

**Brief aan de leden
T.a.v. het college**

informatiecentrum tel.

MARz/inf (070) 373 8020

uw kenmerk

bijlage(n)

1

onderwerp

Werkboek voor het opstellen van
een kwaliteitshandvest

ons kenmerk

MARz/inf/U200601778

datum

17 november 2006

Samenvatting

In deze ledenbrief informeren wij u, mede namens de Stuurgroep Gemeentelijke Dienstverlening, over het werkboek *Gemeentelijke kwaliteitshandvesten op maat: bouwstenen voor het opstellen van een handvest*. De ontwikkeling van dit werkboek over kwaliteitshandvesten is een van de doelen uit de visie *Publieke dienstverlening, professionele gemeenten, een visie op dienstverlening tot 2015*, geschreven door de Commissie Jorritsma.

U treft het werkboek als bijlage bij deze ledenbrief aan.

Aan de leden

informatiecentrum tel. MArz/inf (070) 373 8020	uw kenmerk	bijlage(n) 1
onderwerp Werkboek voor het opstellen van een kwaliteitshandvest	ons kenmerk MArz/inf/U200601778 Lbr.06/163	datum 17 november 2006

Geacht college,

Namens de Stuurgroep Gemeentelijke Dienstverlening bieden wij u bijgaand het werkboek *Gemeentelijke kwaliteitshandvesten op maat: bouwstenen voor het opstellen van een handvest* aan. In april 2006 stuurden wij u mede namens de Commissie Jorritsma een ledenbrief met als titel *Gemeentelijke Dienstverlening*, over de publicatie *Publieke dienstverlening, professionele gemeenten, een visie op dienstverlening tot 2015*. (Lbr. 06/67). In die publicatie schetst de commissie de contouren van de gemeentelijke dienstverlening in 2015. De ambitie van deze commissie is:

‘Gemeenten, richt uw dienstverleningsprocessen in volgens de logica van de burger. Gemeente, zorg dat uw burgers en bedrijven weten welke servicenormen u hanteert en wees transparant over uw prestaties.’

De Commissie Jorritsma noemt in de visie een aantal actiepunten waaronder: ‘Binnen tien jaar vinden gemeenten het heel gewoon om zichzelf te normeren over de kwaliteit van dienstverlening.’

Een van de concrete doelen in de visie is de ontwikkeling van een modelkwaliteitshandvest. Dit modelkwaliteitshandvest is onderdeel van een pakket van kwaliteitsinstrumenten. Andere instrumenten zijn de *Gids Gemeentelijke Benchmarks* op www.vng.nl, en de website www.watdoetjegemeente.nl waarin recentelijk ‘de Staat van de Gemeente’ is geïntegreerd.

Waarom normering van uw dienstverlening?

Gemeentelijke dienstverlening heeft de laatste jaren veel aandacht gekregen. Ook in de verkiezingsprogramma’s zien we thema’s als *bestuurlijke verantwoordelijkheid*, *doelmatigheid* en *dienstbaarheid* terug. Juist voor gemeenten, die vaak het eerste aanspreekpunt namens de overheid voor burgers en bedrijven zijn, spelen deze thema’s voortdurend een rol.

Een kwaliteitshandvest biedt u de mogelijkheid om de relatie met uw klant steeds te verbeteren. Het maakt duidelijk wat de klant kan verwachten. Tevens geeft u de klant ruimte om de organisatie aan te spreken. Het is een open klantbenadering die resulteert in feedback op uw handelen.

Het opstellen van een kwaliteitshandvest is een concrete manier om dit te doen. In een kwaliteitshandvest stelt een organisatie een aantal concrete beloften en normen op voor haar klanten over de dienstverlening die ze aanbiedt. Een kwaliteitshandvest schept helderheid over wat de klant van de gemeente kan en mág verwachten. Deze normen worden zo toegankelijk voor alle (potentiële) klanten en zijn altijd duidelijk zichtbaar op de plaats van handeling, bijvoorbeeld aan de balie of op de website.

Een ander voordeel is dat het opstellen van een kwaliteitshandvest uw medewerkers prikkelt om voortdurend vanuit klantperspectief te kijken naar de dienstverlening die zij leveren. Het geeft stof tot nadenken: is het niveau van dienstverlening acceptabel, of kan het beter? Zodoende creëert het mogelijkheden om de dienstverlening verder te verbeteren.

Bouwstenen voor een gemeentelijke kwaliteitshandvest

Een projectteam, bestaande uit vertegenwoordigers van de gemeenten Den Haag en Leidschendam-Voorburg, het Ministerie van Binnenlandse Zaken en de VNG realiseerde onder leiding van de gemeentesecretarissen David Jongen (Den Haag) en Arno Thijssen (Leidschendam-Voorburg) een modelkwaliteitshandvest voor u. Dit werkboek bevat geen model bij wijze van blauwdruk, maar het geeft u zoals de ondertitel zegt, *bouwstenen voor het opstellen van een handvest*. Het vormt een handleiding voor gemeenten om snel en efficiënt een handvest op te stellen. U kiest echter zelf de invulling van het handvest en maakt daarmee voor uw gemeente een *Gemeentelijk kwaliteitshandvest op maat*. De heer Thijssen zegt over het handvest: 'Met een kwaliteitshandvest laat de overheid zien wat burgers kunnen verwachten. Het is in één oogopslag duidelijk of een ambtenaar de afspraken na komt als het kwaliteitshandvest op de balie staat, of goed herkenbaar op internet te vinden is. Goed voor burgers en goed voor de gemeente. Dat laten ook de vele voorbeelden in het werkboek zien uit gemeenten die al met een kwaliteitshandvest werken.'

Wilt u meer weten over de ontwikkeling van een door uw gemeente op maat gesneden kwaliteitshandvest? Dan bent u van harte welkom op een van de (gratis) bijeenkomsten die het Ministerie van Binnenlandse Zaken in samenwerking met de VNG organiseert op 12 en 13 december in respectievelijk Zwolle en Eindhoven. U vindt informatie over de bijeenkomsten, maar ook over kwaliteitshandvesten in het algemeen, een digitale versie van het werkboek en voorbeelden van andere gemeenten, op de website www.kwaliteitshandvesten.nl.

Voor meer informatie of vragen kunt u terecht bij Marieke van der Sar (BZK, 070-426 8188) of Dorien van Petersen (VNG, 070-373 8616)

Tot slot: reserveert u ook vast 25 januari 2007 in uw agenda? Dan vindt het VNG-congres Gemeentelijke Dienstverlening plaats waar de voortgang van alle ontwikkelingen en resultaten van het VNG-thema Gemeentelijke Dienstverlening de revue passeren.

Wij wensen u veel succes met de ontwikkeling van úw kwaliteitshandvest.

Hoogachtend,
Vereniging van Nederlandse Gemeenten

mr. R.J.J.M. Pans,
voorzitter directieraad

Deze ledenbrief staat ook op VNG-net. Kijk op www.vng.nl onder VNG-brieven.