

Minder regels, meer service

Zo werkt het!

Nog nooit zijn de verschillende spelers binnen het publiek domein zo intensief bezig geweest met structurele lastenreductie om hierdoor hun dienstverlening aan de burger en het bedrijfsleven te verbeteren. Het verminderen van de administratieve lastendruk is een speerpunt van beleid en staat zowel bij de gemeente als de Rijksoverheid hoog op de agenda. Voor de gemeenten is dit het moment om hun administratieve lasten te verminderen. Kortom: tijd voor actie!

Lastenverlichting is meer dan het schrappen van regels alleen.

Zenc heeft een uniek concept ontwikkeld om de gemeentelijke regeldruk aan te pakken en zo de dienstverlening te verbeteren. De inmiddels beproefde methode biedt een concreet hulpmiddel bij het terugdringen van de lokale lasten en regelgeving en sluit aan bij initiatieven die de gemeente al uitvoert.

Kwaliteit, service en eenvoud

Burgers en ondernemers zijn kritisch en zelfbewust. Zij hebben het druk en verwachten kwaliteit, service en gebruiksgemak bij het contact met de gemeente. De langere wachttijden en omslachtige administratieve verplichtingen worden als een probleem ervaren. Zij verwachten dienstverlening die voldoet aan de kernbegrippen: klantvriendelijk, snel, toegankelijk, goed en goedkoop.

Gemeenten werken aan de verbetering van hun dienstverlening. Bijvoorbeeld door het verbeteren van de front office, het opzetten van een e-loket en verbeterde informatie-uitwisseling. De omvang van de lokale regeldruk is van directe invloed op de kwaliteit hiervan.

Efficiënt en effectief

Wie minder regels wil, moet keuzes durven maken. Het verminderen van de lokale regeldruk is meer dan alleen het schrappen van (overbodige) regels: het gaat om een combinatie van organisatieverandering, ICT, dienstverlening en handhaving. De aanpak van Zenc staat garant voor:

- een verstevigde grip op de uitvoering en dienstverlening
- een eenduidige wijze waarop uitvoerders de regels interpreteren en handhaven
- inzicht in de manier waarop bedrijven en burgers een regel of administratieve verplichting ervaren

- een breed draagvlak binnen de organisatie bij de implementatie van de vernieuwingen.

Zelf regie in handen

Gemeenten, bestuur, beleidsmakers en management dienen zich de volgende vragen te stellen, willen ze een beter inzicht verwerven in de problematiek en de aanpak van de lokale regeldruk:

- wat zijn de kosten en effecten van mijn regelgeving?
- hoe ervaren burgers en bedrijfsleven de dienstverlening rond mijn regelgeving?
- hoe kan ik profiteren van de feedback en ervaringen van burgers en bedrijven?

De gemeente voert zelf de regie bij de aanpak van de lastendruk. Met de informatie die het project oplevert krijgt uw organisatie een beter inzicht in de administratieve processen en bouwt u ervaring op om in de toekomst zelfstandig de administratieve lasten verder terug te dringen.



Als je serieus lastenverlichting wilt bereiken voor inwoners en bedrijven kom je er niet met alleen regels tegen het licht houden vanuit je bureaustoel. De Zoetermeerse methode zorgt voor praktische oplossingen en merkbare resultaten.

Patrick van Domburg, wethouder van de pioniergemeente Zoetermeer, over de aanpak van Zenc.



De aanpak van Zenc

De aanpak van Zenc stelt de gemeente aanvankelijk voor een flink aantal keuzes en vragen, maar leidt tot concrete, op maat gesneden oplossingen. De eerste stap in de werkwijze betreft namelijk het selecteren van gemeentelijke producten die voor lastenreductie in aanmerking komen. Deze producten worden in een aantal workshops onder de loep genomen: is dit product wel noodzakelijk? Kunnen we het anders regelen?

Bij de workshops zijn verschillende stakeholders aanwezig, zoals portefeuillehouder(s), proceseigenaren, projectleiders, programmamanagers en burgers of ondernemers, zij zijn immers de eindgebruiker. Ook maken wij gebruik van de input van collega-gemeenten. De ervaring leert dat de input van een collega-gemeente, die het betreffende product al heeft doorgelicht en herontworpen, een positieve uitkomst heeft op de resultaten van de workshop.

De aanpak van Zenc biedt concrete, op maat gesneden oplossingen:

- we sluiten aan bij landelijke initiatieven, zoals de inzet van eFormulieren van EGEM
- we hanteren een workshopconcept met een unieke interactieve vorm, waarbij de ervaringen en feedback van burgers, ondernemers, verantwoordelijke ambtenaren en collega-gemeenten worden gedeeld
- in de workshops van telkens een dagdeel begeleiden we de deelnemers als zij telkens twee producten onder de loep nemen
- de uitkomsten van de workshops leggen we per product vast in een maatregelenplan.

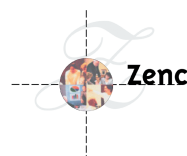
Resultaten: betere dienstverlening, minder ballast en besparingen

De methode waarmee Zenc de administratieve lasten vermindert werkt. De aanpak wordt ingezet in meer dan 30 Nederlandse gemeenten. Gemeenten verschillen natuurlijk. De geformuleerde maatregelen lopen daarom uiteen. Sommige producten worden volledig afgeschaft, andere producten worden voortaan proactief geleverd of verregaand vereenvoudigd. De besparingen in tijd, geld en administratieve lasten die de maatregelen tot effect hebben bieden de gemeente de ruimte voor verdere verbetering van de dienstverlening. Gemeenten schrijven het succes van de aanpak toe aan het unieke karakter van de toegepaste methode. Zenc redeneert bij het verminderen van de administratieve lasten vanuit het perspectief van de burger. Op basis van de wensen van de burger én de mogelijkheden binnen de gemeente slagen wij erin concrete maatregelen te formuleren die leiden tot merkbare lastenverlichting.

Contact

Wilt u meer weten over de aanpak van Administratieve Lasten? Neem dan contact met ons op.

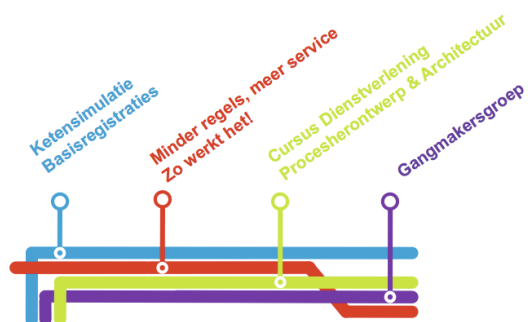
Zenc
Alexanderstraat 18
2514 JM Den Haag
Tel.: (070) 3626944
info@zenc.nl
www.zenc.nl



Relatie met andere producten

De aanpak van Zenc en haar samenwerkingspartners om prestaties van overheidsinstanties te verbeteren is een breed ontwikkeltraject. Naast de Vermindering Administratie Lasten zijn bouwstenen van dit traject:

- **Ketensimulatie Basisregistraties**; Simulatiespel waarin deelnemers ervaren wat ketensamenwerking behelst in een setting van basisregistraties;
- **Cursus Dienstverlening, Procesherontwerp en Architectuur**; Driedaagse cursus waarin gemeenteambtenaren haar dienstverleningsvisie, procesherontwerp en architectuur verbinden en afstemmen op de lokale situatie;
- **Gangmakersgroep**; Leergang/coachingstraject waarin deelnemers de lessen uit de Cursus DPA en bovenstaande producten zelf leren toepassen.



Over Zenc

Zenc is een toonaangevend onderzoeks- en adviesbureau gericht op maatschappelijke organisaties in het Publieke Domein en de Non-profit sector. Onze praktijk bestaat uit organisatieadvies, onderzoek, opleiding en projectmanagement op innovaties. Wij helpen opdrachtgevers met vraagstukken rond samenwerking en gegevensuitwisseling tussen overheden, reorganisatie, procesherontwerp en (e-)dienstverlening. In interactieve processen komen wij met onze opdrachtgevers tot gedragen probleemanalyses en draagvlak voor creatieve oplossingen.