

Erik Gerritsen

voormalig gemeentesecretaris Amsterdam, nu voorzitter RvB van BJZ AA

Willem van Rosmalen

gemeentesecretaris Schijndel

Klantocratie en Thorbecke

Over de ontwikkelingen die op ons afkomen en over de manier om daar slim op in te spelen, verscheen in oktober 2008 een toekomstperspectief met de naam 'klantocratie': een publicatie bedoeld als vertrekpunt van een dialoog over de innovatie die de publieke sector doormaakt. Centrale notie daarin is dat de overheid in haar manier van dienstverlening toe is aan ingrijpende vernieuwing die veel meer ruimte geeft aan keuzevrijheid en co-makership met de individuele burger en ondernemer. Een burger die primair verantwoordelijk gehouden wordt voor zijn eigen welzijn en welbevinden, voor zijn woon- en leefomgeving, voor allerlei gebieden waar de overheid nog steeds een veel te dominante en productgedomineerde rol vervult. Vraaggerichtheid en ruimte voor 'de klant' zijn ontwikkelingen die veelbelovend en hard nodig zijn. Dit wordt onderstreept door de VNG publicatie 'Thorbecke 2.0: naar een vernieuwde Nederlandse overheid' wordt gesproken over nieuwe waarden: laat meer over aan burgers en bedrijven en minder aan de overheid; besturen is vertrouwen in de samenleving: de 'high trust society'; een overheid met een focus op haar kerntaken.

Bezuinigen en vernieuwen tegelijk

Op dit moment staan vrijwel alle bestuurders voor een enorme bezuinigingsopgave. De verleiding zal groot zijn om te snijden in vernieuwingsbudgetten; in een poging om de begroting sluitend te krijgen. Veel bezuinigingen leiden echter tot prestatieverlies en tot hogere (herstel)kosten op langere termijn. En dat terwijl de huidige exploitatie vaak al zorgen baart: informatievoorziening vormt steeds vaker een onbeheersbaar groeiende kostenpost en dan hebben we alle basisregistraties nog lang niet ingevoerd en stelt de WRR dat de overheid nog moet doorontwikkelen van e- naar i-organisatie. In dat besef brengt de dienstverlenings-optiek een zeer welkome kans: door de dienstverlening aan burgers en bedrijven te vernieuwen, al dan niet met nieuwe informatietechnologie, kan worden bezuinigd terwijl de prestatie van de overheid niet afneemt maar juist verbetert. Maar ja, deze mogelijkheden worden alleen benut als bestuurders en (top)leidinggevenden duidelijk leiderschap tonen en ruimte maken om deze kansen te gaan benutten.

Besloten bestuurderssymposium 'doorbraak in dienstverlening'

Vanuit de dialoog over de gewenste vernieuwingen en gedreven door de zoektocht naar bezuinigingsoplossingen is een breed bestuurlijk overleg gegroeid onder de naam "Doorbraak in dienstverlening". Annemarie Joritsma (burgemeester Almere, tevens voorzitter VNG) en David Jongen (voorzitter Raad van Bestuur UWV, tevens lid van de Manifestgroep) hebben het initiatief genomen om in eerste aanleg een veertigtal bestuurders van uitvoeringsorganisaties, gemeenten, alsook vertegenwoordigers van BZK en VNG met elkaar in gesprek te laten gaan over concrete kansen voor het verbeteren van hun dienstverlening. Dit initiatief beoogt een voortrollende beweging op basis van het gemeenschappelijke kader "dienstverlening – samen doen" (gedragen door VNG, Manifestgroep en BZK). De focus is gericht op succesvolle en haalbare ambities, die met elkaar worden uitgewerkt naar concrete voorstellen en vervolgens in praktijk worden gebracht.

1e besloten bestuurderssymposium 'doorbraak in dienstverlening', 6 oktober 2010

Het eerste besloten bestuurderssymposium met de titel "doorbraak in dienstverlening" werd georganiseerd op 6 oktober 2010. Bij wijze van aftrap waren acht mogelijke doorbraakdossiers (cases) aan de orde, waarvan de vraag was of deze kansrijk genoeg leken om te worden getoetst op haalbaarheid en businessimpact, zodat daarna de verkenningen tijdens een tweede symposium op 7 februari 2011 konden worden gepresenteerd en afgewogen.

2e besloten bestuurderssymposium van 7 februari 2011

Op het tweede symposium was de vraag aan de orde of de aanvankelijk positieve instelling gegrond leek. Bij aanvang hebben de aanwezige bestuurders vastgesteld dat het hen ernst is: zij willen alleen bijeen komen als er daadwerkelijk verbeteringen worden ingevoerd. Zij willen cases alleen doorzetten als er echt muziek in zit en als betrokkenen er echt voor gaan. Met deze instelling is er over zeven van de acht cases afgesproken dat er reden is om de vervolgstap van business case en pilotvoorbereiding te zetten. Over de achtste is afgesproken dat deze deels op gaat in één van de andere zeven en deels wordt vervangen door een nieuwe. Als slotwoord meldde Annemarie Jorritsma de verschillende cases relevant te vinden voor dit tijdsgewricht van bezuinigen, vooral omdat zij dwars door de verschillende sectoren en organisaties heen lopen, juist waar dat vanuit de klantoptiek nodig is. Ook de aanwezige Directeur-Generaal Bestuur en Koninkrijksrelaties bij het ministerie van BZK, Gert-Jan Buitendijk, zei blij verrast te zijn met de resultaten en het grote enthousiasme bij de deelnemers.

3e besloten bestuurderssymposium, 27 juni 2011

In het derde bestuurderssymposium waren van alle cases uitwerkingen aan de orde, met nadere impact inschattingen voor een bestuurlijke draagvlaktoets: centraal stond de vraag aan de aanwezige bestuurders bij welke cases zij in uitvoering zouden willen participeren. Deze vraag heeft over de gehele linie een positieve respons opgeleverd. Deze is weergegeven in een participatielijst voor elke casus waarmee de trekker de samenwerking en start(voor)financiering kan gaan vormgeven. Uitgangspunt hierbij is: samen delen in kosten en in baten.

De doorbraak casussen

Op het derde symposium is afgesproken om de volgende cases een stap verder richting uitvoering te brengen. Elke casus verdient zichzelf terug. De meeste cases doorlopen een gefaseerd ontwikkelproces: • eerst praktijk pilots, terwijl de business case wordt opgesteld en vastgesteld; • dan go / no go voor de feitelijke investering. Daardoor verloopt ook de investeringsbeslissing in fasen: eerst een startbudget en pas na de business case is het investeringsbudget nodig. Het investeringsbudget komt van de partijen die het meeste baat hebben bij het inverdieneffect. Dat wordt bepaald in de business case. De invulling is zodanig dat de kosten van de initiële investeerders worden verrekend in de latere verdelingen. Initiële investeerders ontvangen hun bijdrage dubbel terug! Voor elk van deze cases is afgesproken dat het startbudget wordt gedragen door de partijen die in de draagvlaktoets hebben aangegeven te zullen participeren. KING heeft zich bereid getoond om als financieel-administratief centrum te gaan fungeren. De uiteindelijke investeringen (van de huidige cases) zullen niet boven de honderd miljoen uitkomen, terwijl het verwachte rendement het miljard euro benadert.

1. Nationale informatievoorziening: De Basisgemeente Het creëren van een gezamenlijke informatievoorziening, “de basisgemeente”, waar alle gemeenten een abonnement op kunnen nemen, helpt de burgers snellere en modernere diensten te bieden, en bespaart de overheid jaarlijks minstens € 250 miljoen.

2. Jeugdzorg: Het nieuwe opvoeden Als gemeenten vraaggericht de regie pakken in de jeugdzorg, waarbij wordt uitgegaan van de eigen kracht van ouder en kind, professionals anders worden ingezet en de ‘perverse prikkels’ worden aangepakt, kunnen kinderen eerder in de goede richting worden gestimuleerd. Hoe sneller en hoe beter dat lukt, hoe minder kans dat lange en complexe hulptrajecten nodig zijn. Dat bespaart kinderen veel leed en het scheelt de overheid minstens € 500 miljoen jaarlijks.

3. Wmo en AWBZ: Help elkaar helpen Het invoeren van instrumenten die de burger

meer in de eigen kracht brengen en de buurt inschakelen, maakt de sociale structuren in de wijken sterker en houdt onze zorgvangnetten ook in de vergrijzende toekomst betaalbaar. Ten opzichte van het huidige zorgbudget kan minstens € 200 miljoen worden bespaard.

4. Interactieve WOZ Binnen realistische en gefundeerde kaders kan iedere huisbezitter de eigen WOZ waarde bepalen. Dit scheelt veel bezwaren en komt tegemoet aan het principe van co-creatie met de burger.

5. Parkeergemak Als alle gemeenten gebruik maken van het landelijk parkeerregister kan de parkeerder eenvoudiger en eerlijker betalen en bespaart de overheid uitvoeringskosten. Dat geldt ook voor het verstrekken van gehandicaptenparkeerkaarten. Eerst wordt de afhandeling van betalen makkelijker en daarna ontstaat de kans om handhaving uit te voeren voor een fractie van de huidige kosten.

6. Gegevenskluis Elke burger krijgt uiteindelijk zijn eigen gecontroleerde domein van waaruit dienstverleningsrelaties beter kunnen worden benut. In plaats dat de burger naar de websites van de overheid moet komen, komt de overheid naar de kluis van de burger. De burger heeft meer controle en draagt zelf bij aan het bijhouden van kerngegevens.

7. Identiteitsdragers gebundeld Slimmer organiseren van klant-identificatie kan zorgen voor meer service en dalende kosten. De talrijke overheidspasjes kunnen worden gecombineerd of zelfs vervallen. Voor de burger wordt het overzichtelijker en voor de overheid goedkoper.

8. Leerstoel en masteropleiding dienstverlening De (v)erkenning van publieke dienstverlening als samenhangend vakgebied ondersteunt en continueert de doorbraakbeweging op lange termijn.

9. Deregulering vergunningverlening De gemeente Eindhoven wil op het gebied van vergunningverlening opschuiven van objecttoetsing (kortweg: elke vergunningaanvraag nalopen) naar systeemtoetsing (kortweg: controleren of de indienende partij bevoegd is). De gemeente zal een gezamenlijke marktregie-oplossing uitwerken voor in eerste instantie de kleine vergunningen.

10. GBA terugmelding naar de gemeente vanuit de Belastingdienst Uit informatie van de Rijksbelastingdienst blijkt regelmatig dat burgers niet (op het juiste adres) ingeschreven staan. Dat kost de overheid veel geld: gederfde belastinginkomsten en extra werk aan oa retourpost en aanmaningen. Geprobeerd wordt de informatie die de Rijksbelastingdienst vergaart, rechtstreeks te benutten in de GBA. In het kader van de doorbraakbeweging hebben de Rijksbelastingdienst en de Gemeente Utrecht samen een plan gemaakt om een pilot zouden kunnen vertalen.

Bestuurlijk lef

Uit alle cases komt naar voren dat een doorbraak nodig is om de beoogde effecten te bereiken, en dat de doorbraak staat of valt met bestuurlijk lef. Als elke overheidorganisatie, gemeente danwel manifestpartij, vanuit eigen optiek optimaliseert en vernieuwt, ontstaat tussen de organisaties een stroperig samenwerkingslandschap waar elke keten- of netwerkvraag leidt tot hoge afstemmingskosten. Bestuurders die bereid zijn te denken vanuit een netwerkende publieke sector, kunnen een stap vooruit zetten in samenwerking en dan samen de voordelen verdelen.

Participeer ook!

Bent u ook geïnteresseerd in het grote rendement van de casussen, en vindt u ook dat de publieke dienstverlening veel beter kan? Wetend dat verdere samenwerking het schaalvoordeel kan doen toenemen, zullen de huidige deelnemers elke nieuwe participant warm welkom heten. We willen u daarom in overweging geven in te stappen.

Meer informatie over de cases en over de deelnemende partijen kunt u terugvinden op de website www.doorbraakindienstverlening.nl. Ook biedt de website een reactiemogelijkheid waarmee u uw organisatie voor deelname kunt aanmelden.