Inhoud

Het gaat om een groot aantal inhoudelijke wijzigingen. Voor een deel gaat het hierbij om aanpassingen (human resources bijvoorbeeld). Voor een ander deel gaat het om nieuwe normen en elementen (informatie, infrastructuur en work environment). Belangrijk zijn de toevoegingen die te maken hebben met de feitelijke realisering van de producten of diensten. Allemaal sluiten ze aan bij de vijf elementen van het voortbrengingsmodel, namelijk:

- een kwaliteitsmanagement systeem;
- management verantwoordelijkheid;
- resources management (middelen management);
- realisatie van producten of diensten;
- meten, analyseren en verbeteren.

Nogmaals, voor de inhoud verwijzen we graag naar de concrete normen en de vele teksten daarover. Belangrijk voor degenen die al met ISO werken is het bijvoorbeeld om te weten dat de oude 9002 en 9003 normen helemaal niet meer bestaan en nu voortaan worden gevangen onder de hoofdnormen 9001 / 9004. Belangrijk is verder de aansluiting bij de ISO normen die betrekking hebben op milieuzorg en informatiesystemen.

Verbetering?

De nieuwe ISO 9000 vormen echt een grote verbetering ten opzichte van de oude. Het betekent een doorbraak naar een modern kwaliteitssysteem, of, minder fraai geformuleerd, het achterstallig onderhoud heeft eindelijk plaatsgevonden. Betekent dit nu dat we allemaal aan de ISO moeten? Niet echt. Er zijn twee groepen voor wie dat wel logisch is. In de eerste plaats is dat de groep diensten die al met ISO bekend is. Voor hen is het de volgende stap. De tweede groep omvat de diensten die een concreet product of dienst leveren en zowel de klantgerichtheid en de procesbeheersing een stevige impuls willen geven. Tegelijk is de grote vraag wat de nieuwe ISO-systematiek nu eigenlijk heeft ten opzichte van het INK-managementmodel. De lat komt onmiskenbaar hoger te liggen met de nieuwe ISO-normen. Het kan niet meer zo zijn dat het een kwestie is van even de procedures opschrijven en dan je certificaat op de muur laten hangen. Er wordt veel meer gevraagd. Als je dan dus toch voor een meer systematische aanpak kiest lijkt het logisch om door te pakken en het plezier te pakken van de brede INK-benadering. Kortom; wees kritisch in de keuze voor het systeem. De verbetering van ISO hoeft niet noodzakelijk tot een toepassing ervan te leiden – al wordt een organisatie er niet slechter van.

Peter Noordhoek

'Nieuw 'verantwoordingshandvest'

Op 5 november publiceerden een vijftal zelfstandige bestuursorganen een 'handvest publieke verantwoording'. Een opmerkelijk en sterk initiatief van een aantal organisaties als de Informatie Beheer Groep, het Kadaster, Staatsbosbeheer, de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) en het Centraal orgaan Opvang Asielzoekers (COA). Organisaties die weten wat het is om kritisch bekeken te worden.

Met een dergelijk handvest beogen deze ZBO's de discussie over de kwaliteit van hun organisatie en dienstverlening in eigen hand te houden. In het handvest wordt gesproken over de eigen prestaties en de manier waarop daarover verantwoording wordt afgelegd. Er wordt dus niet langer gewacht tot regering of consumentenbond verbetering van de dienstverlening afdwingen.

Werking handvest

Het handvest werkt via een zgn. College van Visitatoren. Het college formuleert, op aangeven van de aangesloten ZBO-s, een aantal normen voor zowel de mate van 'responsiviteit' (luistervermogen, vooral richting de burgers) en onderzoekt vervolgens of de ZBO's zich aan deze normen houden. Het College bepaalt ook of andere ZBO's zich bij het stelsel mogen aansluiten. Het College zal bestaan uit drie personen. Van twee zijn de namen al bekend: 'consultant at large' Roel in 't Veld en de oud-voorzitter van de VARA, Vera Keur.
In de praktijk zal het College waarschijnlijk vooral letten op de vraag of de aangesloten diensten zich wel aan hun beloften richting hun klanten houden en of de informatie in de jaarverslagen wel accuraat en ter zake is. In het eerste geval gaat het bijvoorbeeld over de vraag of de IB-Groep de normen uit haar eigen kwaliteitshandvest wel nakomt of dat de COA haar contractafspraken met een gemeente over de vestiging van een centrum wel nakomt. In het tweede geval gaat het over de kwaliteit van de communicatie met de minister en met het publiek in het algemeen.

Commentaar

Een enkel woord van commentaar. Het handvest kan een krachtige bijdrage zijn aan het verder publiekgericht maken van zelfstandige bestuursorganen. Als zodanig kan het ook een goed voorbeeld vormen voor veel gemeenten en hun uitvoerende diensten. Het grote risico is echter dat er weer een toezichthouder bijkomt en dat het aan de burgers zelf voorbijgaat. Belangrijk is ook om te beseffen dat het initiatief gezien moet worden tegen de achtergrond van ministeries die zich op basis van de ministeriële verantwoordelijkheid weer intensiever gaan bemoeien met op afstand geplaatste diensten. Met andere woorden; het is een defensieve beweging om centrale bemoeienis op

afstand te houden. Daar is op zich niets op tegen, toch zou het wel zo prettig zijn als diensten zich direct tot de burger gaan wenden om hun dienstverlening te laten toetsen in plaats van dat over te laten aan een College met grote namen.

Peter Noordhoek

Platform Kwaliteit Gemeenten

Op initiatief van enkele gemeentesecretarissen heeft de VNG eind 1998 bestuursleden van verschillende organisaties, die zich op het gemeentelijk vlak bezighouden met kwaliteitszorg, bijeengeroepen om te bezien of de krachten op het terrein van kwaliteitszorg en kwaliteitsbeleid zouden kunnen worden gebundeld. Dit heeft geresulteerd in het vormen van een initiatiefgroep, bestaande uit vier gemeentesecretarissen en vertegenwoordigers van FAMO, VIAG, Netwerk Management en Kwaliteitszorg bij Gemeenten (NMKG) en de Bestuursacademie Nederland. Deze initiatiefgroep is begonnen met een globale inventarisatie van activiteiten op het gebied van kwaliteitszorg bij lokale overheden. Deze inventarisatie heeft tot het inzicht geleid dat er binnen de sector behoefte is aan een instrument waarmee structureel informatie over kwaliteit en kwaliteitszorg kan worden gegenereerd en worden verspreid. Inmiddels is duidelijk dat rondom dit zogenaamde 'Platform Kwaliteit Gemeenten' twee activiteiten zullen worden uitgewerkt. In eerste instantie zal worden gewerkt aan het opzetten van een website van het Platform. Ook zal in voorjaar van 2001, naar alle waarschijnlijkheid, een congres over politiek en kwaliteitszorg worden georganiseerd.
Inlichtingen bij drs. D. Janssen, SGBO, 070-373 8428

Handreiking Juridische kwaliteitszorg

Juridische kwaliteitszorg is in opkomst. Op steeds grotere schaal is er aandacht voor de beheersing van juridische risico's die voortvloeien uit de producten en diensten van gemeenten. En deze risico's kunnen fors zijn. Zo kan een besluit dat niet 'Awb-bestendig' is niet alleen leiden tot hoge schadevergoedingen maar ook tot vertraging in het behalen van beleidsdoelstellingen en een verminderd gezag bij burger en bedrijfsleven.
De VNG is voornemens om gemeenten in het ontwikkelen van juridisch kwaliteitsbeleid te ondersteunen in de vorm van een handreiking. De handreiking moet als 'spoorboekje' gaan fungeren voor gemeenten die tot een kwalitatief goed juridisch kwaliteitsbeleid willen komen. De handreiking bevat een checklist door middel waarvan gemeenten in kaart kunnen brengen of in de eigen gemeente de voornaamste juridische risico's zijn afgedekt. Daarnaast bevat de handreiking een aantal verwijzingen naar relevante literatuur en instanties.
Inlichtingen bij drs. J.M. Bakker, SGBO, tel. 070-3738740

ICT EN OVERHEID

Gemeenten krijgen geld voor digitale trapveldjes

Minister Van Boxtel heeft aan 29 steden geld toegekend voor het realiseren van digitale trapvelden. Daarnaast krijgen 10 van de 29 steden een stimuleringsbijdrage van f 250.000,-, omdat de plannen van deze steden volgens de minister het meest vernieuwend en creatief zijn. Minister Van Boxtel heeft voor het project Digitaal Trapveld in totaal een bedrag van f 20 miljoen vrijgemaakt.
Voorwaarde voor de financiële bijdrage van minister Van Boxtel is dat de gemeenten zelf minimaal eenzelfde bedrag investeren. Daarnaast levert een aantal bedrijven een bijdrage in de vorm van hardware, software of ondersteuning. In het kader van het initiatief van Van Boxtel, heeft een aantal gemeenten inmiddels besloten om per stad meerdere digitale trapveldjes te creëren. Naar verwachting zijn er over twee jaar ongeveer 200 tot 300 trapveldjes.
De 29 steden die financiering hebben ontvangen in het kader van Digitaal Trapveld zijn: Alkmaar, Almelo, Amersfoort, Amsterdam, Arnhem, Breda, Den Haag, Deventer, Eindhoven, Emmen, Enschede, Groningen, Haarlem, Heerlen, Helmond, Hengelo, 's Hertogenbosch, Leeuwarden, Leiden, Lelystad, Maastricht, Nijmegen, Rotterdam, Schiedam, Tilburg, Utrecht Venlo, Zaanstad en Zwolle. De 10 steden die hiernaast een extra stimuleringsbijdrage hebben ontvangen zijn: Amsterdam, Breda, Enschede, Groningen, Haarlem, Hengelo, Leeuwarden, Maastricht, Rotterdam en Tilburg.

Bron: Persbericht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 8 november 2000

Wil de minister echt alle gemeenten op het internet?

De stichting GemeenteWeb stelt grote vraagtekens bij de subsidieregelingen van minister Van Boxtel. Door middel van de'Stimuleringsregeling gemeentelijke productencatalogus op het Internet' stelde minister Minister Van Boxtel 4 miljoen ter beschikking voor gemeenten om dienstverlening via internet mogelijk te maken. Dat bedrag is, volgens de stichting GemeenteWeb, niet toereikend. Bovendien zijn de voorwaarden die Van Boxtel daarbij stelt te hoog gegrepen waardoor veel gemeenten niet in aanmerking zullen komen.

Starters-I

Minister Van Boxtel heeft een halfjaar geleden gesteld, dat over twee jaar alle gemeenten in Nederland op het internet aanwezig moeten zijn met een eigen, interac-