

# Samenvatting onderzoek

## Toekomst van dienstverleningsconcepten

Door: freshmark (Mark Schipper)

### Korte samenvatting van het onderzoek

Het trendonderzoek richt zich op de toekomst van dienstverleningsconcepten. Daarin stonden de volgende drie toekomstvragen centraal:

- Hoe willen burgers en bedrijven met de overheid communiceren/interactie hebben in 2030?
- Hoe zorg je voor toegankelijkheid en kwaliteit in dienstverlening in 2030?
- Hoe verandert de rol van uitvoeringsorganisaties in 2030?

Centraal vertrekpunt voor dit trendonderzoek zijn de zes maatschappelijke trends waar freshmark dagelijks mee werkt. Het gaat om Flexibel Leven, Feminisering, Polariserend Leven, Samenredzaamheid, Robotisering en Circulaire Economie. Deze trends worden op wekelijkse basis gevoed met verse trendsignalen.

We hebben onderzocht wat de impact is van deze trends op de toekomst van dienstverleningsconcepten. Naast deze trends hebben we nog zes aanvullende bronnen gebruikt die ons hebben geholpen om tot acht groeirichtingen te komen voor dienstverleningsconcepten. Deze bronnen zijn deskresearch, zeven interne interviews, 20 interviews met jongeren, één trendactivatie workshop, zeven externe expertinterviews en buitenlandse inspiratie op dienstverlening.

### Belangrijkste uitkomsten/conclusies

Er zijn aan hand van het onderzoek acht groeirichtingen geïdentificeerd. De acht gevonden groeirichtingen geven een duidelijke, realiseerbare en gewenste richting aan voor het verbeteren van dienstverlening door de overheid:

- 1) Fast en Slow service aanbieden
- 2) Integreer marktinitiatieven en burgercollectieven
- 3) De contactmedewerker staat bovenaan
- 4) Meer open, eerlijk en dichtbij werken
- 5) De overheid dat zijn we samen
- 6) Eenheid in vormgeving helpt de inhoud
- 7) Werk nationaal met één arbeidspool
- 8) Meer dienstverlening vanuit preventie

## Aanbevelingen en tips

De groeirichtingen zijn zeer divers en vragen daarom om een verschillende aanpak en tijdsplan. Bij de opvolging dient gekeken te worden in welke volgorde de groeirichtingen het best aangepakt kunnen worden en ook waar de uitvoering of coördinatie ervan het beste plaats kan vinden.