commissie Gemeentelijke Dienstverlening (commissie Jorritsma) concreet gemaakt door de visie te vertalen in actiepunten die tussen nu en 10 jaar gerealiseerd moeten worden.

De bestuurlijke agenda gemeentelijke dienstverlening 2015

Binnen 10 jaar zijn gemeenten dé poort tot publieke dienstverlening.

Als portaal van de Nederlandse overheid draagt de gemeente er zorg voor dat burgers, bedrijven en instellingen alle producten bij haar direct kan afnemen dan wel dat ze via haar bemiddeling door andere overheden dan wel ketenpartners worden geleverd. De gemeenten kan de burger en bedrijf dus helpen ook als het gaat om een product of dienst van een andere overheid. De burger zal niet meer van het kastje naar de muur gestuurd worden ('no wrong door').

Gemeenten blijven wel kritisch of de portaal-functie een meerwaarde voor de burger oplevert. Als voor de burger het natuurlijke contactmoment buiten de gemeentelijke organisatie ligt wordt dit benut door de gemeentelijke producten en diensten daar aan te bieden (denk aan het geboorteloket in ziekenhuizen, verhuisberichten via de woningbouwvereniging).

Binnen 10 jaar hebben gemeenten een gezamenlijk servicecenter voor de publieke dienstverlening.

Model voor het gezamenlijke servicecenter van gemeenten staat het New Yorkse 3-1-1 concept. Dit concept kan niet letterlijk vertaald worden naar de situatie van de Nederlandse gemeenten maar heeft wel een aantal aantrekkelijke ingrediënten: Vraaggericht werken, ICT-gestuurd, goede keteninrichting en efficiëncywinst door sharing. Het is daardoor hét wenkend perspectief voor de manier waarop Nederlandse gemeenten hun dienstverlening willen organiseren.

De belangrijkste kenmerken van het gezamenlijke servicecenter laten zich vertalen in de volgende ambities voor de Nederlandse gemeenten:

- Binnen 10 jaar werken gemeenten aanbod gestuurd en vraaggericht: de klant staat centraal
- Binnen 10 jaar passen gemeenten multi-channeling toe om hun klanten te bedienen. Gemeenten sturen er op dat zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van (web) self-service. Er is één centraal telefoonnummer maar ook de fysieke loketten blijven bestaan. Sms en beeldtelefoon worden gebruikt om specifieke doelgroepen te bedienen.

- Binnen 10 jaar is ICT een productiefactor van dienstverlening. Er is kennis en kunde over ICT-toepassingen en er wordt volop en noodzakelijk gebruik gemaakt van ICT.
- Binnen 10 jaar werken gemeenten optimaal samen met zowel publieke- als private ketenpartners.
- Binnen 10 jaar maken gemeenten gebruik van shared services: er zijn vergaande afspraken gemaakt over standaard-processen en – producten, over de wijze van samenwerking om te sharen en over gezamenlijk opdrachtgeverschap.

Binnen 10 jaar vinden gemeenten het heel gewoon om zichzelf te normeren over de kwaliteit van dienstverlening.

Gemeenten definiëren de kwaliteit van hun dienstverlening minder vrijblijvend dan nu het geval is. Zelfnormering houdt in dat gemeenten zichzelf binden aan servicenormen en daaraan de noodzakelijke ontwikkelingen verbinden om de vastgestelde kwaliteit te behalen. In het verlengde van zelfnormering ligt dat gemeenten transparant maken welke servicenormen worden gehanteerd en of die normen worden gehaald (transparantie en rekenschap).

De keuze voor de normen die een gemeente wil hanteren is altijd een politieke keuze van de gemeenteraad. Maar gemeenten kunnen wel proberen gezamenlijk een ondergrens te benoemen. In ieder geval moeten de normen tot stand komen door van buiten naar binnen te werken. En ieder gemeente moet er voor zorgen dat de vastgestelde normen ook duidelijk worden gecommuniceerd aan haar klantgroepen. Als het gaat om kwaliteitsontwikkeling hebben gemeenten de volgende ambities:

- Binnen 10 jaar gebruiken alle gemeenten een pakket van kwaliteits- en marketinginstrumenten die het van buiten naar binnen werken ondersteunen. Het gaat enerzijds om zelfanalyse-instrumenten die de bestuurskracht en ontwikkelkracht van een gemeenten vaststellen. Zonder inzicht in eigen potenties kan er geen gerichte ontwikkeling en/of verbeteringsaanpak worden vastgesteld. Bestuurskrachtmeting en zelfanalyse-instrumenten zoals de Innovatiemonitor van InAxis en de EGEM quick scan kunnen hierbij behulpzaam zijn. Anderzijds gaat het om beter inzicht in wat er bij de klant leeft via klanttevredenheidsonderzoeken, onderzoek naar klantwaarden, verwachtingen en imago en klantsegmentatieonderzoek etc.

Kwaliteitshandvesten met daarin servicenormen worden binnen de gemeente zo breed mogelijk toegepast om samen met de klant normen (reactietermijnen brieven en e-mails, wachttijden, termijnen klachtbehandeling etc.) vast te stellen en daarop ook afrekenbaar te zijn.

- Binnen 10 jaar hebben alle gemeenten een Keurmerk dienstverlening. Dit keurmerk wordt op initiatief van gemeenten georganiseerd en door een onafhankelijke instantie afgegeven.
- Binnen 10 jaar zijn alle gemeenten ervan doordrongen dat goede dienstverlening alleen kan worden bereikt wanneer wordt geïnvesteerd in personeel en een dienstverlenende cultuur. De menselijke factor en een dienstverlenende cultuur zijn enorm belangrijk. Dienstverlening is een vak. Om dienstverlening verder te innoveren is nodig dat er binnen een organisatie goed leiderschap aanwezig is; kennis van projectmanagement en goed gekwalificeerde dienstverleners.

1. Uitgangspunten en doelstelling visie

Begin 2004 heeft de VNG de commissie Gemeentelijke Dienstverlening (commissie Jorritsma) ingesteld. Aanleiding voor de VNG om de commissie in te stellen was dat de VNG een bijdrage wil leveren aan de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. De opdracht van de VNG aan de commissie was tweeledig. Ten eerste het onder de aandacht brengen van goede initiatieven van gemeentelijke dienstverlening¹. Het tweede deel van de opdracht aan de commissie betrof het beantwoorden van de vraag hoe gemeenten over 10 jaar hun dienstverlening georganiseerd willen hebben? En welke rol gemeenten dan spelen bij de dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen? De voorliggende visie is de resultante van deze tweede opdracht aan de commissie.

Uitgangspunten en inzichten

De commissie heeft een aantal inzichten en uitgangspunten over gemeentelijke dienstverlening vastgesteld die leidend zijn geweest bij het formuleren van de doelstelling en de aard van de visie. Deze inzichten en uitgangspunten zijn op basis van analyse van praktijkvoorbeelden, dialogen met gemeentelijke professionals en discussie met externe deskundigen tot stand gekomen en kunnen als volgt worden samengevat:

- Dienstverlening door overheden aan burgers, bedrijven en instellingen is de afgelopen jaren een belangrijk politiek issue geworden. De klant eist van de overheid dienstverlening die voldoet aan de kernbegrippen: snel, toegankelijk, goed en goedkoop en verwacht een vriendelijke bejegening.
- Een kwalitatief goede en betaalbare dienstverlening is een noodzakelijk voorwaarde om het imago van de lokale overheid te verbeteren. Een goed presterende gemeentelijke overheid maakt bovendien de weg vrij om de lokale autonomie te versterken. Omgekeerd is falende dienstverlening funest voor het imago en de autonomie van gemeenten.
- Gemeentelijke overheden hebben de afgelopen jaren forse stappen gezet op het pad van de publieke dienstverlening. Denk aan de gemeenten die, vanuit de filosofie van het project 'Overheidsloket 2000' op één of meerdere terreinen centrale loketten hebben ingericht of hun kadastrale- en bestemmingsplaninformatie digitaal

beschikbaar stellen aan gebruikers. Ook de komst van 'publieksdiensten' waarin de verschillende gemeentelijke organisatieonderdelen in één organisatie worden ondergebracht en waar het klaar terwijl u wacht beginsel zoveel mogelijk is doorgevoerd, is een uitvloeisel daarvan.

- De Innovatiemonitor van InAxis in opdracht van de Vereniging van Gemeentesecretarissen, de oprichting van EGEM, de oprichting van de Vereniging Directeuren Publieksdiensten 100.000+ gemeenten en de totstandkoming van verschillende benchmarks gericht op dienstverlenende activiteiten, illustreren dat gemeenten ook gezamenlijke activiteiten hebben ontwikkeld om de dienstverlening te verbeteren.
- Uit de 96 praktijkvoorbeelden die gemeenten de commissie hebben aangereikt zijn door de selectiecommissie 'praktijkvoorbeelden gemeentelijke dienstverlening' algemene conclusies getrokken over de aard en het innovatieve gehalte van de ontwikkelingen bij gemeenten. Deze conclusies worden door de commissie herkend en onderschreven:
 - Er gebeurt veel bij gemeenten. Veel gemeenten werken aan de verbetering van hun dienstverlening.
 - Integrale en vraaggerichte benadering van de klant scoort: Deze ideeën zijn niet nieuw (OL2000) maar kennelijk nog niet op grote schaal bij gemeenten geïmplementeerd. Daarnaast bestaat behoefte aan doorontwikkeling van het gedachtegoed van OL2000.
 - ICT-toepassingen worden veel gebruikt voor op doelgroep gerichte en pro-actieve informatieverstrekking (Geo-gids, 'mijn gemeente')
 - Het innovatieve gehalte van de praktijkvoorbeelden is niet erg groot in vergelijking met commerciële dienstverlenende sectoren (banken, verzekeraars, retail).
 - Grote verbeterkansen zitten in betere afstemming van alle interne en externe (private- en publieke) schakels in de dienstverleningsketen.
 - Verbeterkansen zitten ook in de mogelijkheid om de burger of bedrijf als schakel uit de keten te halen. Denk aan administratieve producten zoals uittreksels uit de burgerlijke stand die ook zonder tussenkomst van de burger rechtstreeks naar de aanbieder (bijvoorbeeld het CBR als het gaat om

¹ Op het VNG-net zijn de ruim 90 praktijkvoorbeelden terug te vinden die door de commissie zijn verzameld. Op het VNG-congres 7 en 8 juni 2005 zal door de leden hét beste praktijkvoorbeeld worden gekozen.

rij-examens) van het eindproduct kunnen worden gestuurd.

- Ketenprocessen kunnen worden gestroomlijnd door gebruik te maken van certificering van publieke en private ketenpartners waardoor gemeenten niet/minder intensief producten en processen vooraf hoeven te toetsen. Dit levert een vermindering van de doorlooptijd op.
 - Instrumenten die de transparantie en afrekenbaarheid van gemeentelijke prestaties vergroten (kwaliteitshandvesten, benchmarking, servicenormen) worden in beperkte mate gebruikt. Ook hier zitten verbeterkansen.
- Initiatieven van de gemeenten staan niet op zichzelf. Ook ketenpartners en andere overheden zijn doende de kwaliteit van de publieke dienstverlening waarvoor zij verantwoordelijkheid dragen te verbeteren en te innoveren. Daartoe worden ook visies ontwikkeld, bijvoorbeeld het rapport van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid 'Bewijzen van goede dienstverlening' of het programma 'Andere Overheid'.
 - De Consumentenbond en de Nationale Ombudsman signaleren met regelmaat ondermaats presteren van individuele gemeenten als het gaat om hun basale dienstverlening. Denk aan termijnoverschrijdingen bij vergunningprocedures en bijvoorbeeld het niet adequaat reageren op meldingen van burgers over overlast in de openbare ruimte.

Er valt kortom, naast alle positieve initiatieven, nog veel te verbeteren en te innoveren om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen en de kosten in de hand te houden. Daarom is het wenselijk nieuwe initiatieven te ontplooien die grensoverschrijdend kunnen en soms moeten zijn: binnen gemeenten, tussen gemeenten, tussen gemeenten en andere overheden en tussen gemeenten en (keten)partners daar waar ze gezamenlijk zorg dragen voor het leveren van publieke diensten.

Doelstelling

Met dit rapport wil de commissie twee doelen bereiken:

- a) Voortbouwend op ervaringen en inzichten van overheidsdienstverleners een visie presenteren die bestuurders richting en inspiratie geeft bij het verder verbeteren en innoveren van de gemeentelijke dienstverlening.
- b) De visie concreet maken met behulp van een bestuurlijke- en uitvoeringsagenda waarin ook de rol van de VNG expliciet wordt benoemd.

Aard van de visie

De aard van de visie is richtinggevend, agendavormend en verbindend. De visie wil vernieuwend zijn door relevante ontwikkelingen aan elkaar te verbinden en ook de verbinding te leggen met al bestaande initiatieven van anderen. De visie is normatief, maar geen dwangbuis. Er is ruimte voor variatie en nieuwe inzichten.

2. Focus en reikwijdte: individuele dienstverlening

- a) Het verbeteren van dienstverlening is soms bijna synoniem aan het verbeteren van de relatie tussen burger en bestuur. Gevolg daarvan is dat de kwaliteitseisen die worden gesteld aan dienstverlening worden verbreed tot de gehele gemeentelijke taakuitoefening. De commissie richt de focus op alle publieke dienstverlening waarin sprake is van interactie en/of transactie met **individuele** burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen. Binnen deze afbakening ligt het accent als vanzelf op die diensten waarbij de burgers, bedrijven of instellingen de directe afnemers zijn, omdat ze er recht op hebben of aanspraak op maken (bijvoorbeeld een uitkering, vergunning, een subsidie, een document) dan wel als onderdaan verplicht zijn ze af te nemen (bijvoorbeeld betalen van belastingen, verstrekken van informatie, aanschaffen van een identiteitskaart). Deze focus laat onverlet dat ook in andere relaties tussen burgers en bestuur de individuele interactie een rol speelt. Juist de terreinen waar op het eerste gezicht de individuele interactie geen rol speelt, maar waar het goed beschouwd toch (ook) gaat om individuele dienstverlening aan burgers, bedrijf of instelling, wil de commissie betrekken in haar visie. Denk bijvoorbeeld aan de individuele dienstverleningsaspecten van:
- Handhaving, de bejegening van burgers en bedrijven bij controles.
 - Meer collectieve vormen van publieke dienstverlening, bijvoorbeeld meldingen over overlast hondenpoep, klachten over het beheer van groenvoorzieningen, informatie over onderhoud aan wegen
 - Dienstverlening die via ketenpartners wordt gerealiseerd, bijvoorbeeld informatie over sportvoorzieningen of de toegankelijkheid van sociaal-cultureel werk.
- b) De commissie is van oordeel dat er per type relaties tussen overheid en burger service-levels moeten zijn die individuele burgers en bedrijven zicht geven op wat ze van de overheid in haar verschillende hoedanigheden mag verwachten. Met name ten aanzien van service levels op de gebieden handhaving, collectieve dienstverlening en dienstverlening via ketenpartners zijn nog belangrijke stappen te zetten in vergelijking met wat er op dit gebied al is bereikt bij de individuele dienstverlening door gemeenten aan burgers, bedrijven en instellingen.

3. Publieke dienstverlening in perspectief: ontwikkelingen die er toe doen

Dit hoofdstuk biedt een dwarsdoorsnede van de ontwikkelingen die volgens de commissie relevant zijn voor de toekomst van de gemeentelijke dienstverlening. De commissie heeft gebruik gemaakt van bestaand onderzoek naar de positie van gemeenten en naar de verwachtingen van burgers van de dienstverlening door de overheid. Ook heeft de commissie zich laten inspireren door ervaringen en resultaten van andere (semi) commerciële dienstverlenende branches.

a) Burger eist kwaliteit

Burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen vragen als klant hoge kwaliteit tegen een betaalbare prijs en weten uit ervaring dat dit kan in de private markt. Bijvoorbeeld bij supermarkten, ketenspecialzaken en banken. Mede gevoed door deze ervaringen claimen ze het recht dat hun behoeften en wensen de maat moet zijn voor overheidsdienstverlening. Ze zijn niet meer de laatste schakel in dienstverleningsketens, maar de eerste schakel; er is in toenemende mate sprake van ketenomkering ook in de publieke dienstverlening. Vraaggerichtheid is dan ook een belangrijk oriëntatiepunt voor de wijze waarop publieke dienstverlening het best kan worden georganiseerd en gestuurd. Een daarmee verbonden oriëntatiepunt is dat transparant moet zijn welke kwaliteit gemeenten leveren: wat zijn de servicenormen? Instrumenten als benchmarking, kwaliteitshandvesten en keurmerken/certificering zijn hierbij behulpzaam: Benchmarking helpt bij het vinden van die normen, kwaliteitshandvesten en keurmerken/certificering helpen bij het vastleggen en het aanspreekbaar zijn op die normen.

b) Burger eist gebruiksgemak

Niet langer zullen burgers en bedrijven accepteren dat overheidsdienstverlening complex, omslachtig of tijdrovend is en onnodige administratieve lasten met zich meebrengt. Gebruikersinterfaces moeten daartoe (nog) eenvoudiger worden om er voor zorg te dragen dat de burger zo eenvoudig mogelijk de dienst krijgt die hij wil hebben. Nog veel werk is hier te doen. DigID, invoering van het burgerservicenummer in de administraties van de overheid en de totstandkoming van een stelsel van basisregistraties vormen majeure ontwikkelingen waaraan de Regiegroep ICT en Overheid (terecht) prioriteit geeft. Verschillende wetsvoorstellen aangaande deze ontwikkelingen zullen binnen afzienbare tijd bij de Tweede Kamer liggen. Juridisch zullen er dan weinig belemmeringen meer zijn. Gemeenten moeten met de implementatie aan de slag.

De enige 'harde' technologie die de burger in de nabije toekomst nodig zal hebben zijn voorzieningen die betrouwbare identificatie en authenticatie 'op afstand' mogelijk maken en betaalvoorzieningen via internet.

c) Individualisering in netwerksamenleving

Door de individualisering wordt de burger voor de overheid steeds minder makkelijk (be)grijpbaar. Een groeiend deel van de Nederlandse maatschappij gaat in de netwerksamenleving een scala van verbanden en relaties aan; de gemeente is hier slechts een van de partijen. Het is voor burgers soms niet te begrijpen dat in het verleden gegroeide staatsrechtelijke verhoudingen de maat vormen voor de wijze waarop de publieke dienstverlening is verkaveld en georganiseerd. Het rapport 'Een kwestie van uitvoering', februari 2003, van een commissie bestaande uit Arthur Docters van Leeuwen, Wim Deetman, Ivo Opstelten, Roel in 't Veld en Marco Pastors legt dit punt nadrukkelijk bloot en is een pleidooi aan alle overheden over de eigen schuttingen te stappen en dienstverlening te benaderen vanuit de optiek van de afnemer – de burger. In het rijksprogramma 'Andere overheid' komt deze benadering ook expliciet aan de orde.

d) ICT en selfservice

De roep om de burger centraal te plaatsen in het proces van publieke dienstverlening wordt in belangrijke mate versterkt door de mogelijkheden die de ICT biedt om dienstverleningsketens in te richten vanuit het perspectief van de afnemers, de burgers. Er liggen geweldige kansen om de contacten tussen overheid en burger digitaal vorm te geven, om de dienstverleningsketens in te richten op basis van een (web)selfservice concept. ICT biedt onder meer de mogelijkheid om via verschillende ingangen en tijd- en plaatsonafhankelijk te zoeken. Als klant beginnen burgers daar aan ook behoorlijk te wennen bij het afnemen van bijvoorbeeld bank- en verzekeringsproducten, reizen en vakanties, maar ook kleding, boeken en computers. Overigens zullen selfservice concepten niet altijd en overal kunnen worden toegepast. Er kunnen redenen zijn om persoonsgebonden service te blijven leveren, bijvoorbeeld dienstverlening aan burgers die slecht overweg kunnen met de beschikbare informatietechnologie. Daarnaast zijn er overheidsdiensten die loketgebonden van aard blijven, omdat de wet het voorschrijft (bijv. bij afgifte van identiteitspapieren) of omdat de aard van de dienst nog te complex is om volledig in de vorm van selfservice afgehandeld te kunnen worden.

De weg naar een selfservice-dienstverlening is inmiddels ingeslagen, maar vergt nog een flink aantal additionele voorzieningen. Deze voorzieningen liggen op het vlak van betrouwbare com-

municatie tussen burger/bedrijf en overheid, op het ontsluiten van de informatie en borgen van de kwaliteit van die informatie (basisregistraties), en op het verbinden van de front en back office systemen. Omdat de noodzakelijke technologie inmiddels onafhankelijk van plaats en organisatie kan worden aangeboden, is het goed mogelijk dat gemeenten deze afnemen van externe service providers: andere gemeenten, andere overheden of zelfs private partijen.

e) ICT en shared services

Self-service als aangrijppingspunt voor inrichting van dienstverleningsketens biedt kansen om alles wat 'back office' nodig is om de diensten te leveren, te organiseren volgens het efficiency-principe. Schaalvergroting en samenwerking tussen partijen zijn hiervoor nodig. Dan zijn tal van activiteiten onder te brengen in gemeenschappelijke diensten. Een voorwaarde voor een dergelijke sharing is dat gemeentelijke processen en systemen worden gestandaardiseerd. Gemeenten blijken steeds meer bereid om processen en systemen te standaardiseren. Zij blijken minder beducht dan voorheen dat dit ten koste zou gaan van de autonomie van gemeenten. Van de producten en diensten van gemeenten is 80% in alle gemeenten hetzelfde en politiek ongevoelig. Voor deze producten kan de gemeentelijke branche tot standaardisatie komen.

- Een verdergaand model van samenwerking en standaardisatie is de vertaling van het New Yorkse 3-1-1 concept naar de Nederlandse gemeenten. Dit concept slaat aan bij Vereniging Directeuren Publieksdiensten van de 100.000+ gemeenten omdat het voor burgers en bedrijven de toegang tot de publieke dienstverlening vergemakkelijkt. Dit model gaat er vanuit dat gemeenten via één centraal landelijk telefoonnummer cq. portal bereikbaar zijn voor alle vragen van burgers en bedrijven en ook een groot deel van de vragen direct in de frontoffice worden afgehandeld. Het model kan worden uitgebreid tot een overheidsbrede toegang waarlangs burgers en bedrijven de gehele overheid (dus ook Rijk en provincie) kunnen bereiken.

De ontwikkeling van klantencontactcentra (KCC) bij gemeenten gekoppeld aan één gemeentelijk telefoonnummer kan worden beschouwd als voorloper (groeimodel) van het 3-1-1 concept. Het KCC is hét voorportaal voor vakloketten, zowel voor de fysieke, de postale als de elektronische behandeling. Dit vereist allereerst integratie van de eigen gemeentelijke producten-portfolio maar ook integratie met de portfolio van ketenpartners: de publieke en private 'partners in de stad' en de andere overheden.

Het streven is dat een KCC 80% van alle handelingen zelf kan verrichten. Voor de overige 20%

heeft het KCC de taak van het geven van goede eerste informatie en zonodig een goede, snelle en overzichtelijke toeleiding naar het juiste vakloket.

f) Gemeenten onder druk?

Gemeenten merken al langer dat het Rijk in beperkte mate vertrouwen heeft in het functioneren van gemeenten. In het rapport van de commissie Autonomie onder voorzitterschap van Bas Eenhoorn (mei 2004) wordt dit gemeentelijk gevoel bevestigd. De veelheid aan Rijksuitvoeringsregels, -prestatieafspraken en -monitors waarmee gemeenten worden geconfronteerd komt onder andere voort uit te weinig vertrouwen van het Rijk richting gemeenten en resulteert feitelijk in een inperking van de beleidsruimte van gemeenten. Deze inperking van beleidsruimte zien we bijvoorbeeld terug in het programma Andere Overheid (PAO) waar doelstellingen voor de gemeentelijke dienstverlening zijn geformuleerd voor de digitale overheid en het gebruik van kwaliteitshandvesten.

De enige manier om dit tij te keren is dat gemeenten hun eigen agenda formuleren, daar stevig op inzetten en ook zichtbare resultaten halen. De rol van de VNG als branche-organisatie kan gemeenten daarbij ondersteunen. Enerzijds door gemeenten te faciliteren bijvoorbeeld door kennis te verzamelen en verspreiden. Anderzijds door de agenda te bewaken en gemeenten te stimuleren bij de uitvoering ervan. Ook van het Rijk kan facilitering worden gevraagd. Bijvoorbeeld door belemmerende wet- en regelgeving weg te nemen en door al in het voortraject van nieuw beleid en wetgeving aandacht te hebben voor de implicaties voor de dienstverlening.

4. Visie 2015: zelfbewuste klanten en zelfbewuste gemeenten

De ontwikkelingen die er voor de gemeentelijke dienstverlening 'toe doen' staan in het vorige hoofdstuk beschreven. Door accenten binnen deze ontwikkelingen aan te brengen en onderdelen aan elkaar te verbinden is een visie ontstaan op de rol van gemeenten bij de publieke dienstverlening over 10 jaar. Het gaat om een beschrijving hoe gemeenten over 10 jaar hun dienstverlening georganiseerd zullen hebben en welke rol gemeenten dan spelen bij de dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen.

Door de verdergaande individualisering is er steeds minder sprake van homogene klantgroepen. Gemeenten hebben klanten die

Het aanvragen van een VOG -meestal verplicht bij een nieuwe aanstelling- kost meerdere partijen relatief veel tijd en daarmee geld. De aanvrager moet vrij nemen voor de verplichte gang naar het gemeentehuis, de ambtenaar is gemiddeld tien minuten kwijt voor het overnemen van schriftelijke gegevens in het digitale systeem en grote bedrijven hebben soms tot 10.000 maal per jaar eenzelfde administratieve handeling te verwerken. Landelijk worden per jaar bijna 200.000 VOG's afgegeven. Instrumenten als digitale intelligente formulieren, basisregistraties, DigiD en de BNG Internetkassa maken het technisch mogelijk de VOG-aanvraag te digitaliseren. EGEM heeft onderzocht dat de meest logische vorm is een aanvraagproces waarbij de rol van de gemeente volledig is gedigitaliseerd en aanvragers rechtstreeks inloggen bij het ministerie van Justitie. Dit voorkomt dat er verschillende technische oplossingen bij gemeenten worden ontwikkeld en geïmplementeerd met de nodige technische koppelingen. Het ministerie wil echter, vooruitlopend op een evaluatie van dit proces in 2006, nog geen stappen ondernemen.

veeleisend zijn en hoge verwachtingen hebben van de dienstverlening. Klanten die weten wat ze willen en wat er te koop is. Maar gemeenten hebben ook klanten die op weg geholpen moeten worden en intensieve begeleiding nodig hebben om hun weg te vinden binnen de overheid.

Ook de vraagpatronen worden steeds grilliger: deze wijzigen elke dag. Klanten spiegelen de werkwijzen in de commerciële sector met die bij gemeenten en zien dan dat gemeenten nog ver achter zijn in de toepassingen van de elektronische dienstverlening maar ook in bijvoorbeeld het werken met accountmanagers. De Nintendo-generatie van nu, is de klant van de toekomst. Wat dat precies betekent weet niemand.

Niemand kan echt voorspellen met welke ontwikkelingen gemeenten over 10 jaar te maken hebben. Daarom is in dit hoofdstuk ook aandacht voor de zelfbewuste gemeente die onder veranderende omstandigheden toch kan blijven sturen op de kwaliteit van dienstverlening. Ook als op dat moment de relevante systemen en arena's compleet zijn veranderd.

4.1 De visie op de rol van gemeenten bij publieke dienstverlening in 2015

De visie van de commissie op de rol van gemeenten bij publieke dienstverlening in 2015 bestaat uit de volgende vier eindbeelden.

a) De dienstverleningsrelaties tussen burgers en gemeenten worden ingericht vanuit de logica van de burger, het bedrijf, de maatschappelijke instelling in zijn hoedanigheid als afnemer van producten c.q. diensten.

Dat betekent dat individuele burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen op een eenvoudige en klantgerichte wijze toegang hebben tot de gemeentelijke overheid in zijn hoedanigheid als dienstverlener. Dat betekent ook dat de gemeentelijke overheid het aanbod

aan producten en diensten op een transparante en overzichtelijke wijze heeft geordend, zodanig dat individuele burgers, bedrijven en instellingen inzicht hebben in welke producten en diensten voor hen zijn bedoeld. Met behulp van hoogwaardige kennissystemen is het assortiment aan producten en diensten op meerdere manieren te benaderen (bijvoorbeeld via trefwoorden als 'huwelijk', 'startende ondernemer', 'verbouw huis' enz.). Het werken met formules is hierbij behulpzaam. Onder formules wordt hier verstaan een samenhangende combinatie van een of meer producten/diensten ten behoeve van een of meer doelgroepen die volgens een bepaalde bedieningswijze (multi-channel informatiesystemen, selfservice, aan de balie, enz.) worden geleverd.

b) De gemeentelijke overheid wordt het eerste aanspreekpunt van een burger, bedrijf of maatschappelijke instelling voor de gezamenlijke dienstverlenende Nederlandse overheden.

Als portaal dan wel frontoffice van de Nederlandse overheid draagt de gemeente er zorg voor dat burgers, bedrijven en instellingen

alle producten en diensten bij hem direct kunnen afnemen, dan wel dat ze via zijn "bemiddeling" door andere overheden dan wel ketenpartners worden geleverd. Dus ook als het gaat om producten van mede-overheden. In Europees verband spreekt men ook wel van het recht van de burger op 'no wrong door' of 'single point of contact'. Aldus wordt de toegang tot de publieke dienstverlening voor burger, bedrijf en maatschappelijke instelling aanzienlijk vergemakkelijkt.

- c) Om vanuit de logica van de "klant" te kunnen werken is het nodig dat gegevenshuishoudingen en basisregistraties op orde zijn en wel op zodanige wijze dat recht wordt gedaan aan het principe van de eenmalige gegevenslevering (b.v. Burgerservicenummer). Bovendien zijn de systemen op orde die elektronische dienstverlening vergemakkelijken (DigID; eNIK).
- d) Het organiseren van de dienstverlening vanuit de logica van de burger kan het best vorm krijgen door de dienstverleningsketens in te richten volgens het principe van de (web)selfservice. De burger zit als het ware zelf aan het stuur. Klanten van het portaal kunnen op ieder gewenst moment op welke plaats dan ook zaken doen met de gemeente. Zoals hiervoor al opgemerkt: dit principe zal niet over de volle breedte van producten en diensten kunnen worden gebruikt. Maar het principe dwingt wel om de afwijkingen te beredeneren en te rechtvaardigen.

4.2 De zelfbewuste gemeente

Om deze visie te kunnen realiseren acht de commissie het gewenst dat gemeenten gaan werken volgens het concept van de zelfbewuste gemeente. Hieronder verstaat de commissie het volgende. Een zelfbewuste gemeente heeft de flexibiliteit om de kwaliteit van de publieke dienstverlening steeds opnieuw te laten aansluiten bij nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen en opgaven. Daartoe moet een gemeente beschikken over sturingsvaardigheden bestaande uit een set van attitudes en instrumenten. Binnen deze set worden de volgende aandachtsgebieden onderscheiden:

- Marketing en verwachtingenmanagement.
- Werken in ketens.
- Inrichting en werkwijze gemeentelijke organisatie.

4.2.1 Marketing en verwachtingenmanagement

Elementen

a) Vraaggericht werken door het identificeren van arena's en gebruikersgroepen

De zelfbewuste gemeenten kennen hun klanten en de verwachtingen van de klanten.

Signalen uit de samenleving, zowel in gemeenteraden als in de lokale pers zijn belangrijke indicaties om de dienstverlening te verbeteren. Datzelfde geldt voor signalen van instituten zoals de Consumentenbond, de (lokale) ombudsman en lokale adviescommissies van burgers en instellingen. Maar vastgesteld moet worden dat gemeenten eigenlijk nog te weinig werkelijk over de klanten weten, en dus ook slecht kunnen bepalen waar precies de verbeteringen moeten worden aangebracht in de dienstverlening.

Gemeenten maken nog te weinig systematisch gebruik van marketing instrumenten. Wel worden klanttevredenheidsonderzoeken gehouden: deze onderzoeken geven echter slechts beperkt inzicht in wat de klant dan wél zou willen, ze geven in feite een imago-cijfer. Een moderne, klantgerichte gemeente investeert in de kennis van zijn klanten, door naast klanttevredenheidsonderzoeken ook marketingonderzoeken te doen en aandacht te hebben voor verwachtingenmanagement. Het gaat om bijvoorbeeld onderzoek naar klantwaarden, verwachtingen en imago; het definiëren van doelgroepen/klantsegmenten en het ontwikkelen van klantformules voor deze doelgroepen/klantsegmenten. Doel is het beter afstemmen van de dienstverlening op de wensen van de burgers. Hier is veel schaalvoordeel te halen door gezamenlijk onderzoek te doen naar bijvoorbeeld vraagpatronen rondom specifieke producten.

Wat burgers en bedrijven goede dienstverlening vinden laat zich het beste beschrijven door te benoemen waar zij zich het meeste aan ergeren. Op die punten valt dus voor gemeenten de winst te behalen door hun dienstverlening te verbeteren. De perceptie van burgers over de kwaliteit van dienstverlening wordt vooral bepaald door de (kleine) ergernissen waar burgers en bedrijven bij hun contact met gemeenten tegenaan lopen.

Overschrijding van wettelijke termijnen en gebrek aan voortvarendheid bij de afhandeling van brieven en e-mails door gemeenten. Volgens de Nationale Ombudsman is dit met afstand de meest voorkomende reden om een klacht in te dienen. In de top 5 van ergernissen van burgers staan volgens de consumentenbond bovenaan: overlast van hondenpoep, vernielingen, zwerfvuil, foutparkeren en baldadige jeugd.

b) Servicelevels

De zelfbewuste gemeente maakt afspraken met burgers over de servicelevels van hun dienstverlening en leggen deze vast in kwaliteitshandvesten en in servicenormen. Ook benchmarking op inhoud en prijs draagt bij aan de discussie welke normen/prestaties een gemeente wil en kan leveren.

c) Vraagsturing

De zelfbewuste gemeente werkt vraaggericht: De wensen en verwachtingen van de klant bepalen wat en hoe gemeentelijke processen worden ingericht en diensten worden geleverd. Vraaggericht werken betekent niet vraaggezwicht werken. Per slot van rekening wordt van de overheid verwacht dat zij het algemeen belang vertegenwoordigt en doelmatig werkt, waardoor het motto niet altijd kan zijn 'u vraagt wij draaien'.

d) Communicatie

De zelfbewuste gemeente communiceert helder over wat een burger/bedrijf kan verwachten van de gemeente. Welk aanbod in voorzieningen zijn er in een stad of dorp aanwezig en hoe zijn deze bereikbaar? En welke service mag een burger/bedrijf van de gemeente verwachten? Het onderhoud van de openbare ruimte is een publieke taak maar dat betekent niet dat je er alles mag doen en laten en dat de gemeente het wel weer schoon, veilig en heel maakt (zie de top 5 van ergernissen volgens de Consumentenbond).

e) Transparant

De zelfbewuste gemeente is transparant over welke prestaties verwacht mogen worden (kwaliteitshandvesten) welke prestaties zijn behaald (via benchmarking, burgerjaarverslag) en is daarop ook afrekenbaar (primaire functie voor de gemeenteraad).

4.2.2 Werken in ketens

Elementen

a) Ketenpositie

De zelfbewuste gemeente weet welke positie zij in de verschillende dienstverleningsketens inneemt en wat dat voor eisen stelt aan haar optreden richting eindgebruikers en richting partners.

b) Ketenpartners

De zelfbewuste gemeente kent haar ketenpartners en beschikt over instrumenten en werkwijzen om samen met de ketenpartners de publieke dienstverlening naar de burgers, bedrijven en instellingen te realiseren (b.v. zorgloket, bedrijvenloket, Wmo). Vragen die bijvoorbeeld aan de orde zijn: wie voert ketenregie met welke

instrumenten, hoe werken veranderingen in regelgeving en beleid door in de dienstverlening, hoe komt prijsvorming tot stand?

c) Regelgeving bevordert ketensamenwerking

De zelfbewuste gemeente weet welke eisen hij moet stellen aan beleid en regelgeving om goede ketensamenwerking tot stand te kunnen brengen.

d) Standaardisatie en keteninformatisering (elektronische dossiers)

De zelfbewuste gemeente richt zich op zodanige vormen van standaardisatie en formalisatie dat publieke dienstverlening volgens het principe van self-service binnen bereik komt. Zij maakt daartoe afspraken en werkt samen met ketenpartners (andere overheden, middenveldorganisaties, private partijen), bijvoorbeeld ten aanzien van de service-levels en arrangementen die gezamenlijk worden bereikt. Strategische informatie wordt gedeeld met de ketenpartners.



4.2.3 Inrichting en werkwijze gemeente

Elementen

a) ICT als productiefactor

De zelfbewuste gemeente beschouwt ICT als een productiefactor om goede dienstverlening te kunnen aanbieden. Er wordt volop gebruik gemaakt van de mogelijkheden die ICT biedt.

b) Dienstverlenende cultuur

In een zelfbewuste gemeente is de gehele organisatie er van doortrokken dat er voor klanten wordt gewerkt. Niet alleen bij de front office (al dan niet via vormen van accountmanagement), maar juist ook in de back offices. Om dienstverlening te innoveren is het nodig dat er binnen een organisatie goed leiderschap aanwezig is; kennis van projectmanagement en goed gekwalificeerde dienstverleners. Opleidingen zijn wezenlijk.

c) Lerende organisatie

Een zelfbewuste gemeente weet waar de krachten en zwakke plekken in de gemeente zitten. Een zelfbewuste gemeente is gericht op het leren van andere gemeenten door het uitwisselen van best-practices, onder andere via benchmarking en door te leren van best practices in het buitenland en van andere (commerciële) dienstverlenende branches. Dit wordt vastgesteld met behulp van instrumenten ten aanzien van bestuurskracht en innovatievermogen (bestuurskrachtmeting, EGEM quick scan, Innovatiemonitor). Aan de hand van de uitkomsten van zelfanalyses wordt de dienstverlening gericht en met een juiste fasering (door)ontwikkeld.

5. Van visie naar uitvoering

De visie van de commissie en de daaraan gekoppelde bestuurlijke agenda beschrijven een eindbeeld dat alleen gerealiseerd kan worden wanneer alle betrokken partijen gezamenlijk aan de uitvoering ervan willen werken. Dit betekent dat op korte termijn zowel gemeenten, Rijk, andere mede-overheden en het VNG-bestuur de visie en bestuurlijke agenda moeten omarmen. De VNG zal in de komende periode een actieve rol moeten spelen om bekendheid te geven aan de visie en het draagvlak bij gemeenten en anderen daarvoor vast te stellen.

Belangrijk gegeven is dat er al veel initiatieven zijn die aansluiten bij de bestuurlijke agenda. Het wiel hoeft gelukkig voor een groot aantal ambities niet meer te worden uitgevonden. De commissie hoopt dat door deze activiteiten te benoemen en te stimuleren, een vliegwielt effect ontstaat waardoor veel meer gemeenten aanhaken bij dergelijke initiatieven. Denk bijvoorbeeld aan de initiatieven van EGEM rond informatievoorziening, e-dienstverlening en organisatieverandering.

Het benchmarkinstrumentarium van de VNG: www.watdoetjegemeente.nl. De activiteiten van advies@overheid die er op gericht zijn dat in 2007 alle overheidsinformatie transparant en gemakkelijk beschikbaar is (project samenwerkende catalogi). De activiteiten van ELO of het in opdracht van de Vereniging Directeuren Publieke-diensten 100.000+ gemeenten ontwikkelde klantsegmentatie-onderzoek. Ook de burgerservicecode van burger@overheid past heel goed in de bestuurlijke agenda van de commissie. Deze opsomming is maar een dwarsdoorsnede. In de kennisbank van de VNG (zie hierna) zal het gehele aanbod van bestaande activiteiten waarbij aangesloten kan worden inzichtelijk gemaakt moeten worden.

De vele bestaande initiatieven laten onverlet dat er ook een aantal (gedeeltelijk) nieuwe activiteiten geïnitieerd moet worden om te komen tot de door de commissie beschreven verbeteringen van de dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen.

In dit hoofdstuk wordt geschetst welke stappen binnen een jaar (2005/2006) gezet kunnen worden. Bij elke stap wordt aangegeven welke inspanningen dit van de verschillende partijen vraagt. De uitvoeringsagenda heeft het karakter van een groeimodel. Alleen de stappen die op dit moment kunnen worden overzien en goed haalbaar lijken, zijn opgenomen. Wanneer de uitvoering van de eerste stappen gestalte heeft gekregen zullen de vervolgstappen kunnen worden geformuleerd.

5.1. Eén centraal telefoonnummer per gemeente

In 2005/2006 ontstaat een voorhoede van grote en kleine gemeenten die het concept van één centraal telefoonnummer per gemeente gaan vormgeven en invoeren.

De commissie ziet de invoering van een landelijk dekkend stelsel van één centraal telefoonnummer per gemeente als een goede eerste stap op weg naar het eindbeeld van de gemeente als "hét portaal van de publieke dienstverlening". De invoering van één telefoonnummer vraagt naar de mening van de commissie minimaal om de bundeling van producten en diensten binnen een gemeente. Vervolgens worden verwante producten en diensten van lokale ketenpartners en van andere overheden toegevoegd. Het gaat dus uiteindelijk om een overheidsbrede toegang waarlangs burgers, bedrijven en instellingen de overheid via verschillende kanalen kunnen bereiken (multi-channel). Daarbij heeft de gemeente soms de wegwijzerfunctie (een extra ingang voor burgers die de weg in overheidsland niet kennen), soms gaat het om het beantwoorden van algemene vragen maar het moet ook gaan om het leveren van producten en diensten, ook van mede-overheden.

Investeren in standaardisatie van werkprocessen, een goed gevulde knowledge base en it-architectuur die het onder meer mogelijk maakt om virtuele verbindingen tot stand te brengen met data en knowledge bases van verschillende overheidsorganisaties zijn noodzakelijke voorwaarden om daadwerkelijk door te groeien tot "de poort tot de publieke dienstverlening".

Wat vraagt dit van de verschillende partijen?

(individuele) gemeenten

Voor deze stap is noodzakelijk dat gemeenten het eindbeeld van de commissie dat gemeenten 'de poort tot de publieke dienstverlening' worden, onderschrijven en daar ook mensen en middelen voor inzetten.

Acties 2005/2006

- 1) Iedere gemeente formuleert gerelateerd aan de visie van de commissie haar eigen uitgangspositie en ambitie. De vraag moet worden beantwoord wanneer iedere gemeente wil en kan aansluiten op het concept van één centraal telefoonnummer per gemeente?

Rijk en mede-overheden

Er zal sprake moeten zijn van een gezamenlijk gevoelde verantwoordelijkheid van alle overheden die op basis van wederzijds vertrouwen werken aan de dienstverlening van de overheid aan de burger en bedrijf.

Acties 2005/2006

- Op initiatief van de VNG wordt in een intentieverklaring vastgelegd dat partijen de ambitie onderschrijven dat gemeenten 'de poort tot de publieke dienstverlening' worden. Eén centraal telefoonnummer per gemeente is daartoe de eerste stap die gezamenlijk wordt uitgevoerd.
- Tevens wordt vastgelegd wat partijen de komende periode van elkaar mogen verwachten en vindt nadere positiebepaling van partijen plaats.
- In de intentieverklaring worden afspraken vastgelegd over de inrichting van een gezamenlijke programmaorganisatie.

VNG

De VNG is verantwoordelijk voor de veranderstrategie die er moet komen. Er zullen bestuurlijke afspraken gemaakt moeten worden om (onderdelen) van projecten en trajecten toe te delen aan partijen.

Acties 2005/2006

- De VNG formeert en begeleidt een groep gemeenten die aan de slag gaat met de invoering van één centraal telefoonnummer per gemeente (voortzetting initiatief G4).
- De VNG zoekt uitvoeringpartners die betrokken moeten worden. Gedacht wordt daarbij aan onder andere EGEM, de Vereniging van Gemeentesecretarissen en de Vereniging Directeuren Publieksdiensten 100.000+ gemeenten. De verbinding zal worden gezocht met lopende initiatieven.
- De VNG stimuleert dat alle gemeenten aan sluiten bij het concept van één centraal telefoonnummer per gemeente.

5.2. Kwaliteitshandvesten en benchmarking

In 2005 en 2006 gaan gemeenten op de terreinen waar individuele contacten zijn tussen gemeente en burger of bedrijf (burgerzaken, belastingen, sociale diensten, BWT, milieu, stadswerk, ruimtelijke ordening etc.) extern gerichte servicenormen invoeren. Gemeenten gebruiken benchmarking als hulpmiddel om de normen vast te stellen. Door te vergelijken met andere gemeenten kunnen good-practices worden overgenomen en kunnen de normen periodiek worden aangescherpt.

(individuele) gemeenten

Acties 2005/2006

- Iedere gemeente beoordeelt op welke terreinen servicenormen ingevoerd kunnen worden en gaat zo spoedig mogelijk over tot de implementatie ervan.

VNG

De VNG zal gemeenten stimuleren en faciliteren bij het gebruik van kwaliteitshandvesten en benchmarks. Dit past bij de doelstelling van de VNG om meer als branche-organisatie te opereren richting gemeenten.

Het gebruik van handvesten moet voor verbetering zorgen van de basale dienstverlening bij gemeenten: de doorlooptijden, wachttijden, afhandelingstermijnen etc.

Acties 2005/2006

- De VNG zal een model-kwaliteitshandvest voor haar leden maken. Voor dit model wordt gebruik gemaakt van bestaande handvesten bij gemeenten en de burger service code van burger@overheid. Het model moet inzichtelijk beleidsterreinen, gemeenten servicenormen kunnen vaststellen. De definitie van de verschillende servicenormen in het model (zoals de definitie van wachttijd, doorlooptijd, klanttevredenheid) wordt zoveel mogelijk afgestemd op de definities die worden gebruikt in het benchmarkinstrumentarium: 'www.watdoetjegemeente.nl'.
- De VNG introduceert een kwaliteitskeurmerk voor nieuwe en bestaande benchmarks waarmee gemeenten die willen gaan benchmarken worden geholpen bij hun keuze van een goede benchmark.

5.3. Kennisplatform en bestuurlijk platform

5.3.1. Kennisplatform

Er bestaan op dit moment grote verschillen tussen de manier waarop gemeenten hun dienstverlening hebben georganiseerd. Zelfs binnen gemeenten zal per sector de kwaliteit van de dienstverlening aan burgers en bedrijven kunnen verschillen. Maar bijna iedere gemeente heeft op minimaal één terrein wel een praktijkvoorbeeld waar andere van zouden kunnen leren. Het kopiëren van best-practices is één van de manieren voor gemeenten om snel en gemakkelijk verbeteringen door te voeren in hun dienstverlening. Naar de mening van de commissie moet er om die reden meer en beter kennis worden uitgewisseld tussen gemeenten.

VNG

Acties 2005/2006

- De VNG dient te zorgen voor het inrichten van een kennisbank op VNG-net waarin, gekoppeld aan de visie en de uitvoeringsagenda, gemeentelijke praktijkvoorbeelden zijn terug te vinden. De basis hiervan is al gelegd: op het VNG-net zijn de ruim 90 praktijkvoorbeelden die de

commissie heeft verzameld zijn terug te vinden.

- Periodiek wordt de titel 'KING gemeentelijke dienstverlening' uitgereikt (KING: Kwaliteitsimpuls Nederlandse Gemeenten).
- Ook informatie over buitenlandse praktijken (denk aan Denemarken, Canada) en van andere dienstverlenende branches (banken, verzekeraars) zullen in de kennisbank worden ontsloten.
- In de kennisbank worden links aangelegd met andere (branche)organisaties die op het terrein van verbetering van de dienstverlening interessante initiatieven hebben ontplooid of instrumenten hebben ontwikkeld (denk aan EGEM, Gemnet, InAxis, burger@overheid, OL2000, ELO, Stimulansz, NVVB). Ook de mogelijkheid om met verschillende organisaties samen te werken in één kennisbank moeten worden onderzocht (shared-service kennisbank).

5.3.2. Bestuurlijk platform

De commissie vindt het van belang dat de samenhang tussen de activiteiten in de uitvoeringsagenda wordt bewaakt. Ook de aansluiting van de visie op verdergaande ontwikkelingen in de praktijk moet worden gewaarborgd. Daarom pleit de commissie ervoor dat de VNG een bestuurlijk platform inricht dat verantwoordelijk is voor:

- Het verwerven van draagvlak bij gemeenten voor de visie en het aanjagen van de daaraan verbonden activiteiten,
- de verbinding leggen met bestaande activiteiten van andere organisaties,
- het vaststellen van de voortgang van de implementatie van de bestuurlijke agenda bij gemeenten,
- het aanwijzen van nieuwe activiteiten,
- het prioriteren van activiteiten,
- en de doorontwikkeling van de visie op gemeentelijke dienstverlening.

Bijlage 1.

Samenstelling commissie Jorritsma

- Mw. A. Jorritsma, burgemeester Almere, voorzitter commissie
- Dhr. drs. J.F. Hoogma, wethouder Maastricht
- Dhr. F.W. van Gils, wethouder Zoetermeer
- Dhr. drs. H.W.M. Wesseling, gemeentesecretaris Dordrecht
- Dhr. W.G.J. Claassen, wethouder Eindhoven
- Mw. mr. drs. C. Baan, gemeentesecretaris Moerdijk
- Dhr. J.M.M.H. Thomas, gemeentesecretaris Geldermalsen
- Dhr. mr. Th.M. Welten, wethouder Deurne
- Dhr. drs. R.J. van Lente, raadslid D66, Den Haag
- Dhr. P.J. van Rutten, raadslid CDA Berkel en Rodenrijs
- Dhr. J.A.S. Boomgaardt, secretaris Stadsdeel-Zuid Amsterdam
- Dhr. drs. F.H. Buddenberg, burgemeester Pijnacker-Nootdorp
- Dhr. drs. J.C.M. Cox, gemeentesecretaris Alkmaar
- Dhr. C.H.R. Baljé, wethouder Delft
- Dhr. A.A.T.G. Jansen MBA, directeur/adjunct gemeentesecretaris en projectleider Heusdense Manier van Werken (HMW)
- Dhr. drs. J.J. de Kramer, voorzitter Vereniging Directeuren Publieksdiensten 100.000+ gemeenten en directeur publieksdienst Haarlem
- Dhr. F.P. Heijke, directeur Publieksdienst Almere

Ondersteuning vanuit VNG door:

Mw. drs. C Pels Rijcken, directeur sector BJZ; mw. drs. D. van Petersen, beleidsmedewerker Informatiebeleid; mw. mr. A. Hoogeveen, senior beleidsmedewerker Burger-Bestuur

In de visie zijn tekstbijdragen gebruikt van:

De heer drs. C. Paardekooper, bureau WagenaarHoes, de heer dr. J. Van Veen, hoofd taakveld Informatiebeleid VNG en de heer drs. J.J. de Kramer, lid van de commissie.