



# Overtuigen én inspireren

Hoe maakt u als manager op het KCC hét verschil?

*13 oktober 2022*

**Arjen van Eeuwen**  
CEO DMCC Group



**Maurice Hartsinck**  
Business Manager TQIS



01

## Hét KCC

Wat is het KCC en bovenal, wat gebeurt er op het KCC? Wij delen onze bevindingen uit het onderzoek en onze gesprekken met gemeenten.



02

## Inspireren & overtuigen

Hoe realiseren we succes met het KCC: door te inspireren en te overtuigen!



03

## Motivatie

Waarom gaan we inspireren en overtuigen? En hoe?



04

## Food for thought & discussie

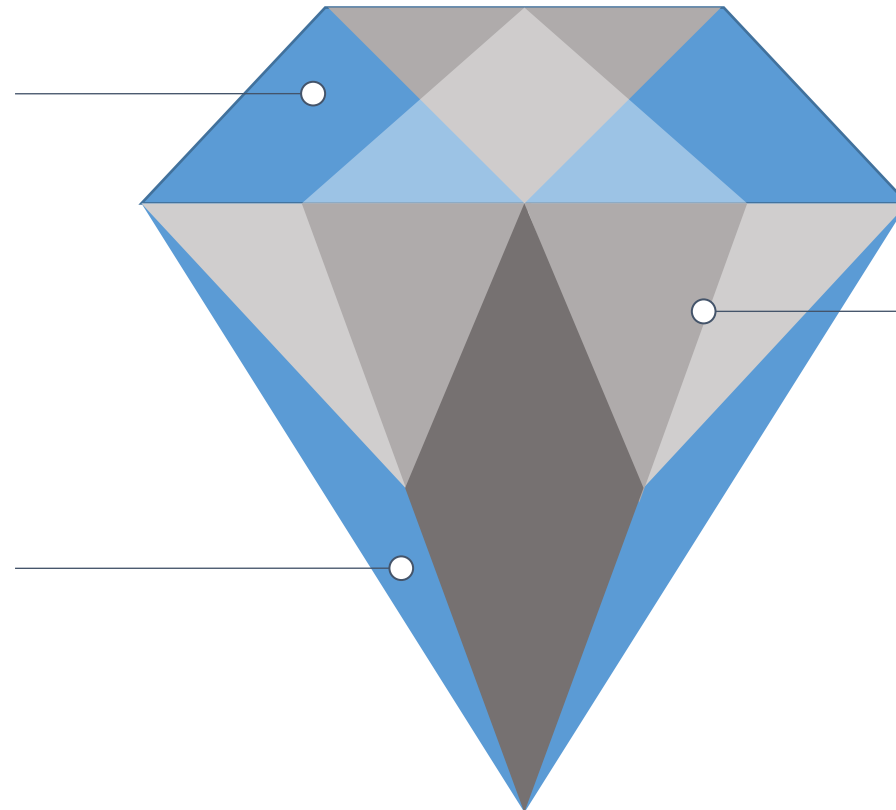
We keren terug naar de vraag, wat is het KCC? We maken ook een uitstapje naar de private sector: wat kunnen we misschien leren van anderen?





## De afdeling waar het fysieke en digitale (eerstelijns) klantcontact wordt afgehandeld

Vertrouwen in de overheid: centraal toegangspunt voor inwoners



Prioriteit beleid gemeenten vs. posterioriteit uitvoering

Spin in het web & sparringpartner



## Onafhankelijke, solide en consistente rol

01

### Waan van de dag regeert

We zijn vooral bezig met brandjes blussen

02

### Politieke grillen

Elke 4 jaar een nieuwe raad en college die zich willen bewijzen

03

### Interne positie

Het KCC is niet altijd opgewassen tegen de andere afdelingen



## **STELLING**

*Ons gemeentelijk KCC is  
een uitvoeringsorgaan  
en niets meer dan dat*



## Betrokkenheid!

Gepassioneerd, enthousiast  
en hoge mate van bereidheid

### Achterstallig onderhoud

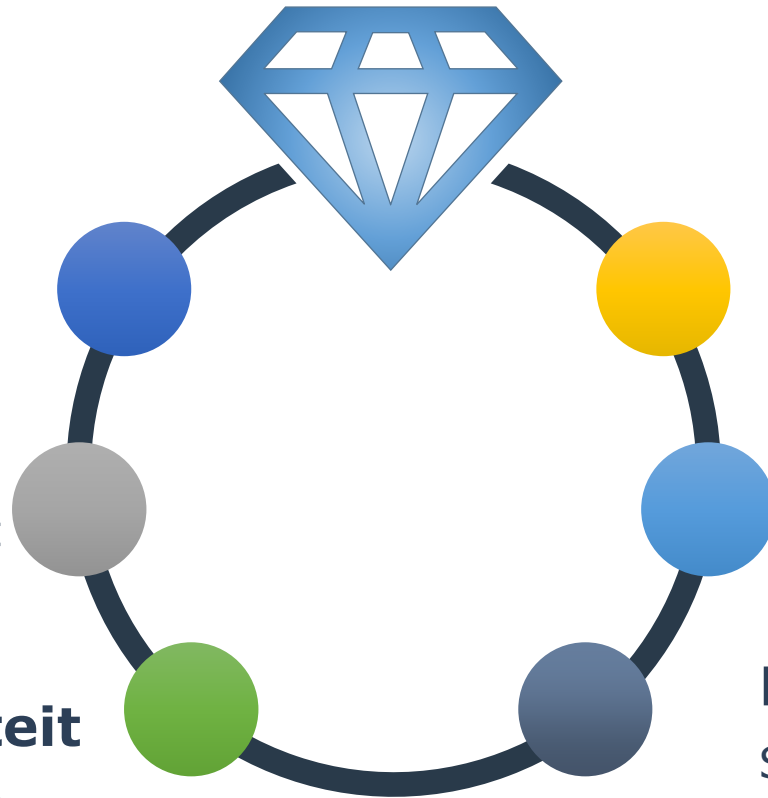
Verouderde visies, handvesten en concepten

### AVG wetgeving

AVG kennis is beperkt en/of niet juist toegepast

### Kwantiteit vs. kwaliteit

Inzet kwantitatieve middelen



### Benchmarking

Geen benchmarking

### Budgetten onder druk

Het is vechten om budget c.q. capaciteit

### Kwaliteitsmonitoring

Structurele kwaliteitsmonitoring is onderbelicht

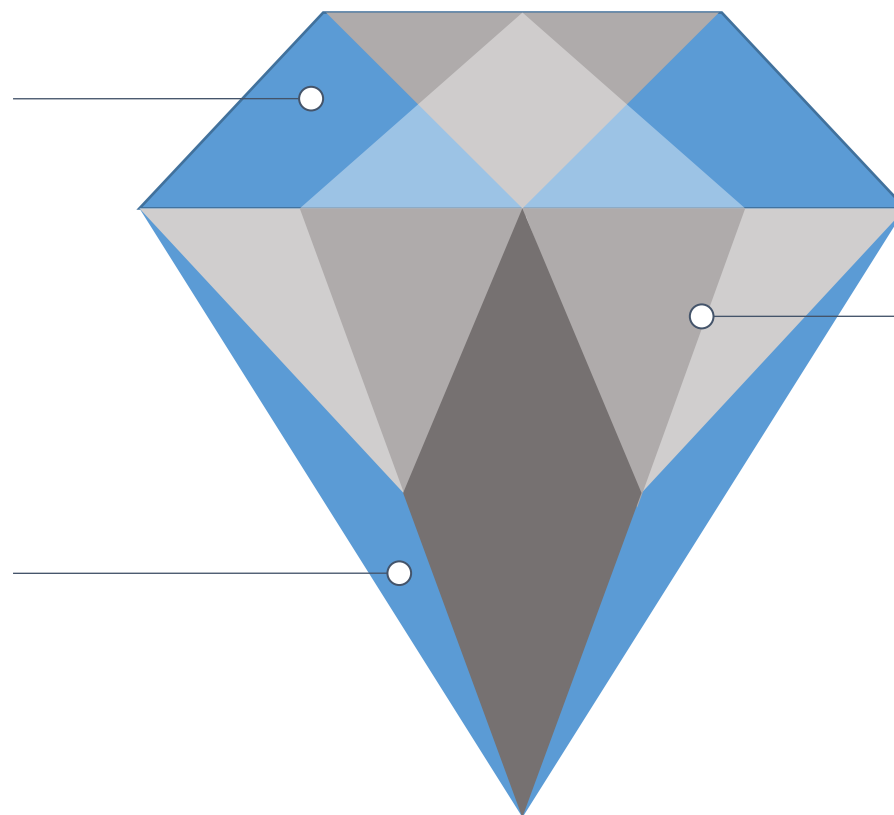






## De afdeling waar het fysieke en digitale (eerstelijns) klantcontact wordt afgehandeld

Vertrouwen in de overheid: centraal toegangspunt voor inwoners

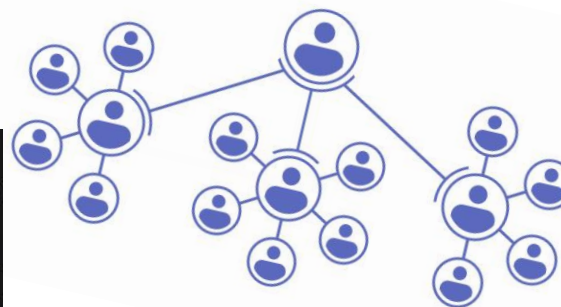


Prioriteit beleid gemeenten vs. posterioriteit uitvoering

Spin in het web & sparringpartner

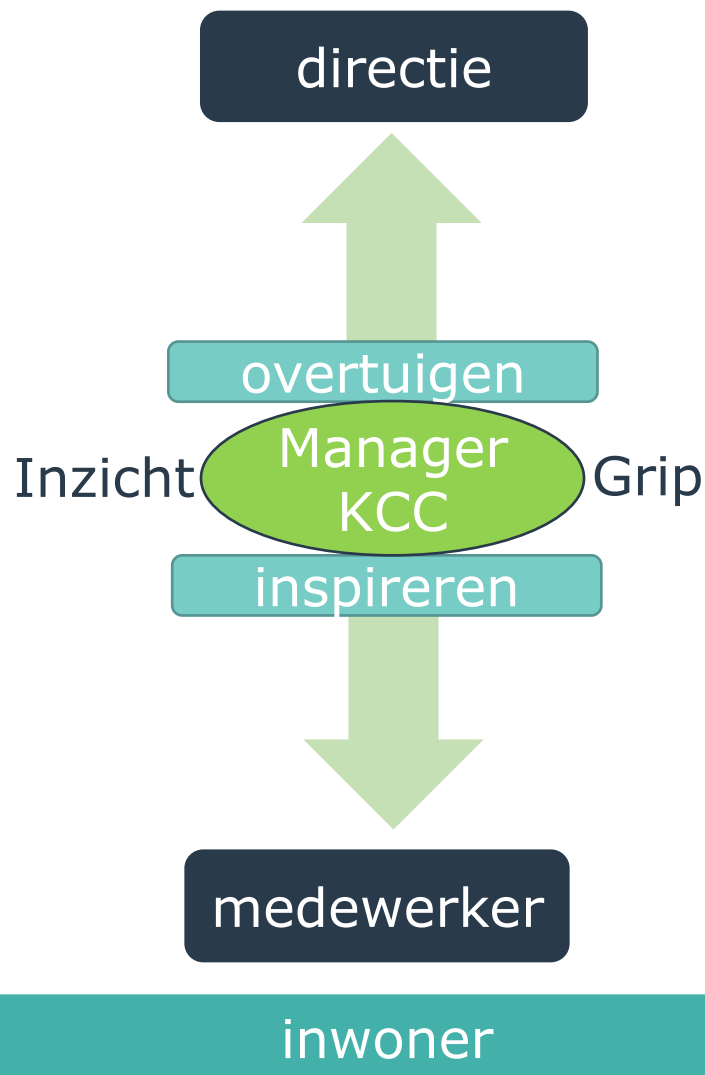


# Inspireren en overtuigen TQIS





- **Vertrouwen** ontstaat door **betrouwbaar** handelen, in de gehele keten.
- **Hoe** weet u dat u betrouwbaar handelt? En, dat die handeling **in overeenstemming met de afspraken** is?
- **Concrete**, ambitieuze en **begrijpelijke visie** in dienstverlening is key!
- Vertaling van de visie in concrete **doelstellingen** en **instrumenten**.
- Gevoel is goed, maar **meten = weten**.
- Met **structureel** begrijpelijk inzicht ontstaat **grip, rust en evenwicht**.
- Met de **mix** van **middelen** ontstaat voor het KCC de situatie om de **coördinerende** en **signalerende** rol te vervullen onafhankelijk van de politieke agenda, tegen **zo laag mogelijke kosten**.
- Waarmee het MT kan worden **overtuigd** en de medewerker wordt **geïnspireerd**.



## 9 stappen naar decentralisatie

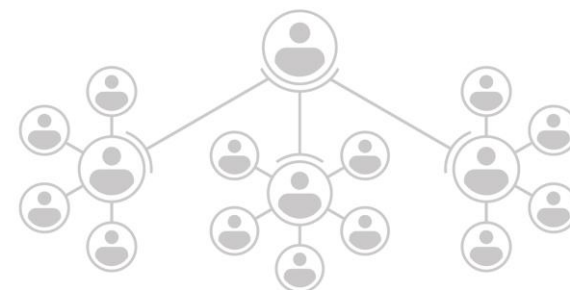
De decentralisatie betekent een grote verandering voor gemeenten. Om de nieuwe taken goed uit te voeren en tegelijkertijd de voorgedraaide budgetten niet te overschrijden is een grote uitdaging. Een belangrijk onderdeel bij komende maanden is de informatievoorziening. Per maand moeten vragen worden beantwoord en acties worden ondernomen. De volgende aanpak garandeert een succesvol verloop:

<b>April</b> Experimenteer met nieuwe werkwijzen	<b>Mei</b> Breng uw situatie in kaart	<b>Juni</b> Bereid u voor op de eenzijdige gegevens-overdracht	<b>Juli</b> Eigen kracht betekent ook inzicht in eigen gegevens	<b>Augustus</b> Waar landt de CORV in uw gemeente?	<b>September</b> Maak de keuze voor uw applicatie!	<b>Oktober</b> Zaakgericht werken en sociaal domein	<b>November</b> Heeft u nog tijd voor uw beheer?	<b>December</b> Organiseer voor uw een scrum!
---	--	---	--	---	---	--	---	--

**1** Zorg dat u voorbereid bent

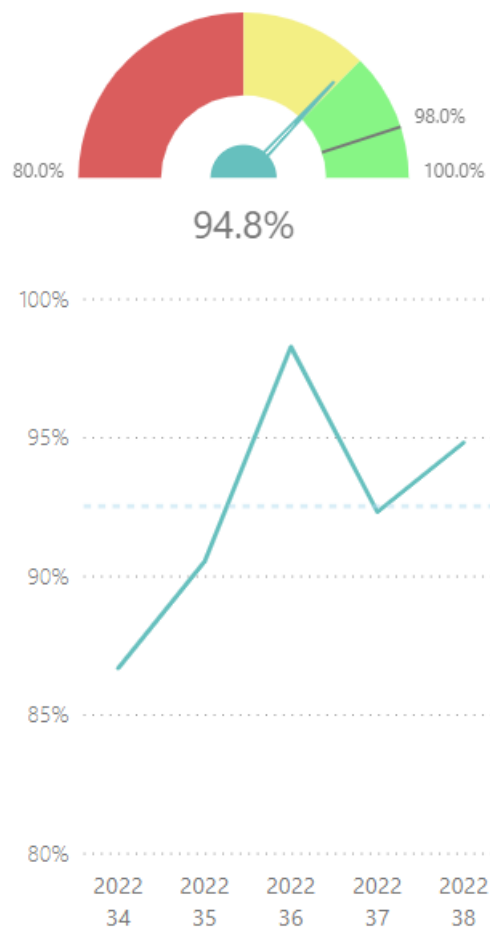
**2** Tijd om te kiezen

Handen vrij voor de decentralisatie



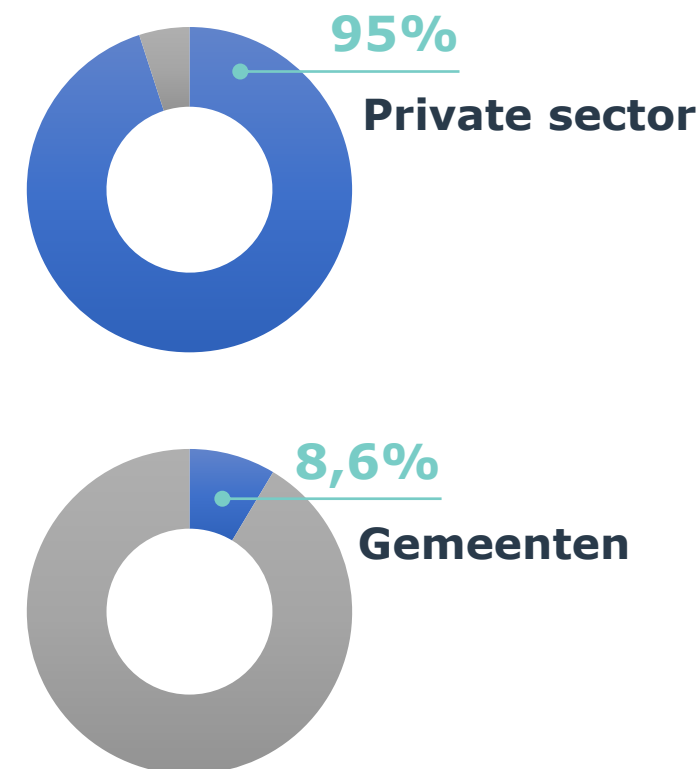


# Private sector: wat kunnen we hiervan leren?



- Centrale rol KCC afgedwongen door nieuwe wetgeving
- Wervingskanalen: structurele focus op kwaliteit & compliance
- Kwaliteitsmonitoring KPI voor afrekening

## Kwaliteitsmonitoring





## **STELLING**

*Ons gemeentelijk KCC is  
een uitvoeringsorgaan  
en niets meer dan dat*



## STELLING

*Ik heb geen visiedocument  
nodig om uitvoering te geven  
aan contact met onze  
burgers*





## STELLING

*Onze kwaliteit is goed,  
het zijn juist de andere  
afdelingen die moeten  
verbeteren*

## Hoe maakt u als manager op het KCC hét verschil?

- De visie dient meetbaar, ambitieus maar ook haalbaar te zijn.
- Maak het behalen van de doelen objectief meetbaar en zorg voor structureel inzicht.
- Acteer en communiceer, alleen dan heeft u grip.

**Het woord is aan u...**

## Zijn er op dit moment vragen?

Heel veel dank voor jullie aandacht!