

## **Uitnodiging**

### **Themabijeenkomst “Sturing op dienstverleningskanalen”**

Geachte heer, mevrouw,

U ontvangt hierbij een uitnodiging voor de tweede themabijeenkomst die de VNG organiseert op het gebied van “Sturing op dienstverleningskanalen”. In december is er een vooraankondiging geweest waarin de bedoeling van deze bijeenkomst is toegelicht. Mocht u dit gemist hebben dan kunt u in de volgende alinea’s lezen over wat wij met de bijeenkomsten willen bereiken.

Landelijk en gemeentelijk is de afgelopen jaren veel aandacht besteed aan verbetering van overheidsdienstverlening. Gemeenten hebben daar het grootste aandeel in en er is dan ook terecht met, voor en door gemeenten hard gewerkt aan enerzijds een heldere visie en anderzijds aan het creëren van voorwaarden waaronder dienstverlening cf. die visie gestalte kan krijgen. Beide verwoord in de publicaties ‘Gemeente heeft Antwoord’ en het pas verschenen ‘Antwoord 2’.

Veel gemeenten gingen aan de slag om de verschillende dienstverleningskanalen onder te brengen in een klantcontactcentrum waar de klant zelf kan kiezen via welk kanaal hij bediend wil worden en waar het grootste gedeelte van de vragen in het eerste klantcontact wordt afgehandeld. Klinkt mooi, maar dit blijkt in de praktijk nog niet altijd eenvoudig. En het vraagt om aardig wat randvoorwaarden.

In 2007 en 2008 zijn er 12 roadshows Gemeentelijke Dienstverlening gehouden, verspreid over het hele land, waarin de VNG gemeenten de mogelijkheid heeft geboden kennis te nemen van de dienstverleningsvisie. Dat is de visie die in 2005 is verwoord door de commissie Jorritsma en is uitgewerkt in het concept *Antwoord*©: in 2015 kunnen burgers snel hun weg vinden naar de overheid. Burgers, bedrijven en instellingen kunnen voor nagenoeg alle overheidsvragen, producten en diensten bij hun gemeente terecht.

Intussen blijkt dat veel gemeenten behoefte hebben aan verdieping van bepaalde thema’s. Bij de verbetering van dienstverlening komen regelmatig knelpunten en praktijkvragen naar voren die men met deskundigen en collega-gemeenten wil bespreken.

Eind 2008 is de VNG gestart met een uitgebreider programma Gemeentelijke Dienstverlening. Uitgangspunt van dit programma dat in 2009 doorloopt is vooral op basis van de behoeften van gemeenten diverse bijeenkomsten te organiseren om thema’s te bespreken en daarnaast informatie te geven. Mogelijke uitkomst van deze themabijeenkomsten kan zijn dat er behoefte is aan een nadere verdieping, praktische uitwisseling, samenwerking, etcetera. VNG neemt zich voor deze ‘leerbehoefte’ te faciliteren en als kennismakelaar op te treden.

Hierbij wordt u uitgenodigd voor de tweede bijeenkomst. De bijeenkomst wordt georganiseerd door het VNG-programma Gemeentelijke Dienstverlening ([www.vng.nl/antwoord](http://www.vng.nl/antwoord)) en voor deze bijeenkomst is de gemeente Haarlem gastgemeente. Thema is “**Sturing op dienstverleningskanalen**”.

Deelname is gratis.

**Datum: donderdag 5 februari 2009**

**Locatie: de Gravenzaal in het stadhuis, Grote Markt 2 in Haarlem. (Routebeschrijving achterin deze uitnodiging)**

**Aanvang: 13.00 uur (inloop met lunch vanaf 12.00 uur)**

#### Programma

- 12.00 uur Inloop met (netwerk)lunch
- 13.00 uur Opening VNG (Jeroen Betjes, programmamanager Gemeentelijke Dienstverlening): reden en doel deze bijeenkomst en rol VNG op het terrein van dienstverlening
- 13.15 uur Toelichting op het begrip “kanaalsturing” door Marije Teerling van het Telematica-instituut gevolgd door een korte discussie
- 14.15 uur Toelichting op de organisatie van kanaalsturing vanuit het perspectief van de gemeente Haarlem: “het fluïde klantcontactcentrum van Haarlem – 2 jaar na invoering” door Heleen Agterhuis, manager Hoofdafdeling Dienstverlening, gevolgd door een korte discussie
- 15.15 uur --- PAUZE ---
- 15.30 uur Toelichting op de keuzes in kanaalsturing in een fusietraject door de nieuwe (gefuseerde) gemeente Bloemendaal door Richard Vernooij, programmamanager, gevolgd door een korte discussie
- 16.30 uur Samenvatting en conclusies door Jeroen Betjes
- 16.35 uur Afsluitende inventarisatie door de VNG van meningen en behoeften op het terrein van dienstverlening. De VNG heeft behoefte aan de volgende informatie: wat vond u van Antwoord 2? Welke onderwerpen vragen om een verdere verdieping (bv. In de vorm van workshops, collegiale uitwisseling in een leerkring, kennisbank, websites etc.) en wat zou daarin de rol van de VNG kunnen zijn? Welke gemeentes willen daaraan meedoen, meedenken?  
Wat zijn onderwerpen/thema’s die zich lenen voor een bijeenkomst zoals vandaag en wie zou in zijn eigen gemeente een dergelijke bijeenkomst willen?

Na de bijeenkomst is er gelegenheid tot napraten, met een drankje.

De bijeenkomst is in principe bedoeld voor gemeentelijke medewerkers.

### **Aanmelding**

Aan deze bijeenkomst kan een maximaal aantal mensen deelnemen. Deelname geschiedt op volgorde van binnenkomst. Bij overschrijding van het maximaal aantal deelnemers kunt u op de reservelijst geplaatst worden. U kunt zich bij voorkeur opgeven via een digitaal internetformulier: <http://jdb.vng.nl/vngam/dienstverlening/index.asp?B=3>. Of door een mailtje te sturen naar Michaël Eichhorn: [dienstverlening@vng.nl](mailto:dienstverlening@vng.nl) (tel. 070-373 8511). Bij de opgave graag uw naam, functie, e-mailadres en gemeente vermelden. Mocht u onverhoopt verhinderd zijn, dan verzoeken wij u dit per e-mail ([dienstverlening@vng.nl](mailto:dienstverlening@vng.nl)) door te geven, zodat andere belangstellenden uw plaats kunnen innemen.

Als u wel heel graag de bijeenkomst wilt bijwonen, maar u kunt niet op 5 februari, of u vindt de afstand te groot, dan kunt u ook nog een themabijeenkomst over Sturing op Kanalen bijwonen op 24 februari 2009 in de gemeente Emmen. Hierover verschijnt drie weken van te voren nog een uitnodiging op onze internetsite.

Met vriendelijke groet, namens het programma Gemeentelijke Dienstverlening,

Marlies Terwindt,  
Projectleider Antwoord

### **Routebeschrijving**

#### **Bezoekadres Stadhuis Haarlem**

Grote markt 2  
2003 PB HAARLEM  
Tel: (023) 511 5115

Om het makkelijk te kunnen bereiken kunt u middels de onderstaande link de route naar het stadhuis uitdraaien.

<http://www.haarlem.nl/bezoek-haarlem/bereikbaarheid/>