

# **INHOUDELIJKE VOORTGANGSRAPPORTAGE KENNISCENTRUM DIENSTVERLENING**

**Stuurgroep 01-07-2015**

# 1 Opdracht

De opdracht vanuit BZK voor het KCD is een collectieve kennisbasis te organiseren waar gemeenten kennis en ervaringen over dienstverlening vanuit gebruikersperspectief (inwoners en ondernemers) kunnen halen en brengen. **Doel van het kenniscentrum dienstverlening is om een platform voor kennisdeling en kennisvermeerdering te zijn voor en door gemeenten op het gebied van dienstverlening. Dit door het bieden van een wegwijzer, het delen van kennis, ideeën, praktijkvoorbeelden, instrumenten en het organiseren van bijeenkomsten (bijvoorbeeld praktijkmiddagen en het opzetten van leerkringen, ondersteund door online interactiemogelijkheden).**

Vanuit de collectieve kennisbasis levert het Kenniscentrum Dienstverlening een bijdrage aan de ontwikkeling, inrichting en uitvoering van moderne dienstverlening door gemeenten, die door burgers en ondernemers als betrokken én efficiënt wordt ervaren.

## Focus 2015

In 2015 ligt de focus met name op:

- Het faciliteren van gemeenten bij de concretisering van de overheidsbrede visie dienstverlening 2020. De afgelopen jaren hebben gemeenten al veel gedaan om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. De ambitie voor 2015 is om gemeenten te helpen de dienstverlening meer in samenhang en organisatie-overstijgend te ontwikkelen.  
**Resultaat:** Een gemeente krijgt in een roadmap de processtappen en de relevante instrumenten aangeboden om tot verbetering van de eigen dienstverlening te komen.
- Kanalisering van de verschillende (rijksbrede) initiatieven. Het Kenniscentrum ontsluit via één (online) kanaal de verschillende lopende rijksbrede én regionale initiatieven op het terrein van publieks- en ondernemersdienstverlening.  
Resultaat: Een gemeente heeft inzicht in de verschillende initiatieven en de manier waarop deze bijdragen aan de realisatie van de overheidsbrede visie op dienstverlening.
- Een concrete en zichtbare verbetering van online dienstverlening ('Digitaal tenzij..'). De verbetering richt zich op de dienstverleningsaspecten van relevante beleidsthema's.
- **Resultaat:** Een significant aantal gemeenten heeft concrete stappen gezet in de verbetering van de (online) dienstverlening voor één of meerdere beleidsthema's. Daarbij wordt digitalisering nagestreefd zonder onpersoonlijk te worden (hostmanship en gebruikersperspectief).
- Verbreden van de doelgroep van het Kenniscentrum naar bestuurders met het doel hen bewust te maken van het wat en hoe van betere dienstverlening. De implementatie van de visie 2020 vergt bestuurlijke aandacht.  
**Resultaat:** verbinding tussen gemeentelijke bestuurders (burgemeesters, wethouders, gemeentesecretarissen) en beleidsbepalende ambtenaren dienstverlening. Bewustwording dat versterking van de dienstverlening (standaardiseren van processen en digitaliseren) een plaats verdient op de (politieke) agenda.
- Bewustwording van het belang van (digitale) dienstverlening aan ondernemers. Ondernemers zijn als economische motor van de gemeenten van groot belang. Bij een goed ondernemersklimaat hoort goede dienstverlening. Om stimulerend economisch beleid te ontwikkelen dat aansluit bij de behoeften van lokale ondernemers is het commitment van bestuurders en de organisatiekracht van gemeentesecretarissen onmisbaar.  
**Resultaat:** Vergroot gevoel van urgentie voor, en vergroot aantal mogelijkheden tot, verbetering van dienstverlening aan ondernemers.

## 2 Stand van zaken

De resultaatgebieden in de opdracht voor het Kenniscentrum dienstverlening (KCD) in 2015 langs onderstaande lijnen nader ingevuld:

- *Inrichting van het digitale platform qua inhoud, informatiestructurering en navigatie past bij de doelgroep, de doelstelling en de kennisagenda lokale dienstverlening;*

### A. *Onderzoek voorlopers digitale dienstverlening*

Het KCD is op zoek naar in eerste instantie archetypen op het gebied van dienstverlening. Op basis van gesprekken met gemeenten is de definitie verbreed en de bedrijfsvoering toegevoegd. Dit onder de hypothese dat de mate van digitalisering bepaald hoe de directe dienstverlening wordt ingericht. Hierbij is het uitgangspunt van de visie 2020: 'digitaal, tenzij' leidend. In de zoektocht naar unieke en leerzame manieren waarop gemeenten de dienstverlening 2020 oppakken is in de periode mei – juni 2015 wij een kleinschalig uitgevoerd naar de do's en dont's van succesvolle (digitale) dienstverlening bij gemeenten.

De resultaten van het onderzoek geven een beeld hoe de zgn. 'voorlopergemeenten' omgaan met de ongekende mogelijkheden en de steeds grotere druk vanuit burgers en instanties om hun (digitale) dienstverlening optimaal in te richten. Het doel van het onderzoek is het krijgen van inzicht in de wijze waarop gemeenten hun (digitale) dienstverlening hebben ingericht en op welke manier we de gemeenten in het land kunnen aansluiten op de innovaties. Met andere woorden: verzamelen – verrijken – verbinden. Innovaties bij voorlopende gemeenten verzamelen, analyseren wat het werkende element is om dit vervolgens aan alle andere gemeenten aan te bieden zodat ze hiermee verder kunnen in hun eigen proces.

**Stand van zaken:** De desk-en fieldresearch zijn inmiddels afgerond. Momenteel (eind juni) worden er voorlopige conclusies getrokken uit het verrichte onderzoekswerk. De resultaten van het onderzoek worden teruggekoppeld aan de zes 'voorloper' gemeenten, waarbij wordt gekeken of er richtinggevende uitspraken zijn te doen. De rapportage geeft dus aan waar 'voorlopende' gemeenten staan met hun digitalisering en hoe ze staan ten opzichte van de visie 2020. Ook wordt uitgebreid stilgestaan bij het proces dat wordt gevolgd bij de totstandbrenging van de dienstverlening, waarbij wordt gerefereerd aan het gedachtengoed 'design thinking'. Het rapport komt eind juli beschikbaar.

### B. *Roadmap dienstverlening*

Het KCD ontwikkelt in 2015 een roadmap welke gemeenten helpt stappen te zetten in de verbetering van de dienstverlening. De roadmap – een (online) stappenplan- helpt een gemeente om de eigen ambities op het terrein van dienstverlening te realiseren. Met de resultaten van het onderzoek gaat het kenniscentrum een roadmap ontwikkelen die gemeenten helpt om de eigen ambities te verbinden aan de visie 2020. Waar sta ik nu op het gebied van dienstverlening en waar wil ik in 2020 uitkomen?

**Stand van zaken:** De uitkomsten van het onderzoek zullen worden vertaald naar handzame producten. Deze worden in de roadmap geplott, waardoor voor gemeenten zichtbaar wordt welke concrete stappen gezet kunnen worden. De roadmap ontsluit daarbij instrumenten (o.m. uit het KING portfolio), zoals handreikingen, checklists, plannen van aanpak en voorbeelden om de gewenste verbetering van de dienstverlening ook echt te realiseren.

### C. *Borging beter en concreter*

Begin 2025 is het programma 'Beter en Concreter' voor het verminderen van regeldruk, het verbeteren van de dienstverlening en het verbeteren van de (juridische) kwaliteit van regels afgerond. Om de opgedane kennis en ervaringen niet verloren te laten gaan is besloten om een aantal concrete producten, projecten en casus onder te brengen in het KCD. Het is de wens van het ministerie van Economische Zaken (EZ) om ook voor de einddoelgroep ondernemers aan te sluiten bij het KCD.

**Stand van zaken:** Het ministerie van EZ laat een strategische verkenning en doelgroepanalyse uitvoeren voor het positioneren van ondernemersdienstverlening in het KCD. Belangrijk uitgangspunt hierbij is dat ook nieuwe partijen zoals VNO-NCW, MKB Nederland en ACTAL bij de activiteiten van het KCD worden betrokken.

- Ontwikkeling en organisatie van bijeenkomsten die voorzien in de kennisbehoefte van gemeenten, met gerichte aandacht voor het lokale gebruik van landelijk ontwikkelde bouwstenen en bouwstenen bedacht door gemeenten;

### D. *Platform voor innovaties*

Vanuit verschillende organisaties (Doorbraak in Dienstverlening, Kloosterhoeveberaad 2020, DSA, NVVB, VDP, individuele gemeenten) worden er innovatieve dienstverleningsproducten ontwikkeld die bij kunnen dragen aan een verbetering van de dienstverlening. Het KCD streeft ernaar om innovaties te stimuleren, te initiëren en te verbinden. Het KCD biedt alle gemeenten, koepels, kennisinstellingen en marktpartijen een platform waar deze partijen elkaar kunnen ontmoeten en van elkaar kunnen leren. Online via de website van het kenniscentrum en offline door het organiseren van bijeenkomsten.

**Stand van zaken:** Het voorjaar van 2025 is gebruikt beter zicht te krijgen op vernieuwingsinitiatieven netwerken/ bijeenkomsten/ toekomstgerichte innovatie-agenda's. Door een netwerk te bouwen dat uitgaat van samenwerken en actieve kennis- en informatie uitwisseling te bouwen ontstaat een goed overzicht voor bestuurders en gemeentelijk professionals. De inzet hierbij is: op basis van sterke punten en met inachtneming van complementariteit (dus geen concurrentie). Door te verbinden vanuit gezamenlijke lange termijn doelen (visie 2020), begint focus te ontstaan die kan gaan dienen als innovatie-agenda

### E. *Opschaalbare innovaties – pilots Kloosterhoeveberaad*

In 2015 worden vijf pilotprojecten uitgevoerd met als beoogd effect om opschaalbare innovatie van dienstverleningsprocessen te creëren. De pilotprojecten zijn initiatief vanuit het veld en worden gefaciliteerd vanuit het KCD en overkoepelende organisaties als de VDP, de NVVB, de SVB, het UWV en de Belastingdienst. Ieder project wordt geleid door een gemeente en uitgevoerd in samenwerking met meerdere gemeenten en uitvoeringsorganisaties.

De pilotprojecten worden versterkt door het Uitvoerdersoverleg en het Kloosterhoeveberaad. Twee gremia waarin vertegenwoordigers met slagkracht zitten vanuit gemeenten, overkoepelende organisaties en het Rijk. Deze partijen spelen ook een belangrijke rol in de communicatie als ambassadeurs van Innovatie van onderop.

De vijf pilotprojecten richten zich op:

1. Digitale dienstverlening aan begrafenisondernemers
2. Digitale verhuisapplicatie
3. Procesverbetering rijbewijzen

4. Dienstverlening aan ZZP'ers
5. Model voor preventie van werkfraude

**Stand van zaken:** De pilots moeten gestandaardiseerde processen van (gemeentelijke) dienstverlening opleveren die aansluiten op generieke voorzieningen. In de praktijk blijkt het opstarten van een pilot binnen een gemeente en met name het zorgen dat vanuit 5 deelnemende gemeenten gezamenlijk aan deze pilot werd gewerkt een forse opgave. Daarom wordt er nu vanuit het KCD ondersteuning geboden. Deze ondersteuning richt zich per pilot op dat wat nodig is om vooruitgang te bieden, zoals:

- Inzichtelijk maken en betrekken speelveld
- Formuleren en implementeren gestandaardiseerde aanpak pilots
- Inventariseren huidige belemmeringen en wensen projectleiders + oplossen concrete knelpunten
- SMART formuleren doelen en resultaten pilots
- Vertalen impact en strategie in termen van organisatie, mensen, processen en informatievoorziening/ICT
- Opschalen pilots (van 5 naar alle gemeenten)
- Verbreden samenstelling/multidisciplinariteit pilotteams (toevoegen dienstverlenings en gebruikerskant)
- Overleg/verbinden projectleiders (professionaliseringsslag, kennis delen en leren van elkaar)
- Overleg/verbinden ZBO's
- Maken communicatie-/afstemmingsafspraken Pilots, Uitvoeringsoverleg en Kloosterhoeveberaad
- Implementatiestrategie ontwikkelen voor de brede uitrol van succesvol afgeronde pilots naar niet deelnemende gemeenten

Een uitgebreide stand van zaken van deze pilots is in de bijlage opgenomen.

## ***F. Praktijkmiddagen dienstverlening***

Het KCD houdt jaarlijks gemiddeld zes praktijkmiddagen over actuele thema's op het gebied van dienstverlening in het hele land. Elke praktijkmiddag wordt in samenwerking met een gemeente georganiseerd. In 2015 wordt weer een nieuwe reeks bijeenkomsten georganiseerd.

Doel van de praktijkmiddagen is om gemeenten handvatten bieden voor een effectieve en efficiënte directe dienstverlening vanuit het perspectief van de gebruiker door:

- ✓ kennisvermeerdering en innovatie (trends oppikken & analyseren)
- ✓ kennis toegankelijk maken door te verbinden (praktijkvoorbeelden, instrumenten en interactie)

**Stand van zaken:** In 2015 hebben twee praktijkmiddagen plaatsgevonden. Op 9 april in Zutphen met thema "3 maanden 3D, Dienstverlening oké?" (40 bezoekers) en op 2 juni in Tilburg met thema "Dienstverlening digitaal, tenzij..." (52 bezoekers).

De geplande praktijkmiddagen zijn: 10 september in Hoogeveen met als thema "Dienstverlening is van ons allemaal, hoe?", 13 oktober in Schiedam en 5 november in Weert met als thema "Dienstverlening 2020, hoe werkt dat in de praktijk??" en 8 december in Zaanstad met als thema "Dienstverlening, denken vanuit de bedoeling".



**KWALITEITS  
INSTITUUT  
NEDERLANDSE  
GEMEENTEN**

**KWALITEITSINSTITUUT  
NEDERLANDSE GEMEENTEN**

**NASSAULAAN 12  
2514 JS DEN HAAG**

**POSTBUS 30435  
2500 GK DEN HAAG**

**T 070 373 80 08  
F 070 363 56 82**

**[INFO@KINGGEMEENTEN.NL](mailto:INFO@KINGGEMEENTEN.NL)  
[WWW.KINGGEMEENTEN.NL](http://WWW.KINGGEMEENTEN.NL)**