

'De gemeente als hét loket van de overheid'

VGS-commissie 'Dienstverlening en bedrijfsvoering': met alle gemeenten op weg naar 2015.

Voorjaar 2009

1. Inleiding.

Per 1 november 2008 ben ik benoemd als lid van het dagelijks bestuur van de Vereniging van Gemeentesecretarissen (VGS) met als portefeuille 'Dienstverlening en bedrijfsvoering'. Na het vertrek van Herman Geerdink (Almelo) is besloten om de organisatie-ontwikkeling van de gemeenten steviger in te bedden. Arno Thijssen heeft in het afgelopen jaar de basis gelegd en heeft twintig gemeentesecretarissen gevraagd om actief te worden op dit terrein; het werkprogramma is als bijlage 1 bijgevoegd. Er zijn vier werkgroepen rondom de thema's: Dienstverlening, Benchmarking en kwaliteit van de overheid, Informatie- en Communicatietechnologie (ICT) en Bedrijfsvoering.

Op 17 oktober 2008 is de commissie weer bij elkaar geweest. Aan het slot van deze constructieve bijeenkomst is afgesproken, dat de vier werkgroep elk op hun terrein plannen ontwikkelen voor 2009 en dat deze door de voorzitters van de werkgroepen gepresenteerd worden tijdens de vergadering van 9 januari 2009 in Nunspeet. Met het oog daarop ben ik inmiddels toegetreden tot de wondere wereld van dienstverlening en bedrijfsvoering. In deze notitie worden de eerste bevindingen gepresenteerd. Deze dienen mede als basis voor het werkprogramma 2009 van de commissie. Daarbij is het van belang, dat de krachten gebundeld en de aanpak gestroomlijnd wordt.

2. Historisch perspectief: de slagvaardige overheid.

Het aannemen de motie gericht op het schrappen van overbodige regelgeving en overdadige verantwoording onder het motto: 'Controle is goed, vertrouwen is beter' op 25 september 2003 in Deventer, kan gerust het startpunt genoemd worden van de strijd van de VGS tegen de bureaucratie. De motie is uitgemond in een manifest dat op 12 mei 2004 door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en de Vereniging van Gemeentesecretarissen is overhandigd aan de toenmalige minister van Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties, Th. de Graaf (zie bijlage 4). Het manifest is getiteld 'De slagvaardige overheid: perspectief op prestatie' en bevat de volgende actiepunten:

1. Licht de bestaande regelgeving kritisch door vanuit de nulbenadering: enerzijds is in de afgelopen jaren veel wet- en regelgeving geschrapt en is er een actieve beweging om administratieve lasten te beperken, maar anderzijds is er veel nieuwe wet- en regelgeving bij gekomen onder andere op het terrein van dualisme, veiligheid, controle- en verantwoording;
2. Schrap zoveel mogelijk specifieke uitkeringen: op naar een integrale afweging op lokaal niveau: het aantal specifieke uitkeringen is aanzienlijk teruggebracht en daalt nog steeds; de systematiek van het gemeentefonds is dusdanig aangepast, dat specifieke uitkeringen gemakkelijker kunnen worden opgenomen; als deze beleidslijn wordt doorgezet en bewaakt, gaat het lukken.
3. Schrap zoveel mogelijk planverplichtingen: baas in eigen huis: op het vlak van bestuur en maatschappelijk beleid vermindert het aantal planverplichtingen; op het ruimtelijk terrein is met de nota Ruimte en de nieuwe Wet ruimtelijke ordening de basis gelegd voor een slagvaardige overheid, maar toch worden nog steeds nieuwe planverplichtingen toegevoegd;

4. Eenmaal verantwoording afleggen: 'Single audit, single information' (de Sisa-systematiek) leidt er toe, dat steeds meer specifieke verantwoording via de jaarrekening geschiedt; het aantal regelingen dat wordt toegevoegd groeit nog steeds en dat dwingt departementen er toe kritisch te kijken naar de informatievragen die op de gemeente worden afgevuurd.
5. Schrap toezicht en inspecties: met het rapport van de commissies - Alders en Oosting is vooruitgang geboekt en ook de passage in het bestuursakkoord waarin staat dat maximaal twee bestuurslagen betrokken kunnen zijn bij een beleidsterrein is een stap in de goede richting: in de praktijk blijkt evenwel dat de 'controletoren' steeds verder wordt opgetuigd en dat er een voortdurende neiging is tot toezicht, controle en verantwoording;
6. Op weg naar één accountantsverklaring: enerzijds is dit door invoering van de Sisa-systematiek een flinke stap dichterbij gekomen, maar anderzijds zijn gemeenten 'verblijd' met de komst van de 'letter of representation' en de rechtmatigheidstoets;
7. Ga anders om met risico's en aansprakelijkheid: we hebben nog geen 'Amerikaanse toestanden', maar echt veel vooruitgang is er nog niet geboekt: de angst om te falen en afgerekend te worden, zit er diep in en zal nog eens versterkt worden als bestuurders en ambtenaren strafrechtelijk vervolgd kunnen worden;
8. Verkort stroperige procedures: op veel terrein is de gemeente inmiddels 'baas in eigen huis', maar op ruimtelijk terrein is nog geen concreet resultaat geboekt: in het komende jaar wordt bepaald of het nieuwe instrumentarium de broodnodige versnelling op dit beleidsterrein teweeg brengt;
9. Specifieke maatregelen: enerzijds hebben veel ministeries hebben hun wet- en regelgeving doorgelicht en zijn ze terughoudender met nieuwe regelgeving; ook gemeenten zijn uitgebreid bezig met het doorlichten en stroomlijnen van wet- en regelgeving; anderzijds blijft de stroom van wet- en regelgeving groeien zoals op het terrein van aanbesteden, ruimtelijk beleid en veiligheid;
10. Gemeenten in actie: ruimte voor innovatie en ontwikkeling, ontwikkeling set van indicatoren en burgers tevredenheidsonderzoek: in de afgelopen jaren is met de ontwikkeling van de Staat van de gemeente en de doorontwikkeling in de vorm van 'waarstaatjegemeente.nl' aanzienlijke vooruitgang geboekt: de koudwatervrees bij gemeenten verdwijnt, het aantal deelnemers neemt gestaag toe en het 'monitoren' door ministeries neemt gestaag af; we zijn er nog niet, maar we zitten op de goede weg.

Overzien we het geheel, dan kan geconcludeerd worden, dat op tal van terreinen flinke vooruitgang geboekt is. En toch ... we zijn er nog niet en er valt nog veel werk te doen: op beleidsmatig niveau, maar zeker ook op het operationele niveau. Om echt succes te kunnen boeken, moeten we in de komende jaren nog een slag dieper. De **commissie 'Bestuurlijke ontwikkeling'** richt zich daarbij op het beleid en de **commissie 'Dienstverlening en bedrijfsvoering'** richt zich op het operationele niveau.

Uiteraard is er een relatie tussen die twee. Als de complexiteit van de uitvoering bij het opstellen van het beleid geen rol speelt, worden we daar op het operationele niveau mee opgezadeld. De strategie van de VGS dient er derhalve op gericht te zijn, om in de beleidsfase naar effectiviteit, kwaliteit en vooral ook eenvoud te streven. Vervolgens kunnen al die inhoudelijke beleidslijnen vertaald worden in operationele termen: en dat is al ingewikkeld genoeg.

3. De kracht van de Vereniging van Gemeentesecretarissen (VGS).

Als er één beroepsgroep is die het verschil kan maken in het streven naar de gemeente als eerste overheid, zijn het de gemeentesecretarissen wel. De 441 gemeentesecretarissen zitten op een spilpositie in het openbaar bestuur: stukken komen vanuit departementen, provincie,

waterschappen, burgers en bedrijven op het bord van de gemeentesecretarissen en worden vervolgens over de afdelingen verdeeld.

Bovendien zijn gemeentesecretarissen niet voor niets op die positie beland. In de beroepsgroep zit veel ervaring en deskundigheid. In de commissie 'Dienstverlening en bedrijfsvoering' zijn nu twintig secretarissen vertegenwoordigd, maar naar mijn stellige overtuiging, is dit slechts een fractie van de kracht die de VGS kan ontwikkelen. We zullen de collega's moeten uitdagen om mee te doen, in het belang van hun eigen ontwikkeling en organisatie, en in het belang van het grote geheel. Secretarissen die zich extern oriënteren zullen ontdekken, dat zij ontwikkelingen veel sneller zien aankomen en daarop kunnen anticiperen. Zij zullen ontdekken dat externe oriëntatie goed is voor het probleemoplossend vermogen, zeker wanneer ook andere leidinggevendenden, coördinatoren en beleidsmedewerkers hun neus geregeld buiten de deur steken. En doet een gemeentesecretaris het goed, dan is hij of zij ook nog ambassadeur van de eigen organisatie. Kortom, er is voldoende potentieel aanwezig.

Maar niet alleen de secretarissen zelf: ook de 180.000 medewerkers die iedere dag actief zijn voor gemeenten zijn een potentiële bron van energie en creativiteit. Vanuit verschillende gemeenten (Gouda, Eindhoven) dienen zich generalistisch specialisten aan, die willen meedenken en meedoen. Willen we als gemeentesecretarissen het verschil maken, dan zullen we dankbaar gebruik moeten maken van de kennis en kunde die in onze organisaties aanwezig is.

En laten we het bestuur niet vergeten. De natuurlijke bestuurlijke partners van de gemeentesecretarissen zijn de burgemeesters. Zij zullen moeten beseffen, dat een goede dienstverlening de basis is voor herstel van vertrouwen van de burger in de overheid. Zij zullen het streven van de gemeentesecretarissen om te komen tot verbetering, moeten ondersteunen en uitdragen in de richting van bestuur, burger en bedrijfsleven. Een goede relatie van de VGS met het Nederlands Genootschap van Burgemeesters (NGB) kan aan een breed gedragen aanpak bijdragen.

4. Het krachtenveld.

Er is enorm veel in beweging op het werkterrein van de commissie 'Dienstverlening en bedrijfsvoering'. Het is de kunst om de energie van al die spelers te bundelen, te stroomlijnen en te richten, zodat een slagvaardige overheid ontstaat die gericht is op effectiviteit en kwaliteit. Een goed samenspel tussen de belangrijkste spelers is daarbij van groot belang. Daarbij valt te denken aan:

a. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).

Het ministerie wordt geleid door twee bewindslieden die hun sporen in het lokaal bestuur verdiend hebben en dat is te merken. Het bestuursakkoord ademt een goede sfeer en de speelruimte voor gemeenten is aanmerkelijk toegenomen.

Binnen het Ministerie zijn twee programmadirecties op gericht: **de programmadirectie Krachtig Bestuur** onder leiding van Bertine Steenbergen en de **programmadirectie Deregulering, vermindering Regeldruk en Informatiebeleid (DRI)** onder leiding van Arno Thijssen. Beide directeuren hebben ervaring bij de gemeenten en beide programmadirecties zijn momenteel bezig om doelen te stellen en koers te bepalen en dat doen zij in overleg met het veld. Eind januari moeten de doelen helder zijn.

Het zou goed zijn als BZK zich zou ontwikkelen tot een uitstekend bruggenhoofd tussen gemeenten en de departementen.

b. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).

Ook de VNG is een natuurlijke bondgenoot. Met het rapport van de commissie Jorritsma in 2005 heeft de VNG de basis gelegd voor het streven naar de gemeente als eerste overheid in 2015. In vervolg daarop zijn allerlei initiatieven genomen.

In beleidsmatige zin is binnen de VNG de **commissie Gemeentelijke Dienstverlening** actief onder voorzitterschap van de burgemeester van Roosendaal, Michel Marijnen. Vanuit de VNG-organisatie is het hoofd Bestuur, Veiligheid en Informatiebeleid, Nancy Bakker, nauw betrokken bij het werk van de commissie.

Eén van de initiatieven van de VNG is het initiatief tot oprichting van het **Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING)** per 1 juli 2009. KING richt zich op ICT, benchmarking en bestuurskracht. Cees Meesters, hoofd Burgerzaken van Rotterdam en voorzitter van de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVVB) is benoemd tot kwartiermaker en dient omstreeks april 2009 een concreet plan op tafel te leggen. De stuurgroep bestaat uit Ralph Pans namens de VNG, Cor de Vos namens de stuurgroep Egem-i, Piet Buytels namens de VGS en Tof Thissen namens Divosa.

Daarnaast is binnen de VNG het zogenaamde '**Huisberaad**' actief, dat er opgericht is om het 'Huis van benchmarks' verder te ontwikkelen. Het gaat dan onder andere om waarstaatjegemeente.nl, de benchmarks, maar ook de monitoring van het bestuursakkoord 'Samen aan de slag'. Vanuit de gedachte dat het project slechts kan slagen als het beschikt over een aantal actieve ambassadeurs, is de VGS goed vertegenwoordigd in het Huisberaad dat onder leiding staat van de gemeentesecretaris van Leiden, Paul van de Wijngaardt. Om te komen tot een nadere stroomlijning is er sprake van een personele unie tussen het Huisberaad en onze werkgroep 'Benchmarking en kwaliteit van de overheid'.

c. Stuurgroep Egem.

De stuurgroep Egem staat onder voorzitterschap van de burgemeester van Nieuwegein, Cor de Vos en richt zich op het stimuleren van de ontwikkeling van gemeenten in de sfeer van de elektronische overheid en. De Egem-i-teams zijn inmiddels in meer dan driehonderd gemeenten actief. Het is de bedoeling dat Egem opgaat in KING.

De directeur van de programmadirectie is tot 1 januari 2009 Maarten Hillenaar. Hij verhuist per die datum naar de functie van Chief Information Officer (CIO) bij het ministerie van BZK. Dat betekent dat hij het aanspreekpunt wordt voor alle grote ICT-projecten bij de overheid afgesproken is dat het contact ook na 1 januari 2009 gehandhaafd blijft. Egem gaat intussen verder met zijn werk, waarbij momenteel een quick-scan plaatsvindt ten aanzien van het Nationaal Uitvoerings Programma (NUP). Op basis daarvan wordt bezien of het akkoord, dat op 1 december is gesloten tussen BZK, de VNG en het IPO uitvoerbaar is.

d. Stuurgroep Antwoord en Life Events.

De stuurgroep staat onder leiding van David Jongen, voormalig gemeentesecretaris van Den Haag en momenteel directeur van het UWV. In de stuurgroep zijn diverse departementen vertegenwoordigd. Het gaat er om, dat alle overheidsketens in 2015 optimaal functioneren, en wel via meerdere kanalen. De boekjes Antwoord 1 en 2 geven inzicht in het werkterrein van de stuurgroep; afstemming met het NUP lijkt noodzakelijk. De term 'Life Events' is afkomstig uit de koker van administratieve lastenverlichting voor de burger: vraag is wat er allemaal komt kijken als de burger bijvoorbeeld werkloos of chronisch ziek wordt. De kunst is dan natuurlijk om het zo goed en zo snel mogelijk geregeld te krijgen.

e. Overige spelers.

Er is nog een groot aantal andere spelers die zich in het verdere traject kunnen aandienen als strategische partners op het terrein van Dienstverlening en bedrijfsvoering, zoals de Vereniging van Directeuren van Publieksdiensten (VDP), Divosa, VIAG, FAMO, NVVB, VSO

et cetera. In al die vakverenigingen zijn gemeenten uitstekend vertegenwoordigd. Die netwerken kunnen we en zullen we veel beter moeten benutten.

Om enige orde in het geheel te scheppen is het wellicht goed om de taken op een heldere manier te verdelen, waarbij het denkmodel in bijlage 5 mogelijk behulpzaam kan zijn de gedachte is, dat de programmadirectie Krachtig Bestuur, de VNG (met de commissie Gemeentelijke Dienstverlening) en de VGS-commissie Bestuurlijke Ontwikkeling met name actief zijn in de sfeer van de **beleidsvoorbereiding**.

En dat de programmadirectie DRI, KING (Egem, Huisberaad) en de VGS-commissie Dienstverlening en bedrijfsvoering met name actief zijn in de sfeer van de **beleidsuitvoering**. Het denkmodel is nog niet helemaal uitgekristalliseerd, maar het is een begin.

5. Ontwikkelingen en initiatieven.

De commissie Dienstverlening en bedrijfsvoering heeft een werkprogramma 2008, zoals weergegeven in bijlage 1. Het is goed om daar op voort te borduren, maar tegelijkertijd te actualiseren en nieuwe impulsen te geven.

Zo zou het goed zijn, om het werk van de commissie toekomstgericht in te richten. Het zal duidelijk zijn, dat de oprichting van het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) een enorme kans is om het veld te herstructureren en opnieuw neer te zetten. KING omvat als het goed is het volledige werkterrein van de commissie Dienstverlening en bedrijfsvoering. Het zou goed zijn, als de structuur van de commissie, als het ware de spiegel zou zijn van KING. Bij de ontwikkeling van KING is de VGS nauw betrokken. Piet Buytels, secretaris van Haarlemmermeer, neemt vanuit de VGS deel aan de stuurgroep. Daarmee is direct ook de link gelegd met de kring van secretarissen van de 100.000+ - gemeenten en met het VNG-bestuur. In het document dat tijdens de buitengewone ledenvergadering ten aanzien van KING is vastgesteld, wordt aangegeven, dat KING drie terreinen zal bestrijken: ICT, benchmarking en bestuurskracht. Vraag is of dit een optimale indeling is. In de contacten met allerlei betrokkenen is ten aanzien van de structuur van KING het volgende idee gerijpt:

- a. KING neemt Egem in zich op en concentreert zich daarbij op **ICT**: de uitvoering en begeleiding van het Nationaal Uitvoeringsprogramma is een belangrijk activiteit, maar ook de ontwikkeling van standaarden en het volgen en structureren van de markt, eventueel via certificering;
- b. KING neemt het project 'Waarstaatjegemeente.nl' in zich op, waarbij de bovenste etage aangeeft of een gemeente bestuurskrachtig is en via **benchmarks** bepaald kan worden wat er precies aan de hand is: dit deel van KING richt zich met name de vraag wat er aan de hand is en bevat als het ware het diagnose-instrumentarium;
- c. KING verzamelt allerlei initiatieven die er op gericht zijn om het functioneren van gemeenten te verbeteren: immers, als de diagnose bepaald is, moet een **kwaliteitsinstrumentarium** gemakkelijk toegankelijk en beschikbaar zijn ('de therapie'), waarbij te denken valt aan een databank met goede voorbeelden, het actieprogramma Lokaal Bestuur, programma's gericht op vermindering van de regeldruk en bijvoorbeeld ook visitatiecommissies in de sfeer van bestuurskracht;
- d. KING zou als vierde pijler de Egem-i-teams kunnen opnemen: in de loop der tijd zijn vanuit de Egem-i allerlei publicaties gemaakt die breder zijn dan ICT en vooral ook betrekking hebben op ondersteuning bij **organisatie-ontwikkeling en -verandering**; te overwegen valt om vertaling van landelijke ontwikkelingen te begeleiding via Egem-o-teams, waarbij uiteraard helder dient te zijn waar de verantwoordelijkheid van KING ophoudt en waar de verantwoordelijkheid van de gemeente begint.

Daarnaast zijn er nog aanpalende terreinen waar KING iets zou kunnen doen, zoals op het terrein van ruimtelijke ordening en leefomgeving. In het komende half jaar wordt duidelijk hoe een en ander zich zou kunnen ontwikkelen.

Maar er zijn veel meer initiatieven die raakvlakken hebben voor het werk van onze commissie:

- a. het **Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP)** is op 1 december ondertekend; door Egem-i wordt momenteel bezien of een en ander in tijd en geld haalbaar is; de **stuurgroep Egem** is aan het nadenken over de vraag, op welke wijze integratie in KING dient plaats te vinden; aandachtspunt is inbreng vanuit de VGS aan de regiegroep onder leiding van voormalig burgemeester van Alphen aan de Rijn, Nico Schoofs, die het NUP gaat volgen;
- b. de **commissie Gemeentelijke Dienstverlening** heeft een werkgroep ingesteld om servicenormen te ontwikkelen; Marja Hilders van de VNG is kartrekker, eerste bijeenkomst van de werkgroep is gepland op 30 januari in Son onder voorzitterschap van burgemeester Gaillard;
- c. ten aanzien van de invoering van de **Dienstenrichtlijn** is het van belang dat gemeenten hun regelgeving op orde brengen en aansluiting krijgen op het landelijk netwerk; de eerste gemeente die aansluiting heeft is de gemeente Kapelle (Zeeland): Marc Hamelers (EZ) en Judith Baltus (BZK) zijn aanspreekpunten en willen graag samenwerken;
- d. ten aanzien van **modernisering van het GBA** wordt op landelijk niveau onderhandeld tussen de ministeries van Financiën, BZK en VNG over het ingang zetten van dit project; Ronald Mauer zit namens de VGS in de stuurgroep;
- e. op het terrein van ruimtelijke ordening wordt door de VNG een **RO-netwerk** in het leven geroepen dat zeer breed van samenstelling zal zijn; om te voorkomen dat dit een exclusieve zaak voor specialisten wordt, is het van belang dat in een vroegtijdig stadium generalistische inbreng gegarandeerd is; Jan Fraanje is betrokken maar zou graag een aantal collega's hebben die zich in een ad-hoc werkgroep bezig houden met de AMvB Ruimte en de verordeningen die provincies her en der aan het optuigen zijn; ook de provinciale afdelingen van de VNG kunnen zorgen voor generalistische inbreng en zijn betrokken bij de start van het RO-netwerk;
- e. vanuit het AenO-fonds wordt een onderzoek verricht naar de **balans tussen bestuurlijke ambities en ambtelijke capaciteit**; aanleiding is het ziekteverzuim onder zwaar belaste beleidsmedewerkers en de bedoeling is om met Berenschot een positieve publicatie te maken van een aantal gemeenten die het geheel goed in de grip hebben; Renz Davitz (AenO-fonds) en Mark Huijben (Berenschot) hebben medewerking gevraagd;
- f. overige **aandachtspunten** en initiatieven zijn: contacten met de Vereniging van Griffiers over de controletoren (Marion Stein), contacten met Primo ten aanzien van risicomangement met als voorzitter college Jack Kruf van Roosendaal en het platform Rechtmatigheid waarin de VGS niet vertegenwoordigd is.

Kortom, er gebeurt nogal wat op het terrein van de commissie Dienstverlening en bedrijfsvoering. De bijeenkomst moet leiden tot prioriteitstelling en nadere inkleuring van de acties die we in 2009 in gang zetten samen met onze strategische partners, zodat de dienstverlening van de overheid zich voorspoedig ontwikkelt.

6. Speerpunten in 2009.

Tijdens de vergadering van de commissie Dienstverlening en bedrijfsvoering op 9 januari 2009 zijn de volgende speerpunten benoemd:

Algemeen.

1. Organisatie commissie Dienstverlening en bedrijfsvoering en bijbehorend netwerk moet op 1 juli draaien: met het oog op de verdere verbetering van de kwaliteit van dienstverlening en bedrijfsvoering, onderneemt de commissie via vier werkgroepen actie in nauwe samenwerking met collega's, sleutelfiguren en vakspecialisten; deelgenomen wordt aan de stuurgroep Egem, stuurgroep Antwoord en de commissie Gemeentelijke Dienstverlening van de VNG;
2. Inbreng in de oprichting en organisatie van het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING): in lijn met de notitie en dat wat op 9 januari besproken is, zal Piet Buytels (Haarlemmermeer) de VGS in de stuurgroep vertegenwoordigen en waar nodig en nuttig terugkoppelen; de verschillende werkgroepen zijn bij de ontwikkeling van ideeën over KING betrokken.

Werkgroep ICT en standaardisering.

3. Haalbaar en hanteerbaar maken van het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP) voor gemeenten, met als belangrijk aandachtspunt modernisering van het GBA: vroegtijdige inbreng en het leggen van contacten met sleutelfiguren moeten ertoe bijdragen dat deze doelstelling bereikt wordt.
4. Invoering van NUP bij gemeenten bevorderen: op basis van 3 wordt een bijdrage geleverd aan het verleiden van gemeenten tot invoering van het NUP.

Werkgroep Benchmarking en kwaliteit van de overheid:

5. Ontwikkeling van het 'Huis van benchmarks' door inbreng via het Huisberaad (zie bijlage 6).
6. Invoering van 'Huis van benchmarks' bevorderen: samen met de VNG wordt gemikt op 75% deelname per 31 december 2009.

Werkgroep Bedrijfsvoering:

7. Oriëntatie rondom verschillende thema's, zoals bestuurskracht, intergemeentelijke samenwerking en risicomanagement: op basis van de nadere oriëntatie worden strategische allianties aangegaan en doelen geformuleerd.
8. Aanpak van de controletoren in samenwerking met de Vereniging van Griffiers: de inzet van instrumenten dient gestroomlijnd te worden, waardoor de belasting voor de ambtelijke organisatie wordt teruggebracht.
9. Publicatie over de balans tussen bestuurlijke ambities en ambtelijke capaciteit: samen met het AenO-fonds en Berenschot wordt een publicatie voorbereid met goede voorbeelden

Werkgroep Dienstverlening:

10. Ontwikkeling servicenormen: via de commissie Gemeentelijke Dienstverlening wordt een bijdrage geleverd.
11. Ontwikkeling Klantcontactcentra en Antwoord: vanuit de VGS worden ontwikkelingen gevolgd, doelstellingen in kaart gebracht en waar nodig actie ondernomen.

12. Oriëntatie op Dienstenrichtlijn en Antwoord voor bedrijven: is NUP-project en moet een bijdrage leveren aan het toegankelijk(er) maken van de overheid voor bedrijven; de werkgroep beraadt zich nader op positie en rol in dit proces.

Gezien de doorstroming is het van belang, dat de werkgroepen **permanent werven** onder secretarissen; zijn er secretarissen die belangstelling hebben voor dit onderwerp, enthousiast zijn en meters willen maken, dan is het van belang dat zij in contact gebracht worden met de voorzitter van de commissie of van de werkgroepen. Het jaar 2009 wordt een jaar waarin veel in beweging is en waarin mogelijk halverwege doelstellingen en aanpak bijgesteld moeten worden. We zullen snel en flexibel moeten opereren in het belang van de kwaliteit van de dienstverlening en bedrijfsvoering van gemeenten en dus in het belang van onze burgers. De richting is evenwel helder. De verwachting is, dat het veld eind 2009 geherstructureerd is rondom KING en dat de VGS in dat nieuwe krachtenveld positie zal hebben. Dat alles met als doel abstracte doelstellingen concreet te maken, zodat 'gemeenten in 2015 (of zoveel eerder als mogelijk) hét loket van de overheid' zijn.

Jan Fraanje,
12 januari 2009.

Bijlage 1: PROGRAMMA THEMA DIENSTVERLENING EN BEDRIJFSVOERING..

Er is er in het land sprake van een veelheid aan onderwerpen op het terrein van dienstverlening. Er is een groot aantal initiatieven zichtbaar, vele partijen komen in beeld of dringen zich op, er zijn ongebreidelde mogelijkheden tot deelname aan initiatieven, congressen etc. en vele (markt)partijen dienen zich aan om individuele gemeenten of groepen van gemeenten te ondersteunen, begeleiden etc.etc. Daarnaast is op dit terrein sprake van steeds meer druk op gemeenten, van de zijde van het rijk, de VNG, de burgers en marktpartijen en wordt ook steeds meer van gemeenten gevraagd. Dienstverlening is daarnaast bron van vele organisatieveranderingen binnen gemeenten en ook inspiratie voor vele taken en activiteiten op het terrein van bedrijfsvoering. Bundeling van kennis en kracht en versterking van de positie van de VGS bij vele van deze punten is dus onontbeerlijk. Het is daarnaast goed die kennis meer bij elkaar te brengen en te kijken hoe deze samenwerking verder kan worden verbeterd. Er zijn 4 belangrijke thema's binnen deze portefeuille te onderscheiden en wel de volgende:

1. Landelijke ontwikkelingen **dienstverlening bij gemeenten in de meest brede zin.**

Het gaat om de volgende onderdelen:

- Advisering voor en uitvoering van taken vanuit de Subcommissie dienstverlening en ICT van de VNG. Voor meer informatie verwijzen naar link van de VNG site voor deze commissie.
Op dit moment zijn er enkele collega's lid van deze commissie. Zij hebben behoefte aan ondersteuning. Het gaat daarbij om advisering van en voor vergaderingen, om projecten ter hand te nemen en om regionale activiteiten helpen ondersteunen;
- Ontwikkelingen KCC: het landelijke project Antwoord geeft richting aan gemeenten om te komen tot volwaardige klantcontactcentra. De VGS en de doelgroep gemeentesecretarissen worden op dit moment gemist. Gevraagd wordt dus actieve betrokkenheid van gemeentesecretarissen bij deze ontwikkeling;
- Nationaal Urgentieprogramma E-Overheid: er zal gewerkt moeten gaan worden aan uitvoering van dat NUP. Actieve betrokkenheid van de VGS is noodzakelijk. Ook daarvoor worden collega's gezocht voor advisering en ondersteuning.

2. Ontwikkelingen benchmark, kwaliteit overheid.

Het gaat om de volgende thema's:

- De verdere ontwikkeling van Waar staat je gemeente.nl. op inhoud, promotie en afstemming met het Rijk. Hierbij zal onder andere ook de betrokkenheid bij het overleg met het rijk over de uitwerking en monitoring van het bestuursakkoord worden betrokken;
- Ontwikkeling van het Huis van de benchmarks;
- Monitoren beleidsinformatie (SISA), initiatief BZK, waarin gemeentesecretarissen participeren;

3. ICT en Standaardisering:

Het gaat om de volgende thema's:

- Activiteiten EGEM, gericht op ontwikkelingen en ondersteuning E-overheid in de meest brede zin van het woord;
- Ontwikkelingen standaardisering en rijksontwikkelingen (bijvoorbeeld basisregistraties, standaardisering nieuwe wetgeving zoals Wabo);
- ICT en organisatieontwikkeling binnen gemeenten, zoals bijvoorbeeld Mid-office;
- Voortzetting platform ICT binnen de VGS (initiatief Herman Geerdink);

4. Bedrijfsvoering:

- Ontwikkelingen programmabegroting en programmasturing;
- P en C-ontwikkelingen, relatie met organisatieontwikkelingen;
- Samenwerking tussen gemeenten op het terrein van bedrijfsvoering, opzet shared service centra, opzet best practices.

Deze vier thema's en de verschillende onderdelen daarvan vragen een **actieve inbreng** van de VGS. De collega's, die actief zijn of willen worden in deze taakvelden kunnen ondersteuning gebruiken. Voorts willen we als VGS bij een aantal van dit soort discussies ook meer onze stem laten doorklinken en melding maken van onze opvattingen.

Dat willen we op de volgende wijze organiseren.

Er zal een **digitaal kennis- en informatieplatform** voor onze leden op onze website worden opgezet. Doel is dit programma een herkenbare plek te geven en daar actuele informatie op te plaatsen en die ook actueel te houden. Daarnaast is een **overleg- en discussieplatform** voor en door onze leden noodzakelijk. Ook daar kan veel digitaal; ook dat zal via onze site worden vormgegeven.

Een vaste overlegstructuur is daarnaast ook wenselijk. Daarbij wordt gedacht aan de volgende denklijn. Er wordt rondom de vier hiervoor genoemde onderdelen **4 afzonderlijke overleggroepjes** gecreëerd. Gedacht wordt aan 6 tot 8 leden per groepje. Elk groepje wordt door een collega als coördinator aangestuurd. De coördinatoren hebben periodiek met elkaar en met het lid van het DB, dat dit onderwerp in portefeuille heeft, overleg.

De leden van de werkgroepjes zouden ook in hun regio's **activiteiten** moeten organiseren.

Bij dat alles wordt een sterke voorkeur gegeven aan een efficiënte werkwijze. Veel digitale afstemming en efficiënt georganiseerde bijeenkomsten.

Opzet is om een en ander eind 2008 te **evalueren** en te bezien of deze werkwijze aansluit bij de behoefte van onze leden en ons in staat stelt de landelijke ontwikkelingen beter te volgen en in te kunnen spelen op actuele issues.

Voor deze activiteiten wordt een bescheiden werkbudget gevraagd voor enkele vergaderingen van de coördinatoren. Geprobeerd zal worden die zoveel mogelijk bij gemeenten zelf te houden. Een werkbudget van € 1.000 voor het komende jaar zou voldoende moeten zijn.

Arno Thijssen.

DB-lid VGS,

Secretaris Leidschendam-Voorburg

Bijlage 2: leden van de commissie Dienstverlening en bedrijfsvoering.

- 1. Werkgroep Dienstverlening:**
 - Arie Oeseburg, Olst-Wijhe a.oeseburg@olst-wijhe.nl;
 - Linda Boot, Utrechtse Heuvelrug linda.boot@heuvelrug.nl
 - Marcel Willemsen, Landerd marcel.willemsen@landerd.nl
 - Marlies van den Hende, Wormerland m.vandenhende@wormerland.nl

- 2. Werkgroep Benchmarking en kwaliteit van de overheid:**
 - * Jan Kerkhof, Nunspeet j.j.kerkhof@nunspeet.nl;
 - * Paul van den Wijngaart p.i.m.vanden.wijngaart@leiden.nl
 - * Frank de Jong, Opmeer fdejong@opmeer.nl
 - * Peter Post, Tynaarlo p.post@tynaarlo.nl
 - * Willem van Rosmalen, Schijndel wvanrosmalen@schijndel.nl
 - * Jan Fraanje, Boxtel jfr@boxtel.nl

- 3. Werkgroep ICT en standaardisering:**
 - * Ronald Mauer, Oegstgeest Mauer@oegstgeest.nl
 - * Antje Dekker, Berkelland a.dekker@gemeenteberkelland.nl
 - * Harrie Scholtens Scholtens@middelharnis.nl
 - * Leo van den Nieuwendijk, Leiden leo.vandennieuwendijk@leiden.nl
 - * Jenny de Jonge, Appingedam j.dejonge@appingedam.nl

- 4. Werkgroep Bedrijfsvoering:**
 - * Anne de Baat, Rijswijk adbaat@rijswijk.nl
 - * Robert Douma, Schermer r.douma@schermer.nl
 - * Herman Zwart, Dalfsen h.zwart@dalfsen.nl
 - * Piet van Elteren, Nieuwegein p.c.m.vanelteren@nieuwegein.nl

Boxtel, 12 januari 2009.

Bijlage 3: Motie gericht op het schrappen van overbodige regelgeving en overdadige verantwoording onder het motto: 'Controle is goed, vertrouwen is beter'.

De leden van de Vereniging van gemeentesecretarissen, in vergadering bijeen op 25 september 2003 te Deventer:

overwegende:

- dat de burger (nog steeds) niet tevreden is over de kwaliteit van de overheid;
- dat het kabinet streeft naar een slagvaardige overheid die goede resultaten boekt en 'minder regels' als motto heeft voor het regeerakkoord;
- dat dit streven en het motto op gespannen voet staan met de vele beleidsregels, richtlijnen, administratieve bepalingen, voorschriften, handreikingen en enquêtes die door rijk, provincies en zelfstandige bestuursorganen over gemeenten worden uitgestort;
- dat de inspanningen die nodig zijn om deze bureaucratie te verwerken ten koste gaan van de kwaliteit van het product en van de uitvoering van beleid; kortom, ten koste van de slagvaardigheid van de lokale overheid;
- dat tegelijkertijd de speelruimte voor de gemeente dusdanig wordt ingeperkt dat goede oplossingen op lokaal niveau belemmerd worden;
- dat het hoog tijd wordt om het lokaal bestuur te bevrijden van al deze overbodige ballast;

dragen het bestuur van de Vereniging op:

- a. om in vervolg op de open brief van 11 juli 2003 aan minister De Graaf (zie bijlage) een aanbod aan hem te doen om mee te denken en mee te werken aan het schrappen van overbodige regelgeving en overdadige verantwoording;
- b. om de creativiteit van de leden (en hun organisaties) aan te boren door het instellen van een meldpunt;
- c. om de commissie Besturen uit te nodigen, een hoofdlijnennotitie te maken en op basis daarvan concrete voorstellen te ontwikkelen;
- d. en om tijdens de eerstvolgende ledenvergadering verslag te doen van de vorderingen.

en gaan over tot de orde van de dag.

Commissie Besturen,

Dick Bakhuizen

Hein van Bilderbeek

Joost Cox

Jan Degen

Jan Fraanje

Jan Jelle Kerkhof

Gerard de Kleijn

Jan Dick de Kort

Emma de Lange

Tineke van Lenthe

Bert Schouten

Arie Wink

Gauke Zijlstra

Bijlage 4: De kern van de slagvaardige overheid

'De slagvaardige overheid: perspectief op prestatie' is het motto van dit advies van de Vereniging van Gemeentesecretarissen (VGS) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) aan de minister van Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties.

Gezien het brede draagvlak dat er is voor het schrappen van overbodige regelgeving en overdadige verantwoording, is dit advies gericht op gezamenlijke actie op korte termijn. Het advies speelt in op het actieprogramma 'Andere overheid' dat in december 2003 gepresenteerd is. Kernachtig samengevat stellen we de volgende acties voor:

Rijk, provincies en gemeenten gezamenlijk:

- bepaal samen de inhoudelijke doelen en leg deze vast; de oplossing van maatschappelijke en ruimtelijke problemen vraagt niet om een dogmatische benadering, maar om souplesse, flexibiliteit en samenwerkingsgerichtheid;
- analyseer het openbaar bestuur via taakanalyses en bepaal samen de richting waarin de overheid zich dient te ontwikkelen;
- maak samen een ambitieus plan van aanpak en zorg voor de broodnodige coördinatie binnen en tussen de bestuurslagen;
- het kabinet, het parlement, het beraad van secretarissen-generaal en het projectteam 'Andere overheid' dienen daarin een leidende rol te vervullen en dienen in samenspraak met provincies en gemeenten de voorwaarden te scheppen om deze omvangrijke operatie voor 2007 tot een goed einde te brengen;
- geef daadkrachtig uitvoering aan de tijdens het bestuurlijk overleg van 7 april 2004 tussen minister De Graaf en VNG en IPO gemaakte afspraken om de *andere overheid* te realiseren;
- vertrouw op elkaar, denk met elkaar mee, houd elkaar de spiegel voor, help elkaar om te verbeteren en bevorder alle activiteiten die gericht zijn op vereenvoudiging van processen en procedures.

Rijk:

- licht alle bestaande regelgeving kritisch door volgens de voorgestelde methodiek;
- wees terughoudend met nieuwe wetgeving; sluit aan bij discussies in de Kamer over het functioneren van de parlementaire democratie en doorbreek de politiek-bestuurlijke reflex;
- schrap zoveel mogelijk specifieke uitkeringen en subsidieregelingen, en voeg de vrijkomende budgetten toe aan het Gemeentefonds;
- bundel subsidiestromen zo veel mogelijk tot brede doeluitkeringen en richt voorwaarden en voorschriften niet op het proces, maar op het eindresultaat.
- schrap zoveel mogelijk planverplichtingen: op lokaal niveau komen de plannen samen in de programmabegroting en lokaal wordt bepaald of op enig terrein nadere uitwerking nodig is in een specifiek plan;
- schrap alle specifieke verantwoording: op lokaal niveau legt het college verantwoording af aan de raad en bepaalt de raad of op enig terrein meer diepgang nodig is;
- schrap toezicht en inspectie: streef er naar dat bestuurslagen zo in elkaar zitten dat kwaliteitszorg als het ware van zelf ontstaat (bijvoorbeeld door invoering van een indicatorenlijst en burgertevredenheidsonderzoek);
- zorg er voor dat nog slechts één accountantsverklaring nodig is en zorg er voor dat alle financiële informatie zo veel mogelijk beperkt en gestroomlijnd wordt;
- ga anders om met risico's en aansprakelijkheid;
- verkort stroperige procedures zo veel mogelijk;

- evalueer het totale pakket aan wet- en regelgeving eens in de 5 jaar; leg de regie voor deze operatie op het allerhoogste niveau;
- maak van het Nederlandse voorzitterschap van de Europese Unie gebruik om afspraken te maken over terugdringing van de Europese regelgeving;
- overweeg de relatie tussen overheid en markt steeds vanuit het perspectief van de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger; stel eventueel Europese regelgeving ter discussie;
- en schep vanuit een positieve grondhouding voorwaarden, zodat provincies en gemeenten problemen zo goed mogelijk kunnen oplossen.

Provincies:

- bepaal samen met de gemeenten doelen en strategie ten aanzien van de ontwikkelingen in provincie en gemeenten;
- zet de ontwikkeling voort 'van hindermacht naar ontwikkelkracht': geen accent op controle en toezicht, maar op partnerschap en daadkracht;
- geef gemeenten de ruimte om problemen op te lossen binnen heldere kaders;
- licht de Provinciale regelgeving vanuit die filosofie stevig door.

Gemeenten:

- bepaal op lokaal niveau wat er moet gebeuren en ga aan de slag;
- geef de burger de ruimte binnen heldere kaders;
- ontwikkel via VNG en VGS een op zichzelf staand systeem van kwaliteitszorg, een standaardlijst met maximaal vijftig indicatoren en een standaard burgertevredenheidsonderzoek, en sluit daarbij aan op (vereenvoudigde!) eisen van het ministerie van Binnenlandse Zaken, opgeschoonde informatiewensen van het CBS en de reeds bestaande of nog in ontwikkeling zijnde benchmarks;
- licht vanuit die filosofie de gemeentelijke regelgeving stevig door.

De Vereniging van Gemeentesecretarissen en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten zijn er van overtuigd, dat het tij zeer gunstig is om op korte termijn goede resultaten te boeken.

Wij nodigen u van harte uit om u aan te sluiten bij deze **vitale coalitie** en voelen ons daarbij gesteund door de vele contacten die we zowel bestuurlijk, als ambtelijk binnen de rijksdienst hebben. Indien we creativiteit en enthousiasme weten los te maken binnen Rijk, provincies en gemeenten, dan kan er **op afzienbare termijn een andere overheid** staan. Een overheid die ruimte heeft om de burger via een toegewijde uitvoering, maatwerk te leveren. Een overheid die ruimte heeft voor innovatie en daarmee werkt aan een kwalitatief hoogwaardig bestuur van morgen. Een overheid die meebeweegt met de samenleving, waar nodig richting geeft en gewenste ontwikkelingen stimuleert. Een overheid derhalve, die niet 'aanstuurt', maar ontwikkelingen in goede banen leidt. Een overheid die weer van de burgers is, topprestaties levert, gezag heeft, waar nodig respect afdwingt en gewaardeerd wordt.

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten, De Vereniging van Gemeentesecretarissen,

W.J. Deetman,
voorzitter

P.J. Buytels,
voorzitter

Bijlage 5: Denkmodel voor taakverdeling tussen spelers op het terrein van Dienstverlening en Bedrijfsvoering.

departementen

stuurgroep @Antwoord en life-events

Beleidsvoorbereiding

BZK
Programmadirectie
Krachtig Bestuur

Vereniging van
Nederlandse Gemeenten –
Commissie Gemeentelijke
Dienstverlening

VGS-commissie
Bestuurlijke Ontwikkeling

**Bestuurlijke
besluitvorming**

Beleidsuitvoering

BZK
Programmadirectie
Deregulering, vermindering
Regeldruk, Informatiebeleid

Kwaliteitsinstituut
Nederlandse Gemeenten
(KING) (Egem, Huisberaad)

VGS-commissie
Dienstverlening en
bedrijfsvoering

Bijlage 6: Programma van het thema Bedrijfsvoering-Dienstverlening Onderdeel Benchmark en kwaliteit overheid - Werkplan 2009

De VGS werkt met programma's, samengesteld rond een thema. Een van de programma's is het programma Bedrijfsvoering-Dienstverlening. Voor de uitvoering van dit programma zijn de volgende vier werkgroepen gevormd: Dienstverlening, Benchmark en kwaliteit overheid, ICT en standaardisering en Bedrijfsvoering. Hierna is het werkplan van de werkgroep Benchmark en kwaliteit overheid voor 2009 ontvouwd.

Inleiding

In de afgelopen jaren is er door velen, waaronder de VGS en de VNG, gewerkt aan het zogenaamde 'Huis van de benchmarks'. Het 'Huis van de benchmarks' is gebouwd met behulp van de volgende bouwstenen: de 'Staat van de gemeente' (initiatief van de VGS), de database 'watdoet jegemeente.nl' (initiatief van de VNG) en een verzameling benchmarks (initiatieven van private partijen). Het nieuw gebouwde 'Huis' bestaat uit drie lagen. De middelste laag is de database 'waarstaatjegemeente.nl'. De bovenste laag is het 'Rapport op hoofdlijnen'. Dit rapport geeft in één oogopslag inzicht hoe een gemeente het doet. Op de begane grond zijn alle benchmarks gehuisvest. De filosofie van het gebruik van het 'Huis' is als volgt. Meet je gemeente periodiek door, laat de burger spreken, en laat de resultaten zien in het 'Rapport op hoofdlijnen'. Verbaas je als bestuur (raad en college) ondersteund door ambtelijke organisatie. Leer en handel en kom tot ontwikkelacties. Gebruik als leermiddel de benchmarks.

Het 'Rapport op hoofdlijnen', de database en de benchmarks zijn volop in ontwikkeling. Het 'Rapport op hoofdlijnen' verdient optimalisatie. Voor de database is uitbreiding gewenst, bijvoorbeeld om de verantwoordingsvragen van andere overheden te beantwoorden. Bijvoorbeeld de vragen vanuit het bestuursakkoord rijk en gemeenten 'Samen aan de slag'. Tenslotte is niet voor elk gemeentelijk beleidsveld een adequate benchmark ontwikkeld of is er nog geen benchmark ontwikkeld. De VNG bouwt aan het 'Huis van de benchmarks'. Het 'Huisberaad' coördineert en stuurt deze ontwikkelingen, zorgt voor de verdere 'bouw'. Alle leden van onze werkgroep Benchmark en kwaliteit overheid maken deel uit van het 'Huisberaad'. Voor activiteiten van onze werkgroep zijn personele unies met de andere leden van het 'Huisberaad' mogelijk.

De werkwijze en doelen van onze VGS werkgroep Benchmark en kwaliteit overheid, meer specifiek voor 2009, zijn hierna in dit werkplan geformuleerd.

Werkwijze VGS programma

De VGS streeft op het gebied van het deelthema Benchmark en kwaliteit overheid van het programma van het thema Bedrijfsvoering-Dienstverlening naar bundeling van kennis en kracht, naar verbetering van samenwerking en naar versterking van de positie van de VGS op dit punt.

De VGS wil collega's, die actief zijn of willen worden in deze taakvelden, ondersteuning bieden. De VGS wil over dit thema onze secretarissstem laten doorklinken en melding maken van onze opvattingen. De VGS wil een digitaal kennis- en informatieplatform voor onze leden op onze website opzetten om ons deelthema een herkenbare plek te geven, daar actuele informatie op te plaatsen en die ook actueel te houden. De VGS wil daarnaast een overleg- en discussieplatform voor en door onze leden aanbieden met digitale ondersteuning daarvoor via de zojuist genoemde site.

De VGS hanteert de volgende werkvorm. Vorm een werkgroep. Onze werkgroep is daarvan een voorbeeld. Verbind de werkgroep via een aan te stellen coördinator aan een lid van het dagelijks bestuur van de VGS. De coördinatoren hebben periodiek overleg met elkaar en met het lid van het DB, dat dit onderwerp in portefeuille heeft. De leden van de werkgroep organiseren in hun regio's activiteiten over ons thema.

Doelen werkgroep Benchmark en kwaliteit overheid

Het algemene doel van onze werkgroep Benchmark en kwaliteit overheid is bij te dragen aan de ontwikkeling, het gebruik en het beheer van een instrumentarium ten behoeve van de kwaliteit van de overheid waaronder benchmarks. De volgende deeldoelen zijn geformuleerd:

- Het verder ontwikkelen van het huis van de benchmarks en het deelnemen aan het 'Huisberaad' (adviseren, ontwikkelen, positioneren, strategische lijnen uitzetten).
- Het verder ontwikkelen van het 'Rapport op hoofdlijnen'.
- Het verder ontwikkelen van de database 'Waar staat je gemeente.nl' op inhoud, promotie en afstemming met het Rijk. Hierbij onder andere betrekken het overleg met het rijk over de uitwerking en monitoring van het bestuursakkoord.
- Het optimaliseren en completeren van de familie van benchmarks en de overige benchmarks voor alle gemeentelijke beleidsterreinen en het bijdragen aan keurmerkverlening. In dit kader ook instrumenten voor bestuurskrachtmeting meenemen.
- Het zorgen voor promotie van het instrumentarium, bijdragen aan kennisdeling en bijdragen aan het werven van nieuwe deelnemers. Onze werkgroep stelt zich tot doel dat op 1 januari 2010 75% van de gemeenten gebruik maken van het 'Huis van de benchmarks'.
- Het assisteren bij het uitzetten van een gebruikersonderzoek naar het instrument binnen enkele gemeentelijke organisaties. Dit onderzoek wordt breed uitgevoerd binnen de ambtelijke en bestuurlijke organisatie. Dit gebruikersonderzoek moet ons helpen met het verbeteren van het instrument en de website.
- Het monitoren van beleidsinformatie (SISA), initiatief BZK.
- Het bijdragen aan de ontwikkeling van het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING).
- Het in het kader van kwaliteitszorg bijdragen aan de ontwikkeling van monitoring en visitatie-instrumenten.

Nunspeet, 8 januari 2009.