

BINNENLANDS BESTUUR

Burger centraal door zaakgericht werken

De gemeenteraadsverkiezingen zijn net achter de rug en de meeste gemeenten maken zich op voor een nieuwe coalitie en een nieuwe koers. Er zijn grote verschuivingen in de zetelverdeling en de opkomst was met 56% historisch laag. Dit toont eens te meer aan dat de kloof tussen burger en politiek nog altijd groot is. Op de schouders van de vers geïnstalleerde gemeenteraden rust dan ook de zware last om het vertrouwen van de burger te herwinnen.

Het beeld dat de burger van de lokale overheid heeft wordt bepaald door diverse factoren, waaronder de landelijke politiek en de kwaliteit van de eigen leefomgeving. De burger verwacht een actieve en meewerkende houding van het lokale bestuur waarbij de gemeente haar werkwijze richt op de behoefte van de burger in plaats van een werkwijze te verwachten van de burger die aansluit bij de eigen interne organisatie. De burger als mondige consument is inmiddels gewend online zaken te doen en eenvoudig inzicht te verkrijgen in de voortgang van die zaken. De lokale overheid heeft hier een achterstand: hoewel de online-dienstverlening toeneemt wordt de burger nog te veel geconfronteerd met de interne werkwijze van de gemeente en krijgt de burger te weinig inzicht in de noodzaak voor bepaalde procedures, de wijze van indiening, de te verwachten doorlooptijd en de actuele status. Dit gebrek aan inzicht voedt, onterecht, het gevoel dat procedures onnodig moeilijk en langdurig verlopen.

Het verbeteren van de dienstverlening staat dan ook terecht al jaren op de agenda en er is al veel gebeurd. De kwaliteit van de informatievoorziening rondom de producten en procedures is inderdaad toegenomen. De volgende stap zou de informatievoorziening rondom de behandeling moeten zijn. Voor de burger wordt het steeds vanzelfsprekender dat je kunt inzien in welk stadium 'jouw' verzoek is en hoe lang het nog gaat duren. Dat kan in de commercie immers ook. De overheid moet daarbij niet vergeten dat aanvragen, bezwaren en dergelijke procedures niet worden ingediend omdat de burger dat graag wil. Deze procedures worden ervaren als lastig en zouden dus zo laagdrempelig en zo snel mogelijk moeten worden afgerond.

Dat vereist een handelswijze vanuit het perspectief van de burger. De burger centraal: niet alleen in de externe communicatie, maar vooral ook in de interne werkwijze. Geen verschillende balies omdat de gemeente onderscheid maakt tussen taakvelden. Niet doorverbinden naar andere afdelingen die er kennelijk ook bij betrokken zijn. Voor de burger maakt het immers niet uit wie precies wat doet binnen de interne organisatie. Het gaat hem om zijn vraag, zijn probleem, zijn zaak.

Het zaakgericht werken heeft in de informatievoorziening veel aandacht gekregen in de laatste paar jaren. Afdelingsoverkoepelend werken aan hetzelfde zaakdossier, waarvan de status en voortgang op ieder moment voor iedere betrokkene zichtbaar is. Voor de behandelaar (van welke afdeling dan ook), voor de manager en het klantcontactcentrum. En natuurlijk koppelbaar naar landelijke initiatieven zoals mijnoverheid.nl. De plannen gaan ver en hebben een hoge impact. Niet alleen is een andere werkwijze vereist, maar ook wijzigingen in de ICT-infrastructuur en het centraliseren van gegevensbronnen. Een document managementsysteem, een zaakstelsel, integraties met procesapplicaties, een klantcontactstelsel: ingrijpende wijzigingen en serieuze implementatietrajecten. Maar zeer zeker zinvolle investeringen met aantoonbaar rendement.

Na de wisseling van de wacht is het aan het nieuwe bestuur om deze initiatieven verder op te pakken en daadwerkelijk te laten zien dat de burger centraal staat. De eigen interne informatievoorziening is daarin cruciaal: wanneer de interne processen niet op orde zijn, verbetert de dienstverlening en de efficiency niet. Een betere overheid begint bij jezelf.

Mark van der Linden is directeur bij Decos, leverancier van documentmanagementsystemen

Abonnementen

[Gratis abonnement](#)
[Proefabonnement](#)
[Meeleesabonnement](#)
[Studentenabonnement](#)
[Klantenservice](#)

Feeds & Tweets

[BB iGoogle](#)
[BB RSS Nieuws](#)
[BB RSS Vacatures](#)
[BB RSS Digitaal](#)
[BB Twitter](#)

Opleidingen

[Kluwer Opleidingen](#)
[Vrom Academy](#)
[E-studies](#)
[Masterclasses](#)

Websites

[Kluwer](#)
[Kluwer Shop](#)
[Sociaal Totaal](#)
[Vrom Totaal](#)
[Jobnews](#)

Service

[Adreswijziging](#)
[Adverteren](#)
[Contact](#)
[Colofon](#)
[Ingezonden stukken](#)

Vacatures

[Adverteren](#)
[Helpdesk](#)
[Vacaturemanager](#)
[Vacatures zoeken](#)