

De betrouwbare overheid

Topkring Dienstverlening 15 mei 2024



Ontwikkelingen in het openbaar bestuur

Einde **verzuiling**

Verzorgingsstaat deinde uit en werd onbetaalbaar.

Jaren 90

Marktdenken.

Privatisering.

Burger werd klant.

Individualisering.

Mondige 'klant' krijgt andere rechten.

Kwetsbaarheid anderen wordt groter.

Overheid wordt **logger, duurder en 'dommer'**: afhankelijk van geprivatiseerde partijen met eigen belangen.

Jaren 2000

Maatschappelijke onvrede; overheid grijpt naar **controle; nieuwe regels en wetten.**

Ingewikkelder bestuur.

Jaren 2010 en verder

Bestuur 'van bovenaf'.

Gebrek aan evenwicht in loyaliteit ambtenaren bestuur/ stad.

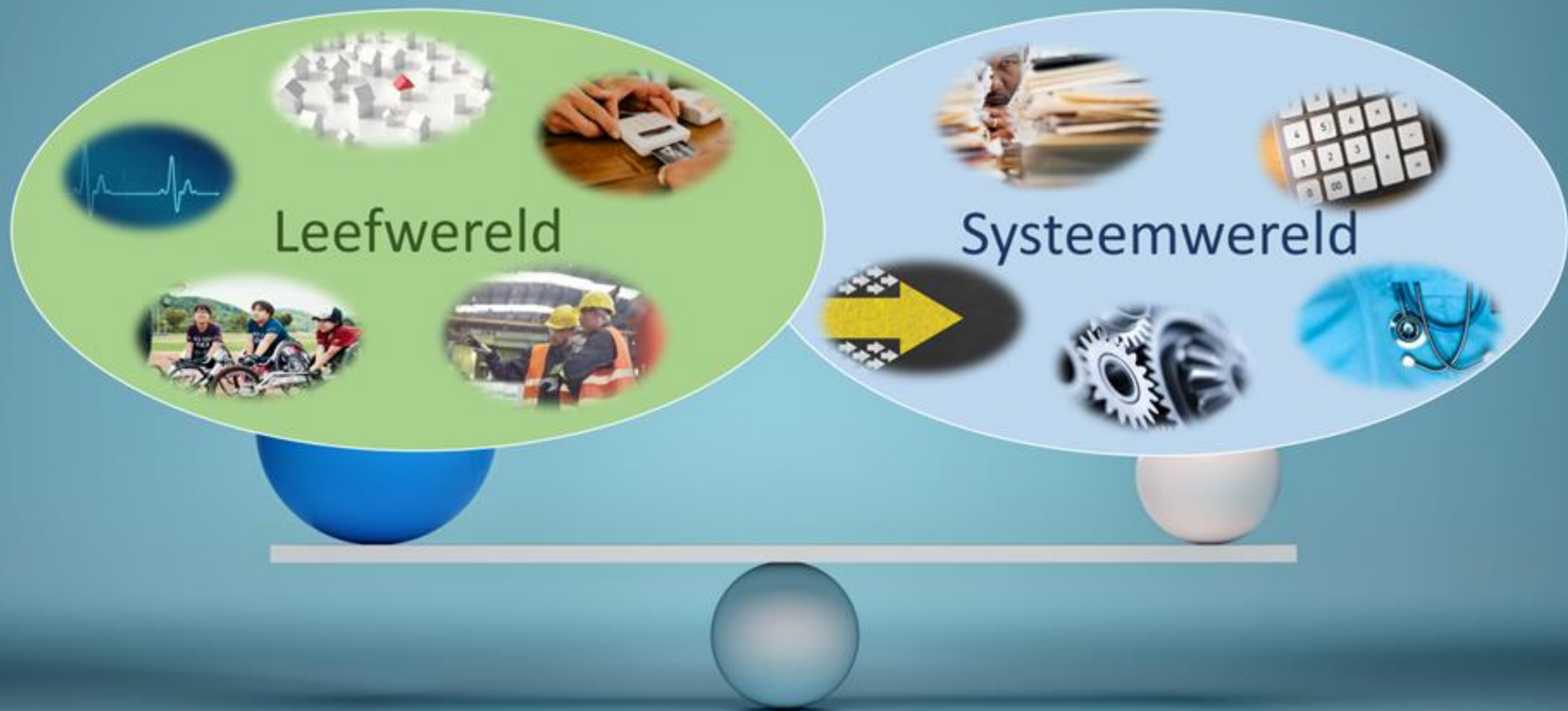
Korte termijn is leidend

De urgentie van een beter openbaar bestuur



Doel overheid:

Problemen voorkomen en snel oplossen in een systeem dat past bij de leefwereld, is noodzakelijk als voorwaarde voor maatschappelijke vrede



Maatwerk, wat is dat?

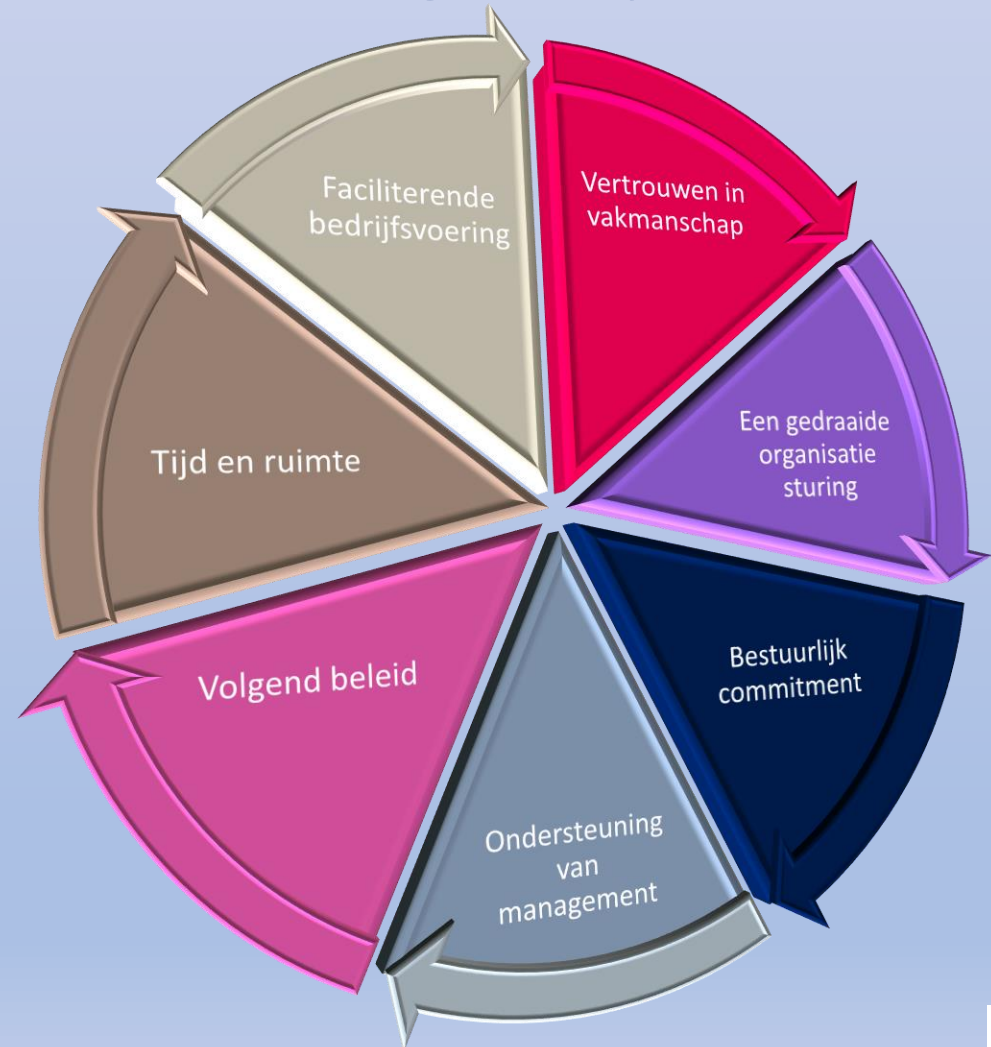
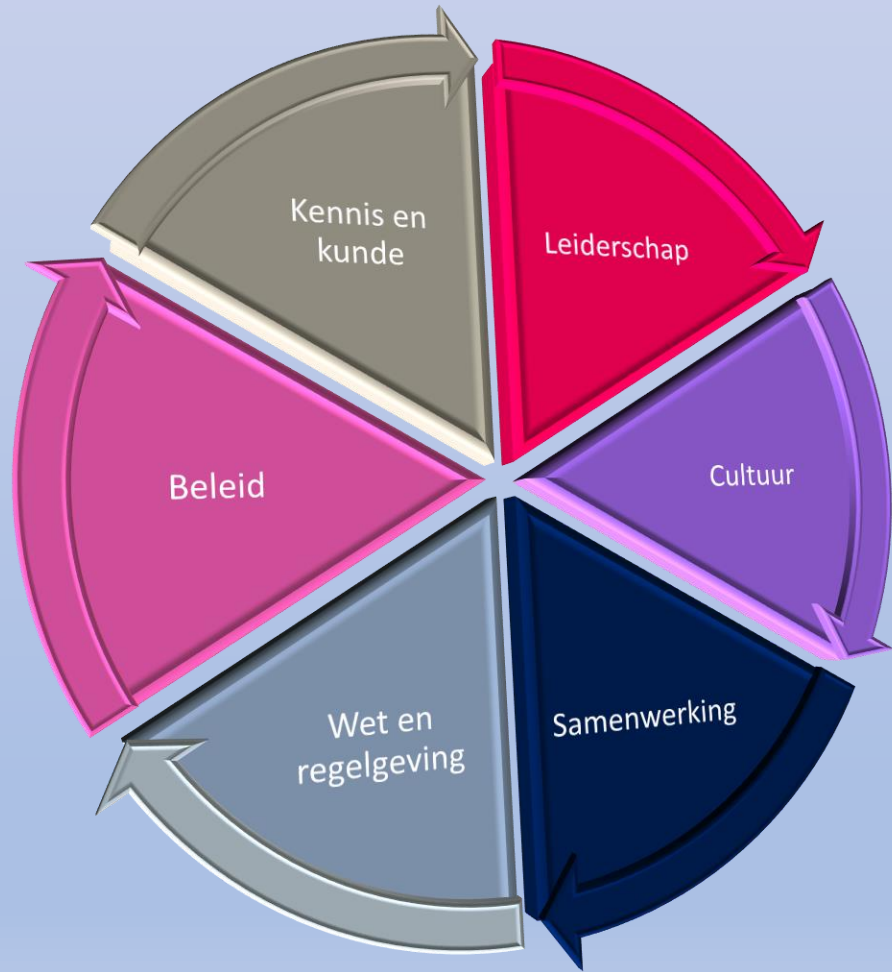
Doen wat nodig is

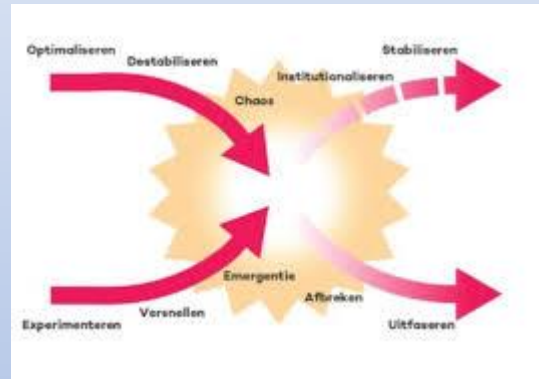
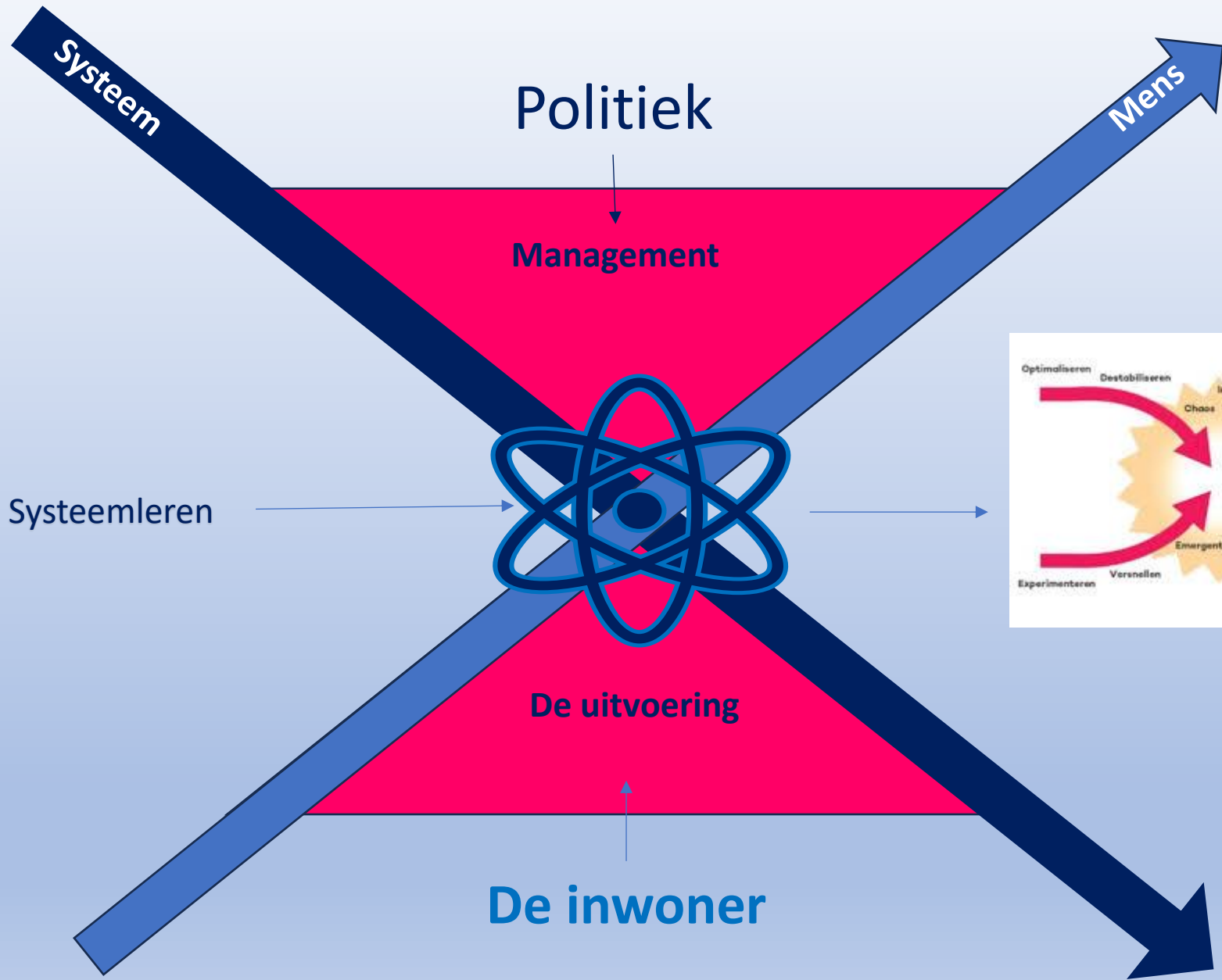


- Multi complex
- Uitzondering
- Komt weinig voor
- Regels zijn niet toepasbaar of ontbreken.

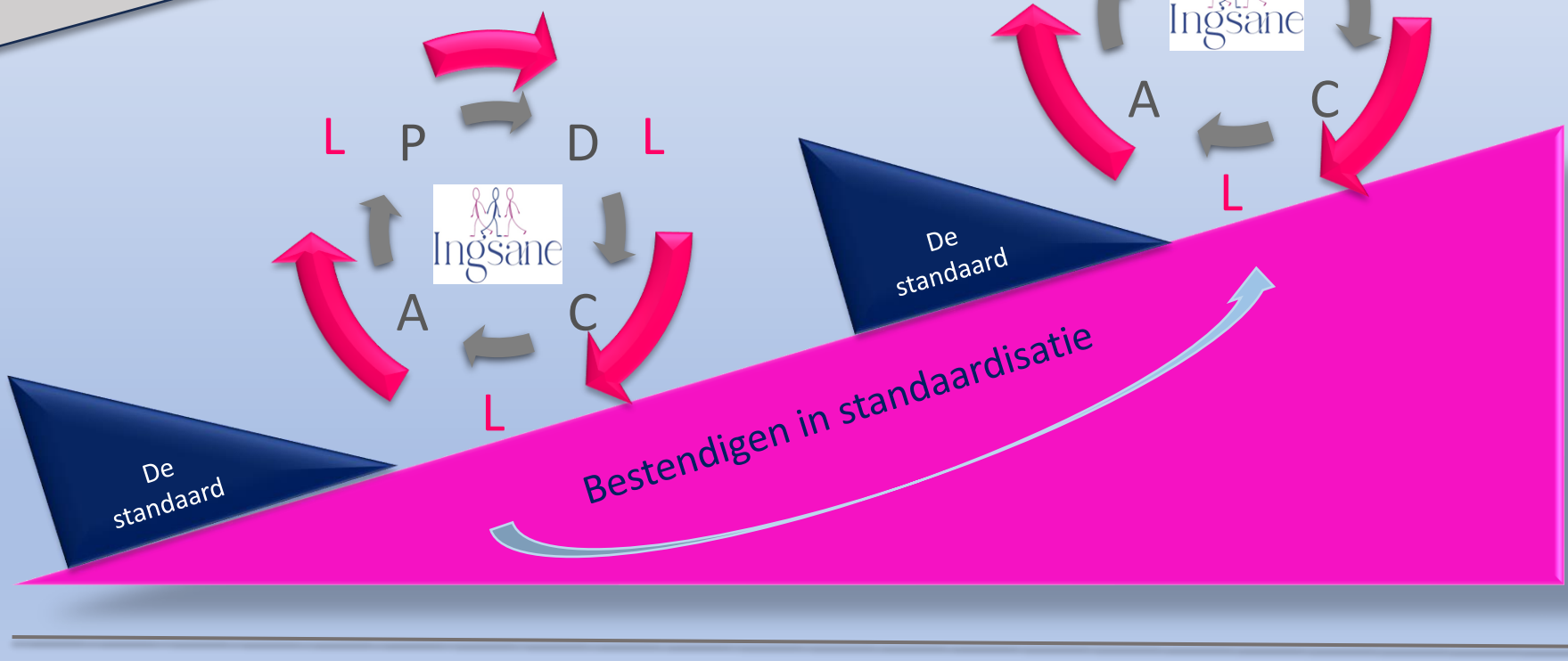
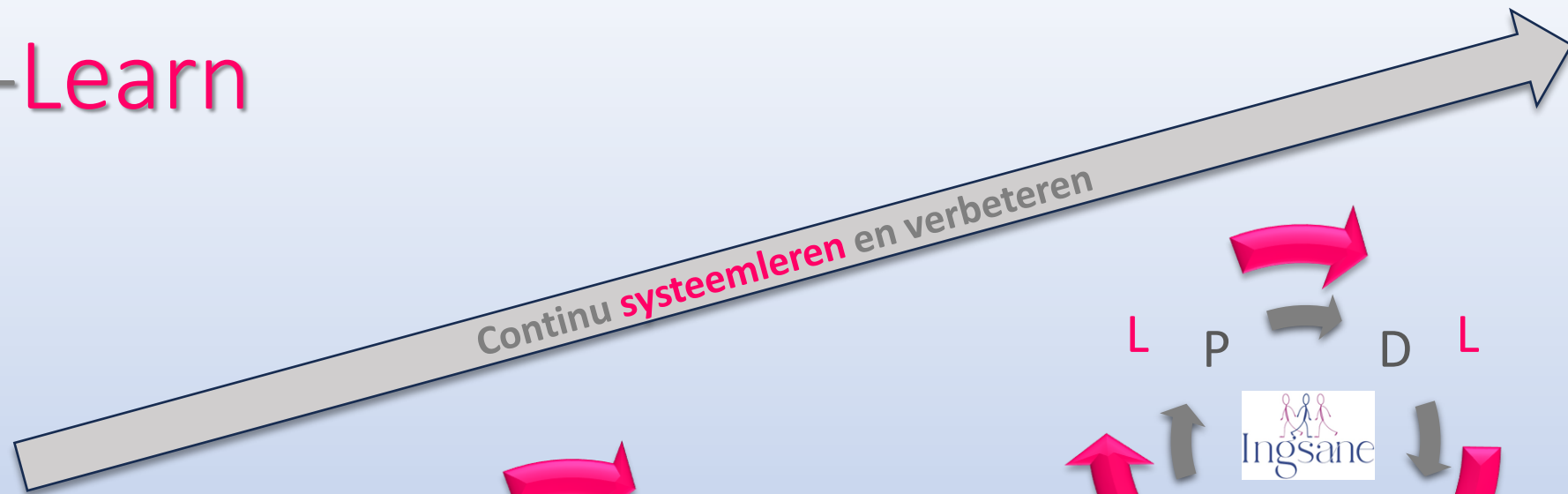
- Komt vaker voor
- Ontstaan door de complexiteit van het systeem
- Veranderbaar door in het systeem te leren

Systeemleren, wat is dat eigenlijk?





PDCA-Learn



Verbetering kwaliteit en dienstverlening

Tijd



De Leerwerkplaats (DGP)



- Daar waar de **buikpijn** begint.
- In een **lerende** omgeving.
- Met de “**Whole System in the room**”.
- Op een **objectieve en veilige** manier.
- **Analyse** van het patroon.
- Verzamelen van de beste **innovatieve oplossingen**.
- Die kunnen leiden tot de **doorbraak** van het patroon.