

DE VOLGENDE GENERATIE PUBLIEKE DIENSTEN

Wat doe je als publieke organisatie wanneer je merkt dat de bestaande diensten niet de uitkomsten opleveren, die je nastreeft. De bestaande manier van diensten verlenen werkt onvoldoende. Ben je in staat de bestaande service logica, het huidige "service script" te doorbreken en hoe?

De nieuwe manier van publieke diensten verlenen betekent een transformatie van een top-down dienstverlening naar een meer samenwerkende, interactieve, open en flexibele manier van dienstverlening. Overheidsorganisaties gaan zich steeds meer omvormen tot platforms voor publieke waardecreatie. Er is sprake van een paradigmashift in publieke waardecreatie. Belangrijke ingrediënten zijn verschuiving van macht, rollen, eigenaarschap, ondersteuning, een andere kijk op middelen, cocreatie tussen burger, overheid en markt en nog andere paradigmaverschuivingen, die de bestaande service logica doorbreken. Hoe ziet de volgende generatie publieke diensten voor jouw organisatie eruit?

DE NOODZAAK VAN EEN PARADIGMASHIFT

De overheid dient in tijden van bezuinigingen, kritische burgers en nieuwe oplossingen voor grote maatschappelijke vraagstukken zich te herdefiniëren. Welke diensten en wat voor soort diensten zijn gewenst, welke rol pakt de overheid.

Op dit moment staan nog te vaak traditionele manieren centraal, zoals outsourcing, kwaliteitshandvesten, benchmarking, efficiënter inrichten van KCC's. Deze weg is begrijpelijk, er is op het efficiëntie vlak veel winst te boeken.

Uiteindelijk zullen we tegen de grenzen lopen van deze dominante aanpak. Het verandert namelijk weinig tot niets aan de logica in de dienstverlening.

De traditionele publieke diensten volgen namelijk een simpele formule: creëer diensten, die een probleem van een burger oplossen.

In de komende tijd zal deze formule radicaal veranderen. Je kunt hierbij denken aan slimme(re) dienstverlening, die is gericht op "meta-sturing"; de overheid organiseert actief nieuwe activiteiten waarbij burgers en bedrijven worden geprikkeld tot het nemen van eigen verantwoordelijkheid.

DE NIEUWE GENERATIE PUBLIEKE DIENSTEN

De overheid dient te erkennen en te handelen dat de "in control" focus niet meer werkt. Publieke waardecreatie en publieke diensten worden steeds meer tot stand gebracht buiten de normale invloedssfeer van de overheid.

Het wordt steeds duidelijker dat de overheid haar grenzen moet openen en een 'enabler' voor nieuwe initiatieven, ander gedrag en innovaties is.

Een rol die ook de overheid op heel veel vlakken kan spelen. Geef mensen de middelen om zich te organiseren en laat het ontstaan. Moderne diensten zijn niet meer gericht op producten en diensten maar richten zich veel meer op het aanreiken van ondersteuning, waardoor mensen zelfredzaam worden in hun (complexe) vraagstuk. Het draait hierbij dus veel meer om 'enabling platforms' en 'enabling kits' om mensen hun eigen oplossingen te laten ontwikkelen.

ZONDER OPRECHTE ENGAGEMENT GEEN ECHTE OPLOSSINGEN

Er is een soort van sociale lijm tussen de overheid, burger en markt nodig bij het oppakken van urgente thema's. Burgers moeten meer betrokken raken bij diensten, meer eigenaarschap tonen en beter de wederkerigheid begrijpen in de dienstverlening.

PARADIGMAVERSCHUIVING PUBLIEKE WAARDECREATIE 'BREAKING THE SERVICE SCRIPT' ENKELE BEELDEN.....

-  COCREATIE/ COPRODUCTIE BENADERINGEN (BIJV. MOBLISEREN DENKKRACHT)
-  NIEUWE MODELLEN VOOR ONDERSTEUNING, VERSTERKEN ZELFREDZAAMHEID/ EIGEN REGIE
-  NIEUWE MODELLEN VOOR ENGAGEMENT/ PARTICIPATIE
-  NIEUWE EIGENAARSMODELLEN, VERSCHUIVING VAN EIGENAARSCHAP
-  OVERHEID ALS EEN PLATFORM, VAN STUREN NAAR FACILITEREN
-  DIENSTEN/ MODELLEN GERICHT OP DUURZAME GEDRAGSVERANDERING
-  MESHUP / 'OPEN SOURCE' / 'JOINED UP' DIENSTEN
-  PREVENTIEVE SERVICEMODELLEN/ VROEGTIJDIGE INTERVENTIES
-  NIEUWE MANIEREN VAN TOEZICHT HOUDEN, SLIM TOEZICHT
-  ETC.

“ BREAKING THE SERVICE SCRIPT ”