

'Uitvoeren realisatieplan vraagt enorme organisatieverandering'

DIENTVERLENING IS KWETSBAAR THEMA BIJ BEZUINIGINGEN

De definitie van dienstverlening

'Ik kan wel zeggen dat ik een vrij compleet beeld heb van zowel de totstandkoming als de uitvoering van de realisatieplannen. De realisatieplannen zijn bedoeld om sturing te geven aan de verbetering van de dienstverlening. Dienstverlening is een thema dat in 90% van de collegeprogramma's staat, maar slechts beperkt wordt gedefinieerd. Die beperkte definitie maakt, dat dienstverlening een kwetsbaar thema is bij de bezuinigingen', aldus Wim Fluks.

Het valt Fluks op dat in zeer veel gemeenten de urgentie van de uitvoering van het realisatieplan maar beperkt wordt gevoeld. Natuurlijk is er de wettelijke verplichting, maar gemeenten houden hun eigen tempo aan en ervaren daarbij slechts een beperkte sturing en druk van de hogere overheid.

Releasedata schuiven schijnbaar gemakkelijk door (zoals bijvoorbeeld de Wabo) en het motiveert ook niet dat randvoorwaardelijke voorzieningen zoals de OverheidServiceBus, het NieuwHandelsRegister en MijnOverheid.nl niet op tijd bruikbaar zijn.

De rijksoverheid zou in geval van complexe programma's zoals het NUP zelf een heldere structuur moeten handhaven en voor een tijdige integrale/geïntegreerde departementale aanpak moeten zorgen. Er gebeurde te veel 'werkendeweg'. Fluks: 'Desondanks is in de meeste gemeenten het realisatieplan opgeleverd; in sommige gemeenten is de totstandkoming van het realisatieplan voor bijna 100% afhankelijk geweest van de EGEM e-adviseur. Wat de gateway-review niet meldde is, dat zij in belangrijke mate hebben gezorgd voor de inhoudelijke kennisoverdracht aan gemeenten (naast de overigens wel vermelde bestuurlijke insteek door de regieadviseurs).'



WIM FLUKS

Oud gemeentesecretaris. Heeft in de rol van regieadviseur van EGEM i-teams bijna 50 gemeenten begeleid bij het tot stand komen van het realisatieplan en later bij de verNUPping van bestaande realisatieplannen (focus aanbrengen in de projecten binnen het realisatieplan met behulp van de NUP-bouwstenen).

Wim Fluks:
'De EGEM e-adviseurs hebben, helaas niet gemeld in de gateway-review, juist die broodnodige inhoudelijke kennis overgedragen aan gemeenten.'

Op koers

'Bij gemeenten waar ik nog contact mee heb, zie ik dat ze het lastig vinden om op koers te blijven met het realisatieplan, nu de ondersteuning van EGEM-i teams is weggevallen.

Feit is, dat niet alle gemeenten de kwaliteiten en kwantiteiten in huis hebben om dit soort complexe projecten tot een goed einde te brengen. De aan de projecten verbonden ambtenaren werden gedurende het proces vaak steeds enthousiaster, maar inmiddels is de uitvoering van het realisatieplan weer verworden tot 'iets dat erbij moet'. Door de bezuinigingen loopt de druk op andere werkzaamheden op. Geloof me, alleen als er voldoende budget, bestuurlijke ondersteuning en last but not least een volhardende en door de leiding geruggesteunde coördinator aan het realisatieplan is toebedeeld, is de planning behoorlijk veiliggesteld.'

Verbindingen

'Ik ben van mening dat het rijk de vertraging die de realisatieplannen parten speelt, voor een niet onbelangrijk deel zelf in de hand heeft gewerkt. De rijksoverheid wil helaas teveel en te snel. Het uitvoeren van het realisatieplan vergt een enorme organisatieverandering. De samenhang en de winst van het invoeren van de NUP-bouwstenen moet helder zijn, 'verbinding door de verbindingen'. De implementatie van het programma begint nu pas echt. Gemeenten moeten middelen aangereikt krijgen in de vorm van ondersteuning en duidelijkheid over de voordelen en inverteffecten op de langere termijn. Gevreesd moet worden dat alleen dan de uitvoering van de realisatieplannen tot stand zal komen.'