

PAMFLET DOORBRAAK IN DIENSTVERLENING

BETERE DIENSTVERLENING KAN OOK IN TIJDEN VAN BEZUINIGINGEN

De overheid moet beter presteren in haar dienstverlening aan burgers en bedrijven, maar sinds de crisis denken velen dat daar geen geld meer voor is. Ten onrechte, vindt een groep leiders in de publieke sector, die de beweging Doorbraak in Dienstverlening is gestart. Inhoudelijke verbeteringen zijn volgens hen haalbaar en uiterst rendabel: er ligt meer dan een half miljard efficiencywinst te wachten. Annemarie Jorritsma, Tof Thissen, Johan Hakkenberg en Erik Gerritsen leggen in dit pamflet uit op welke manier zij dat willen bereiken.

Wij hameren al sinds de eerste jaren van deze eeuw op verbetering van dienstverlening, vooral sinds het in 2005 op de politieke agenda is gezet. We boeken inmiddels aardige successen. Maar het wordt spannend: we merken dat informatisering en dienstverlening het functioneren van de hele overheid raakt. Vernieuwing kan veel opleveren voor bur-

ONZE AANPAK HAPERT OMDAT HET BUDGETTAIR SMEERMIDDEL OP IS

ger en overheid, maar raakt gemakkelijk verstrikt tussen beleidssectoren en bestuursniveaus. En onze aanpak, die stamt uit de jaren dat de overheid meer te besteden had, hapert omdat het budgettair smeermiddel op is. We hebben last van drie zaken die, zeker in combinatie met elkaar, blokkerend kunnen werken.

Ten eerste het tempo: we gaan niet hard genoeg. We willen werken aan een verbetering van basisregistraties en gemeenschappelijke voorzieningen, maar in de praktijk merken we dat het goed regelen en beheren ervan allerlei nieuwe taken met zich meebrengt en beslag legt op ons organiserend vermogen.

Ten tweede het personaliseren van gegevens. Op dit moment zijn de basisvoorzieningen vooral gericht op basale informatie over de klant, zoals naw-gegevens, inkomen en geboortedatum. Andere gegevens zoals wensen, voorkeuren en gedragspatronen gebruiken we niet of nauwelijks – terwijl er veel voorhanden is dat als ‘niet vertrouwd’ kan worden bestempeld. We missen de slag naar de e-overheid, laat staan de i-overheid, als we hierin niet verder gaan.

Tot slot de financiële tegenwind waarmee we nu te maken hebben. Uitgerekend op het moment dat we met de informatieorganisatie worstelen, worden we met bezuinigingen geconfronteerd. Onze reacties (kaasschaaf, shared service centers, kerntakendiscussie) hebben doorgaans één ding gemeen: we reduceren het budget en tegelijk ook de prestaties. Daarbij komt dat het gaat om de grootste omvangingsoperatie in honderd jaar. De meeste organisaties moeten bezuinigingen zelfs al inboeken voordat zij weten hoe ze dat ooit moeten waarmaken. De bezuinigingen compliceren de slag naar een betere dienstverlening echt, en gooien roet in het eten. Dit hoewel ingewijden in dienstverlening zeggen dat de efficiencywinst voor het oprapen ligt en daarbij schattingen maken van tussen een half en een miljard euro.

DOORZETTINGSKRACHT

Als we zo doorgaan komen we te laat tot prestaties; we missen de personaliseringslag van de klant en we worden te

PRAKTIJKCASUSSEN

Op dit moment hebben de doorbraak-bestuurders elf casussen onder handen. Bij de meeste casussen wordt gewerkt met een combinatie van uitproberen en impact bepalen. Bij elke vervolgstap wordt bekeken of de casussen verder doorgang kunnen vinden. Soms zal de casus worden aangepast of stopgezet.

WOZ INTERACTIEF

Het Kadaster is in staat om op basis van openbare nationale gegevens en een standaard rekenmodel aftrap-waarden te berekenen voor woningwaarden. Burgers en bedrijven kunnen deze aanpassen; zij gebruiken daarvoor een rekentool van het Kadaster. Door de transparantie voor de burger te vergroten, neemt de behoefte om bezwaar te maken af.

DE BASISGEMEENTE

Het creëren van een gezamenlijke informatievoorziening, ‘de basisgemeente’, waar alle gemeenten een abonnement op kunnen nemen, biedt de burgers snellere en modernere diensten en bespaart de overheid jaarlijks minstens € 250 miljoen.

MEER WETEN OF MEEDOEN?

Doorbraak in Dienstverlening is een *coalition of the willing*: een vrijwillig initiatief van op dit moment ongeveer vijftig bestuurders en topmanagers in de publieke sector. Op 4 november 2011 vindt het volgende bestuurderssymposium in Eindhoven plaats, waar alle betrokkenen samen richting geven aan de casussen en waar zij samen bepalen welke eventuele nieuwe initiatieven haalbaar zijn. Meer info: www.doorbraakindienstverlening.nl.

duur terwijl we juist moeten bezuinigen. Hoe zorgen we dat betere dienstverlening helpt bij bezuinigen in plaats van dat het erdoor wordt geremd? We hoeven de boot niet te missen. Belangrijke voorwaarden zoals de technologische mogelijkheden, als middel om de dienstverlening effectiever en efficiënter te maken, zijn ruimschoots aanwezig. Maar de ambitie blijft onhaalbaar als iedere bestuurder alleen maar optimaliseert voor de eigen organisatie. Gezamenlijk bestuurlijk leiderschap, waarbij over organisatiegrenzen heen wordt gekeken, is de bepalende factor voor stilvallen of doorbreken.

Met deze opgave voor ogen heeft een groeiende groep wethouders, burgemeesters, gemeentesecretarissen, bestuurders van landelijke uitvoeringsorganisaties en topambtenaren van beleidsdepartementen zich verenigd om een doorbraak te realiseren. Zij willen en kunnen de noodzakelijke doorzettingskracht organiseren en hebben zich daarom achter vijf stellingen geschaard:

Wij zien kansen. De publieke dienstverlening kan en moet vernieuwen: minder redenerend vanuit sectoren en hun producten, meer gericht op de behoeften van burgers en bedrijven die ruimte krijgen voor eigen oplossingen. De financiële krapte is voor ons geen belemmering maar juist een kans, omdat de ontwikkeling kan helpen de overheid te vernieuwen en beleidsdoelen betaalbaar te houden.

Wij geven richting. Wij hanteren een toekomstbeeld waarin de overheid vraaggericht optreedt als één geheel. De overheid is co-maker die alle beschikbare klantinformatie goed gebruikt, ruimte biedt voor maatwerk en inspeelt op individuele posities van burger en bedrijf.

Wij tonen leiderschap. Wij zullen elke kans aangrijpen om innovaties door te voeren die dat toekomstbeeld dich-

terbij brengen en die (beleidsmatig en financieel) renderen. Wij zullen daartoe actief leiderschap laten zien. We zullen samen werken aan gemeenschappelijk resultaat en samen investeren. Geen grote woorden en lang onderzoek, maar beheerste actie in de goede richting. *Think big, act small.*

Wij voegen de daad bij het woord. We gaan in 2011 van start met de eerste serie concrete innovaties. Deze raken de volle breedte van het publieke domein, verbeteren de dienstverlening en mikken op een efficiëncypotentieel van tenminste € 700 miljoen.

Wij blijven dat doen. Wij gaan door met investeren in duurzame verbetering van de dienstverlening totdat we minstens een miljard aan structurele efficiencywinst hebben gerealiseerd. We komen drie keer per jaar informeel bijeen om de voortgang en resultaten te delen, elkaar scherp te houden en nieuwe verbeterkansen te beoordelen. Nieuwe deelnemers zijn welkom als zij actief meedoen en onze uitgangspunten onderschrijven.

WIJ GAAN DOOR TOT WE MINSTENS EEN MILJARD AAN STRUCTURELE EFFICIENCYWINST HEBBEN BEHAALD

Het karakter van de doorbraakbeweging is dat we de concrete dagelijkse praktijk aangrijpen om te verbeteren, te vernieuwen en efficiency te halen. Hiervoor zijn praktijkcasussen geselecteerd, die worden getrokken door de bestuurders en topambtenaren zelf. Op dit moment hebben zij elf casussen in behandeling (zie kader). Iedere casus verdient zichzelf terug. Soms kan de uitvoering direct starten en soms is uitwerking tot harde business cases nodig. Participanten committeren zich aan een casus door te delen in kosten en baten. ●

ANNEMARIE JORRITSMA IS BURGEMEESTER VAN ALMERE EN VOORZITTER VAN DE VNG. **TOF THISSEN** IS DIRECTEUR VAN HET KWALITEITSINSTITUUT NEDERLANDSE GEMEENTEN EN EERSTE KAMERLID VOOR GROEN LINKS. **JOHAN HAKKENBERG** IS ALGEMEEN DIRECTEUR VAN DE RDW EN VOORZITTER VAN DE MANIFESTGROEP EN **ERIK GERRITSEN** IS BESTUURDER VAN BUREAU JEUGDZORG AGGLOMERATIE AMSTERDAM. ZIJ MAKEN DEEL UIT VAN HET ‘BESTUUR’ VAN DOORBRAAK IN DIENSTVERLENING.

GEGEVENSKLUIJS

Bedrijven en overheidsinstanties bieden nu zelf hun diensten aan individuen aan. Met als gevolg dat alle gegevens van een burger verspreid zijn over vele websites en verstopt achter talloze wachtwoorden en inlognamen. De burger heeft geen grip op de eigen gegevens. Door een digitale gegevenskluis te creëren, kan hij zelf beter de regie voeren en kan de overheid haar diensten efficiënter verlenen.

MEER CASUSSEN

Van de volgende casussen treft u op www.pm.nl/doorbraak de beschrijvingen aan: vraaggerichte regie in de jeugdzorg, een landelijk parkeerregister, Wmo/AWBZ-instrumenten, een marktregieoplossing voor het verlenen van vergunningen, het verbeteren van de basisregistratie van persoonsgegevens, het nationaal verstrekken van inkomensuitkeringen, het creëren van een digitale gegevenskluis, het verbeteren van het uitreiken van identiteitsbewijzen en het in het leven roepen van een leerstoel Dienstverlening.