

Jorritsma: dienstverlening centraal in nieuwe collegeprogramma's

In de VNG-ledenbrief van maart 2011 wordt het belang aangegeven van de **minimum-branchenormen** als ondergrens van gemeentelijke dienstverlening. Het is aan de gemeenteraad om het modelkwaliteitshandvest als gemeentelijk kwaliteitshandvest vast te stellen. De raad heeft daarbij de vrijheid om normen scherper of minder scherp te formuleren. De mensen staan centraal, zei Annemarie Jorritsma al tijdens de VNG-dinerbijeenkomst 'Naar excellente publieke dienstverlening' op 17 februari 2010 in Ede. Meer dan tachtig burgemeesters, wethouders en raadsleden deden mee met de brainstormsessie over dienstverlening die de VNG organiseerde. De vraag van mensen stond centraal. Niet meer: wat hebben we bedacht en hoe gaan we dat onze burgers duidelijk maken. Maar: wat wil de burger en hoe kunnen we hem daarbij helpen? Wij zorgen ervoor dat burgers en bedrijven goed, snel, maar vooral mensgericht geholpen worden. Hierbij staat hun zelfredzaamheid voorop.