



Betere dienstverlening
tegen lagere kosten

Vensters voor Dienst- verlening

Met Vensters voor Dienstverlening:

- krijgt u vanuit vier invalshoeken zicht op uw dienstverlening;
- kunt u uw organisatie met andere gemeenten vergelijken en van hen leren;
- zet u verbeterstappen naar efficiëntere en klantgerichte dienstverlening.

Wat is Vensters voor Dienstverlening?

Vensters voor Dienstverlening is een strategisch instrument waarmee u als manager bij een gemeente zicht krijgt op de volle breedte van uw dienstverlening. U ontdekt waar uw gemeente staat, hoe deze zich ontwikkelt, waar vergelijkbare gemeenten staan en wat beter kan.

Vensters voor Dienstverlening is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met ruim dertig Nederlandse gemeenten.

Zo werkt Vensters voor Dienstverlening

Per jaar meet Vensters de prestaties van uw dienstverlening op basis van objectieve indicatoren in tien domeinen: van sturing op kanalen, burgerzaken, vergunningen, tot bezwaar en beroep. Dat gebeurt vanuit vier invalshoeken.

De invalshoeken

- 1) Productie: wat levert de gemeente?
- 2) Kwaliteit: zijn burgers en ondernemers tevreden? Voldoet de dienstverlening aan bepaalde normen?
- 3) Innovatie en digitalisering: in hoeverre verloopt de dienstverlening digitaal?
- 4) Kosten: wat zijn de kosten per domein?

De domeinen

	Sturing op kanalen
	Burgerzaken
	Belasting
	Vergunningen
	Leefomgeving
	Orde & veiligheid
	Onderwijs
	Ondernemen
	Sociaal domein
	Bezwaar & beroep

Concreet krijgt u inzicht in bijvoorbeeld:

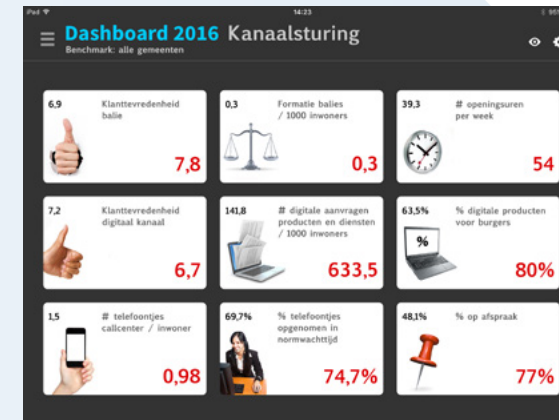
- de verschuiving tussen de kanalen (van fysiek naar digitaal);
- de formatie en kosten per domein;
- het percentage aanslagbiljetten dat automatisch wordt geïncasseerd;
- de digitalisering;
- het aantal vierkante meters onderwijshuisvesting per kind;
- het aantal bezwaarschriften en de afhandeling daarvan;
- de doorlooptijden van vergunningen.

De resultaten

De resultaten van uw organisatie kunt u overal en 24/7 inzien in de online rapportage en de Vensters-app. Wij helpen u om de gegevens te duiden en om vervolgstappen te zetten naar efficiëntere en klantgerichte dienstverlening. Dit doen wij door middel van duidingsgesprekken en leerkringbijeenkomsten, waarin we de resultaten bespreken en deze vertalen naar leer- en verbeterprocessen voor uw organisatie.

De resultaten in de Vensters-app

In de app ziet u in één oogopslag uw eigen resultaten en de benchmarkresultaten van vergelijkbare gemeenten.



- Cijfers van de deelnemende gemeenten in één app.
- Na doorklikken zijn benchmarkgrafieken beschikbaar.
- Alle prestatie-indicatoren zijn voorzien van gestandaardiseerde definities om benchmarken mogelijk te maken.
- Na doorklikken is de meerjarige ontwikkeling van uw gemeente beschikbaar.

Wat kost deelname en wat krijgt u er concreet voor terug?

De kosten voor deelname aan Vensters voor Dienstverlening zijn afhankelijk van de grootte van uw organisatie. Tarieven vindt u op onze website www.venstersvoordienstverlening.nl. Daarnaast vraagt deelname uw inzet en tijd.

Als u deelneemt krijgt u:

-  toegang tot de online Vensters-vragenlijst;
-  onze hulp en expertise bij het verzamelen van de gegevens;
-  inzage in de cijfers via de Vensters-app en ons online platform, allebei met uitgebreide benchmarkmogelijkheden;
-  een duidingsgesprek in managementteamverband: een presentatie van en een gesprek over de resultaten;
-  toegang tot het deelnemersnetwerk voor direct contact met andere deelnemers;
-  leerkringbijeenkomsten: samen met andere deelnemers aan de slag met de uitkomsten.

Meer informatie

Heeft u interesse of wilt u meer weten over Vensters voor Dienstverlening? Neem dan contact op via 06 11 46 67 54 of vensters@ictu.nl.

Meer informatie vindt u ook op www.venstersvoordienstverlening.nl.

“Naast het ophalen van data, cijfers en trends kun je vergelijken, van elkaar leren en ervaringen, verhalen, beelden en gevoelens delen.”

Simon Franssen, directeur Gemeentebedrijven gemeente Oss:

“Als je iets wilt – of moet – verbeteren aan je gemeentelijke dienstverlening heb je verhalen, beelden, een gevoel nodig. Daarnaast natuurlijk ook data, cijfers en trends. En vergelijkingsmateriaal. Hoe doen andere gemeenten het? Hoe kunnen wij als gemeenten van elkaar leren? Vensters voor Dienstverlening biedt je cijfers en de mogelijkheid om te vergelijken en van elkaar te leren. En een entree voor het ophalen van ervaringen, verhalen, beelden en gevoelens.”

Mara Roest, medewerker Financiën OVER-gemeenten:

“Meedoen aan Vensters voor Dienstverlening levert interessante informatie op voor diverse lagen in de organisatie. Praktisch gezien is de invullast beperkt, dus deelnemen is zeker de moeite waard.”

“Vensters voor Dienstverlening is een succesvol voorbeeld van een platform waar gemeenten elkaar vinden en stimuleren tot verbetering.”

Peter Teesink, gemeentesecretaris Groningen, voorzitter stuurgroep Vensters:

“Ik geloof erin dat gemeenten veel van elkaar kunnen leren. Vensters voor Dienstverlening is een succesvol voorbeeld van een platform waar gemeenten elkaar vinden en stimuleren tot verbetering.”

Arjan van Gils, gemeentesecretaris Amsterdam:

“Meten is weten. Vensters voor Dienstverlening helpt ons te bepalen waar we staan als organisatie, ook in vergelijking met andere organisaties. Zo kunnen we gericht leren en verbeteren en zorgt Vensters voor transparantie. We zijn niet voor niets openbaar bestuur!”

René van Kuilenburg, directeur Bedrijfsvoering gemeente Enschede:

“Managers en professionals in dienstverlening benutten Vensters voor Dienstverlening graag als instrument om zichzelf in één oogopslag met anderen te vergelijken. Zo leren we en verbeteren we elke dag ons werkproces.”



Vensters voor Dienstverlening is een initiatief van:

