

**Programma bestuurderssymposium  
“Doorbraak in Dienstverlening”**

**6 oktober 2010  
Amsterdam**

**15.45 Aankomst en ontvangst**

Uitleg van de agenda en van de vrije rol van Erik Gerritsen

**Nico Schoof**

**16.00 Aftrap: de ambitie**

We hebben veel gedaan maar we zijn er nog lang niet, en de bezuinigingen bieden een historische kans om het verbeteren van dienstverlening te combineren met ingrijpend bezuinigen

**Annemarie Jorritsma**

**16.20 Verklaring BZK**

BZK onderschrijft de ambitie, ondersteunt de landelijke beweging en levert bijdrage als aandeelhouder

**Gert-Jan Buitendijk**

**16.30 Waarom ligt NU de bal bij ons**

Wie de situatie in perspectief plaatst, ziet dat de huidige situatie alle kansen heeft voor een doorbraak, mits we lef tonen en niet in geijkte reacties blijven hangen. Korte typering van de voorgelegde casussen en introductie van drie scenario's: duiken, praten, investeren.

Uitnodiging om eventuele alternatieve casussen te melden in de pauze.

**Erik Gerritsen**

**17.00 Pauze / snack**

**17.15 Speed casing**

In groepen bespreken deelnemers de meest kansrijke cases als voorbeeld van wat binnen bereik ligt: welke 'winst' ontstaat als we grensverleggend samenwerken, en indien kansrijk: hoe komen we tot een business case en wie gaat trekken/meedoen.

Elke deelnemer tekent vooraf zelf in op een thema (intekenschema op flipover)

**Nico Schoof**

**18.00 Korte plenaire terugkoppeling**

In 2 minuten per casus wordt gedeeld welke casussen worden opgepakt, door wie en met welke actie

**Nico Schoof**

**18.15 Het totaalbeeld van de cases**

De gekozen voorbeelden worden geplaatst in het toekomstperspectief van Klantocratie, waaruit deelnemers kunnen beoordelen of (op de juiste punten) sprake is van de doorbraak waar de huidige situatie om vraagt

**Eric Loe, Henk Duinkerken**

**18.45 Nemen we verantwoordelijkheid?**

Beoordeling van de mate waarin de handschoen nu wordt opgepakt, waar nodig met actiesuggesties

**Erik Gerritsen**

**19.00 Pauze / snack**

**19.15 Vastlegging van de afspraken tot “propositie”**

Op basis van de afspraken en discussie van voor de pauze staan op de beamer de afspraken samengevat in een korte statement, met het verzoek om te amenderen / corrigeren door de aanwezigen

**Nico Schoof**

**19.45 Wat hebben we bereikt en hoe verder**

Tevreden? Hoe brengen we dit verder? Wanneer bespreken we de uitkomsten en met wie?

**David Jongen**

**20.00 Borrel**