

Samenvatting onderzoek

Bouwstenen Publieke Dienstverlening

Otto Thors, WEgovernment

Oktober 2025

Korte samenvatting van het onderzoek

Voor een houdbare publieke dienstverlening is het nodig om te innoveren en samen te werken. Dat begint met het ontwikkelen van een gezamenlijke visie op publieke dienstverlening. De 'Bouwstenen Publieke Dienstverlening' vormen een menukaart van kernbegrippen die onmisbaar zijn in een (gezamenlijke) visie op dienstverlening. Op basis van zo'n visie kunnen keuzes worden gemaakt hoe schaars personeel wordt ingezet en hoe technologie wordt gebruikt om de dienstverlening in stand te houden en te verbeteren.

Voor het opstellen van de bouwstenen zijn tientallen bestaande visies op dienstverlening en/of dienstverleningsconcepten van Publieke Dienstverleners en relevante beleidsstukken geanalyseerd. Per bouwsteen is telkens de relatie benoemd met landelijke (beleids)agenda's en programma's, zodat organisaties die hun dienstverleningsconcept willen actualiseren, kunnen voortbouwen op bestaande kennis en instrumenten.

Belangrijkste uitkomsten/conclusies

Het rapport omvat bijna 40 bouwstenen die zijn verdeeld over de thema's:

1. Kernwaarden & Grondbeginselen
2. Organisatie & Werkwijzen
3. Diensten & Kanalen
4. Signalen & Behoeften
5. Digitalisering & Informatie

Op basis van de bouwstenen kunnen overheden op vergelijkbare wijze een visie op dienstverlening opstellen of actualiseren. Harmonisatie van bouwstenen leidt tot een gezamenlijk begrippenkader, waardoor samenwerking tussen Publieke Dienstverleners makkelijker tot stand kan komen.

Aanbevelingen en tips

Heeft u vragen over het rapport "Bouwstenen Publieke Dienstverlening", stuur dan een bericht aan de auteur Otto Thors (info@thors.nl) onder vermelding van Bouwstenen Publieke Dienstverlening.