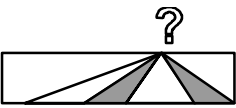


Werkplan 2009 Dienstverleningsconcepten

Thema:	Dienstverleningsconcepten
Opstellers:	Marijke Abrahamse
Datum:	28/01/2009
Aanleiding/achtergrond	Het gaat bij dienstverleningsconcepten om het aanbieden van “diensten in samenhang”, met burger en bedrijf centraal. Er lopen vele initiatieven op dit terrein, op verschillende schalen, in verschillende domeinen. Van enige consistentie daarin lijkt echter geen sprake. De afnemers van diensten zijn gebaat bij een efficiënte, effectieve en transparante dienstverlening. Dienstverleningsconcepten spelen hierin een cruciale rol, die door werkt in onderliggende bedrijfsprocessen. Nut en noodzaak van interoperabiliteit verdienen hierbij aandacht.
 WAT TE BEREIKEN ?	Samenhangende benadering van dienstverleningsconcepten binnen de overheid. Doelen voor 2009: Door het Forum Standaardisatie wordt een verkenning uitgevoerd ten behoeve van een ronde tafel bijeenkomst voor stakeholders. Afhankelijk van de uitkomst zal worden bepaald hoe het Forum dit thema verder invult.
 WAT MAKEN WE ? Resultaat	- Korte verkenning als input voor een ronde tafel bijeenkomst voor stakeholders. - Advies aan het Forum voor verdere aanpak
 VOOR WIE ?	Bestuurders van: ➤ Grote uitvoeringsorganisaties met veel burger- en/of bedrijfcontacten, in relatie tot keten- of domeinpartners. ➤ Gemeenten
 WIE MAAKT HET ?	Dossierhouder Bureau: Marijke Abrahamse Sponsors Forum: Joop van Lunteren / Gerard Hartsink Sponsors College: Wim Sijstermans, Marcel Meijs, Anneke van Zanen
'07 '08 '09 '10 '11 WANNEER KLAAR ?	Behandeling Advies door Forum: 17 juni 2009
KRITISCHE SUCCEFACTOREN	Beheersbaarheid: ➤ Goede probleemstelling ➤ Goede scope-afbakening