

De uitvoering telt: dienstverlening in de nieuwe bestuursperiode

12 februari 2026

Dienstverlening is zelden een verkiezingsthema, maar verdient wel degelijk aandacht op weg naar de gemeenteraadsverkiezingen van 18 maart. Goede dienstverlening aan inwoners, bedrijven en bezoekers draagt namelijk bij aan het vertrouwen in de overheid. Gemeenten hebben als eerste en meest nabije overheid hierin een belangrijke verantwoordelijkheid¹.

Wij benoemen drie ontwikkelingen die in de nieuwe bestuursperiode 2026 – 2030 een rol spelen bij het verder verbeteren van gemeentelijke dienstverlening. Wij hopen dat politici en ambtelijke ondersteuners hier hun voordeel mee kunnen doen bij de invulling van hun nieuwe coalitieakkoorden.

Dienstverlening als vliegwiel en kans voor inwoners en ondernemers

Voor veel maatschappelijke opgaven zoals woningbouw, mobiliteit, ons sociale stelsel en verduurzaming, kan dienstverlening – direct of indirect – een vliegwiel zijn. Dit zijn tegelijkertijd kansen om het voor inwoners en ondernemers makkelijker te maken met proactieve, eenvoudige dienstverlening. De krapte op de arbeidsmarkt en de gemeentelijke begroting vragen om slim investeren: meer effect met minder middelen. En om beleid en processen te vereenvoudigen en in te richten vanuit wat inwoners en ondernemers nodig hebben.

Digitalisering en dienstverlening horen bij en beïnvloeden elkaar

In juni 2025 hebben alle gemeenten afgesproken meer samen te werken op digitalisering. Dat is ook goed voor dienstverlening, omdat het aanvragen, wijzigen of stoppen van overheidsdiensten hierdoor makkelijker kan worden voor inwoners, ondernemers en bezoekers. Met landelijke voorzieningen die voldoen aan wet- en regelgeving en minder gedoe voor mensen die iets moeten regelen met de overheid.

Tussen de kwaliteit van dienstverlening en het digitale fundament waarop het werk van de overheid is gebouwd, bestaat een grote samenhang. Het zijn twee kanten van dezelfde medaille. We pleiten er dus ook voor dat beide onderwerpen in samenhang onderdeel gaan vormen van de nieuwe collegeprogramma's van gemeenten. Waar mogelijk vanuit één bestuurlijke portefeuille. Expliciete aandacht voor cyberveiligheid, weerbaarheid en continuïteit van de dienstverlening is daarbij echt nodig.

¹ Zie ook interview met VDP-bestuurslid Pyt Liemburg [‘Onze dienstverlening begint al buiten de deur’](#)

Samenwerking zorgt voor verbetering en vereenvoudiging

Gemeenten hebben onlangs besloten veel meer collectief aan te pakken, de krachten te bundelen en veel meer dan nu te standaardiseren². Het is belangrijk om lokaal ook aan dat uitgangspunt vast te houden de komende bestuursperiode. Die intergemeentelijke samenwerking geeft slagkracht en stelt ons in staat dienstverlening te vereenvoudigen.

Elke gemeente heeft in principe dezelfde verantwoordelijkheden naar haar inwoners. Daarom is het niet nodig om zelf 'het wiel opnieuw te willen uitvinden', maar kunnen gemeenten beter gebruikmaken van wat er al is. Zo zijn met medewerking van de VDP het afgelopen jaar de *Bouwstenen Publieke dienstverlening*³ ontwikkeld. Door gebruik te maken van die bouwstenen kunnen gemeenten hun visie op dienstverlening eenvoudig actualiseren.

Over de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP): Verbinden en delen

De ruim 300 leden uit 130 gemeenten die zijn aangesloten bij de VDP, werken elke dag aan de gemeentelijke dienstverlening. Wij weten vanuit de praktijk hoe wet- en regelgeving uitpakt. Wij verbinden deze uitvoeringspraktijk met een strategische blik op overheidsdienstverlening en delen onze kennis en ervaringen actief met beleidsmakers en politiek. Wat goed werkt in de praktijk delen we met andere gemeenten en overheden. Zodat inwoners en ondernemers in elke gemeente kunnen meedoen aan de samenleving. [Volg ons op LinkedIn](#) voor meer tips over betere gemeentelijke dienstverlening. Of neem contact op via vdp@publieksdiensten.nl.

² <https://vng.nl/artikelen/resolutie-als-een-sterke-bestuurslaag-regie-op-de-digitale-samenleving>

³ <https://staatvandeuitvoering.nl/onderzoek/bouwstenen-publieke-dienstverlening/>