



GOBIÈRNU DI KÒRSOU

# Verbetervoorstellen dienstverlening en overheidsapparaat

Programma 'Verbeteren Functioneren Overheid'

Januari 2024



WELKOM

## Wie zijn wij?



Ben  
Kokx



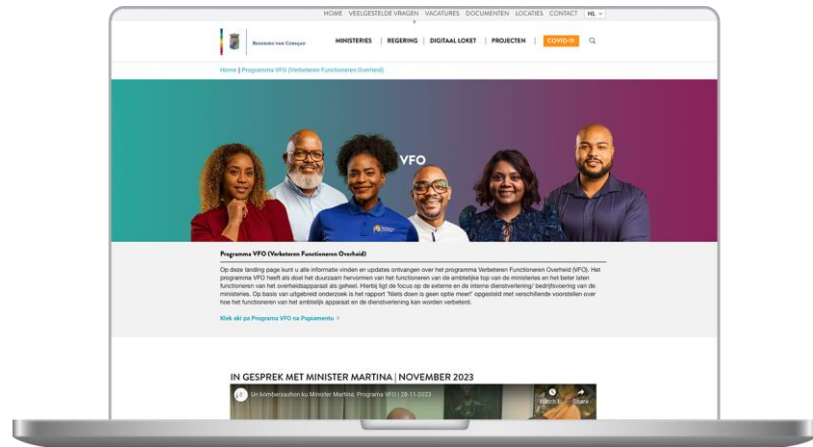
Cindy  
Rojer



Jason  
Nisbet

# Waarom nu deze webinar?

- Eind 2023 heeft RvM belangrijke besluiten genomen over de dienstverlening en de inrichting van het overheidsapparaat, waar veel van jullie mee te maken krijgen
- Daarover willen we jullie graag het nodige vertellen
- Wie meer wil weten kan de landingpage bezoeken via <https://gobiernu.cw/nl/vfo-nl/> en lees de nieuwsbrieven



# Inhoud



Opdracht, doel



Doorlopen proces



Hoofdpunten verbetervoorstellen



Zorgvuldig om gaan met personele belangen



Vragen?

# 1. Opdracht en doel



## Opdracht volgt uit afspraken in Regeerprogramma 2022 – 2025 en Landspakket Curaçao

- Regeerprogramma: ‘Als Minister van BPD staat voor mij centraal het realiseren van een effectief en efficiënt functionerend ambtelijk apparaat, hetgeen zal leiden tot een verbeterde dienstverlening aan de samenleving.’
- Landspakket Curaçao, thema B: ‘Kosten en effectiviteit publieke sector verbeteren’

### Opdracht:

Voorstellen doen om kwaliteit, effectiviteit en uitvoeringskracht ambtelijke topstructuur ministeries te verbeteren.

### Elementen:

- Topstructuur
- Sturing/ leiderschap
- Processen
- Dienstverlening
- Samenwerking
- Menselijk kapitaal.

# 1. Opdracht en doel



## Wat is het doel van de organisatieverandering?

- Komen tot het beter functioneren van het overheidsapparaat en betere dienstverlening, naar de samenleving en intern voor de ministeries
- 13 jaar na de start als autonoom land nu een logisch moment om te evalueren en door te ontwikkelen

## Waarom doen we het eigenlijk?

- Onze missie is wat ons als medewerkers bij de overheid bindt



“Onze drive is als overheid toegankelijk, dienstbaar en betrouwbaar te zijn voor de samenleving en de toekomstige generatie, te zorgen voor adequate en professionele dienstverlening aan onze burgers, bedrijven en instellingen en tijd- en kostenbewust met gemeenschapsgeld om te gaan.”



## 2. Doorlopen proces



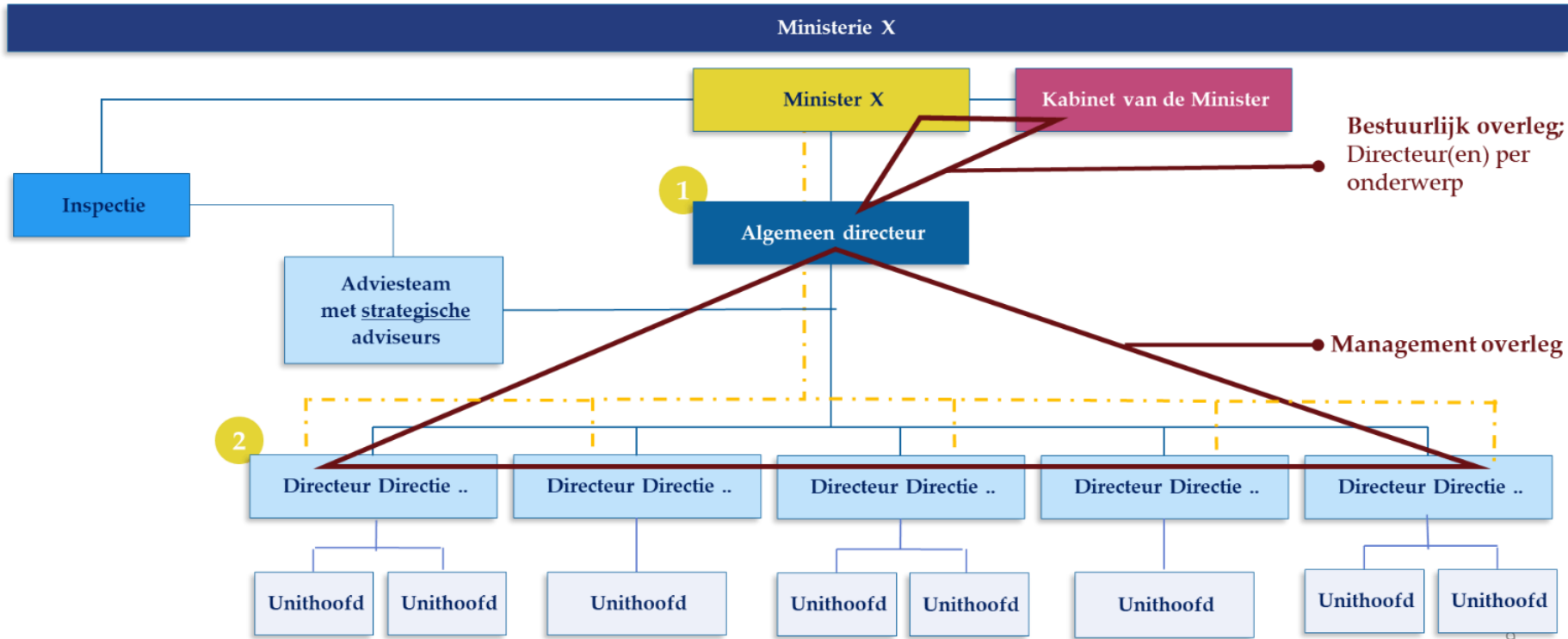
### Welke documenten hebben we opgeleverd?

- Plan van aanpak, november 2021
- Concept rapport “Niets doen is geen optie meer!”, november 2022
- Impactanalyse lopende projecten Regeerprogramma en Landspakket, maart 2023
- Analyse noodzakelijke aanpassing wet en regelgeving, maart 2023
- Sociaal beleidskader organisatieontwikkeling, maart 2023
- Implementatieplan en begroting VFO, maart 2023
- Analyse personele problematiek topkader, juni 2023
- Nader dekkingsvoorstel programmakosten VFO, september 2023
- Rapport ‘Niets doen is geen optie meer!’, november 2023
- Rapporten quick scans, fase 1, november 2023

# 3. Hoofdpunten verbetervoorstellen



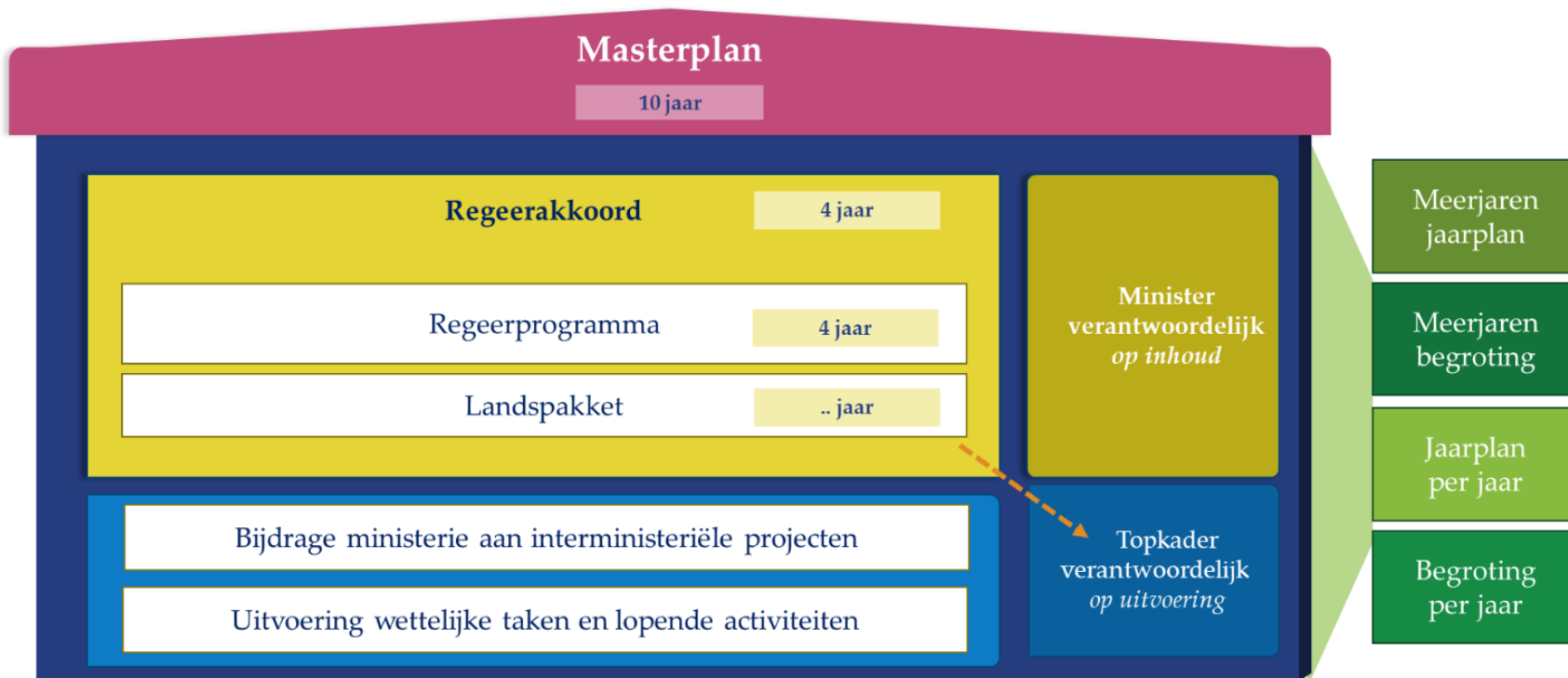
Organisatie- en overlegmodel  Basismodel met inspectie: voorbeeld Ministerie X



# 3. Hoofdpunten verbetervoorstellen



## Sturingsmodel



# 3. Hoofdpunten verbetervoorstellen



## Concept externe dienstverlening

- 1-overheidsgedachte centraal
- 1-loket 'Samenleving' (werktitel) voor externe dienstverlening is het eindbeeld, incl. het huidige 'Vergunningenloket', met betrokkenheid van acht ministeries
- Belastingloket blijft apart maar werkt volgens hetzelfde concept
- Voor de toegang wordt het principe click, chat, call & face gebruikt
- Gaat niet alleen om goede organisatie van de frontoffice maar ook om de interactie met de backoffice: soepel verlopende processen, afspraken over prestatie-indicatoren en doorzettingsmacht manager frontoffice naar de backoffice

# 3. Hoofdpunten verbetervoorstellen



## Ketenproces interne dienstverlening/ bedrijfsvoering

Voor de inrichting wordt een ketenproces gebruikt met de volgende driedeling:

- Strategisch advies en liaisonfunctie: vanuit adviesteams in de ministeries
- Beleidsvorming en specialistisch advies: vanuit Min AZ, BPD en Fin
- Administratieve en registratieve processen: vanuit een serviceorganisatie (onderdeel Min BPD)
  
- Voor de toegang wordt ook hier het principe *click, chat/call & face* gebruikt

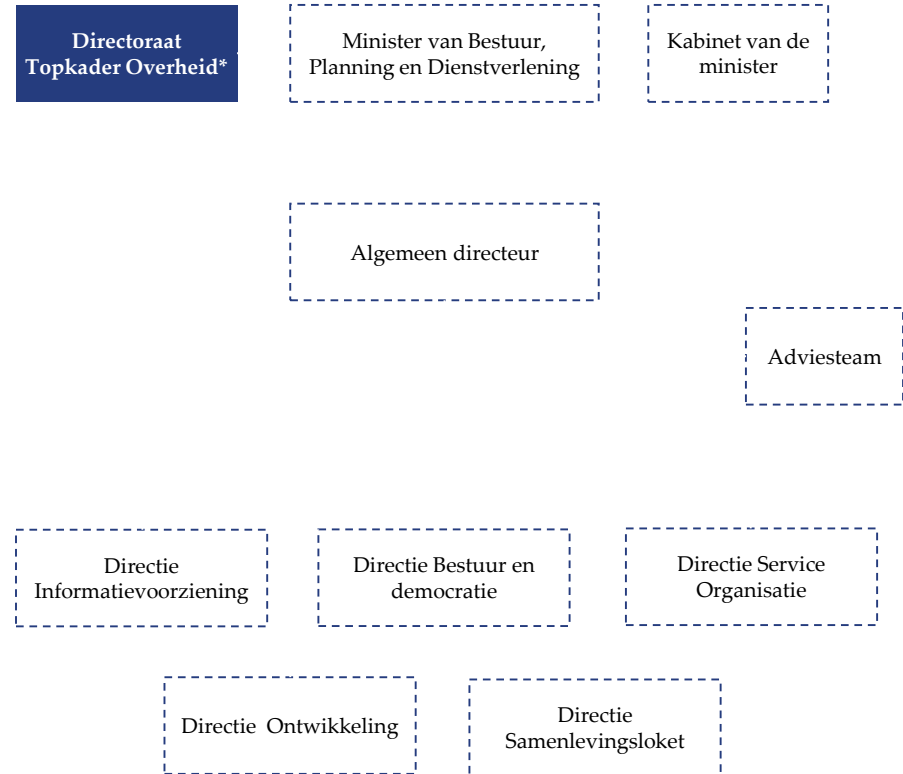
# 3. Hoofdpunten verbetervoorstellen



## Directoraat Topkader Overheid (DTO)

Kernpunten:

- Is organisatorische thuisbasis en heeft de HR-zorg voor topkader: (adjunct) algemeen directeuren, inspecteurs-generaal, directeuren en (adjunct) secretaris RvM
- Doet objectieve werving en selectie o.b.v. profiel en kwaliteit en stelt samen met vakminister voordracht aan RvM voor benoemingen door Regering op
- Investeert in persoonlijke ontwikkeling topkaderfuncties
- Initieert interministeriële samenwerking, leidt programmadirecteuren/ projectmanagers op



# 3. Hoofdpunten verbetervoorstellen



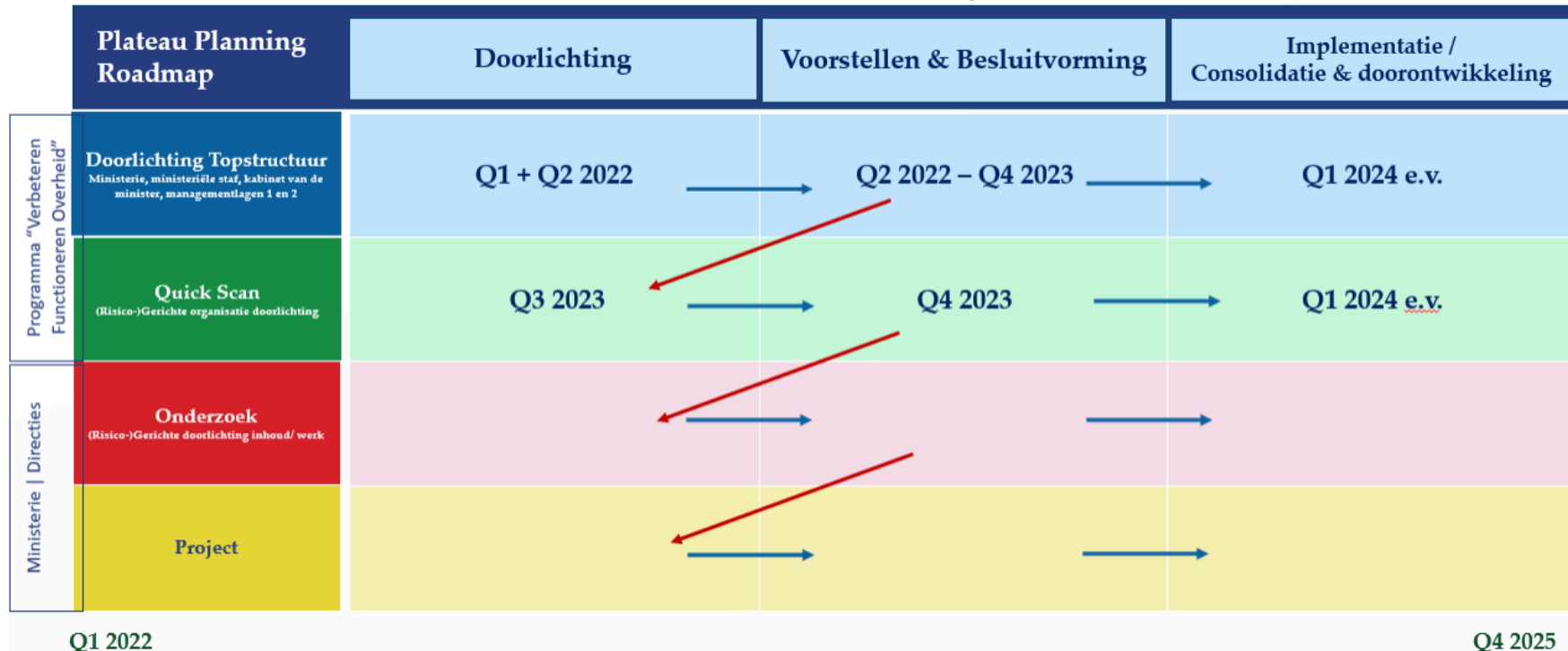
## Interministeriële samenwerking

- 'Algemeen directeuren – overleg' instellen met voor communicatie, coördinatie en afstemming
- Uitwisselen en gebruiken van aanwezige kennis en ervaring stimuleren en interministeriële samenwerking bevorderen
- Instrument van programmatisch werken gebruiken bij interministeriële opdrachten

# 3. Hoofdpunten verbetervoorstellen



## Aanpak verandertraject in samenhang 🌸 Plateau Planning



# 4. Zorgvuldig omgaan met personele belangen



- Verandering van de taken en werkwijzen van ministeries heeft gevolgen voor medewerkers; welke dat zijn zal per ministerie of onderdeel daarvan verschillen en de komende maanden duidelijk worden door de quick scans
- Prioriteit heeft alle personeelsdossiers op orde te brengen zodat startpositie medewerkers duidelijk is
- Intensief communicatietraject gestart om medewerkers mee te nemen in de verandering
- Met CGOA het Sociaal Beleidskader Organisatieverandering overeenkomen om personele gevolgen op een goede manier te vangen, zonder dat iemand ten gevolge van deze organisatieverandering ontslagen wordt
- Daarna implementatie starten, te beginnen bij de topkaderfuncties tot zomer 2024
- Tot dan verandert er niets in de structuur en bemensing van de ministeries; er worden ook geen nieuwe reorganisaties meer gestart en vrijkomende functies in de top worden tijdelijk ingevuld



Gobièrnu di Kòrsou

[www.gobiernu.cw/vfo](http://www.gobiernu.cw/vfo)

