

# Argumentenkaart Standaarden gemeentelijke basisprocessen

**Wat zijn voor een gemeente argumenten voor en tegen het toepassen van standaarden in gemeentelijke basisprocessen?**

## Definities

Standaarden in gemeentelijke basisprocessen zijn door het bestuur van VNG vastgestelde afspraken, definities en protocollen voor het inrichten van gemeentelijke basisprocessen, inclusief het gebruik van gegevens daarin.

Een gemeentelijk basisproces is een bedrijfsproces dat via een reeks afgebakende stappen leidt tot een product of dienst (zoals een beschikking). Alle gemeenten moeten het proces gelijksoortig inrichten (zoals door een wettelijke eis). Het proces is 'beleidsarm' en laat dus geen ruimte voor politieke keuzen.

**Over deze kaart**  
Deze Argumentenkaart is gemaakt in opdracht van VNG Realisatie. De kaart laat zien welke argumenten individuele gemeenten hebben om wel of niet standaarden in gemeentelijke basisprocessen toe te passen. Denk hierbij aan processen als het verstrekken van bijstandsuitkeringen of het vaststellen van gemeentelijke belastingen.

VNG Realisatie zal de kaart zelf gebruiken om beter te kunnen inspelen op zorgen, nadelen en kansen van het gebruik van standaarden. De kaart is gebaseerd op drie denksessies met deskundigen.

We danken alle mensen die hebben meegedacht over de inhoud van de kaart.

## Dienstverlening

### Standaarden verhogen de waardering van inwoners en bedrijven voor diensten van gemeenten

- Inwoners en bedrijven vinden het prettig en rechtvaardig dat gemeenten hen op gelijke wijze behandelen.
- Gemeenten kunnen meer inwoners maatwerk bij afwijkingen bieden omdat standaarden hen tijd besparen.
- Gestandaardiseerde processen zijn beter te automatiseren en zo digitaal aan te bieden aan gebruikers.

## Samenwerking

### Standaarden zorgen voor betere samenwerking tussen gemeenten, partners en leveranciers

- Gegevens uit standaardprocessen zijn goed uit te wisselen met andere gemeenten en instanties zoals UWV.
- Gemeenten en leveranciers kunnen successen delen en opschalen omdat ze dezelfde terminologie gebruiken.
- Gemeenten met standaarden hebben als collectief meer gezag in gesprek met partners of leveranciers.

## Bestuur

### Standaarden verlichten het werk van bestuurders, dit stelt hen in staat zich te richten op kerntaken

- Bestuurders kunnen prestaties van hun gemeente makkelijk vergelijken met gemeenten die net zo werken.
- Standaarden fungeren als keurmerk voor een proces waarop bestuurders kunnen vertrouwen.
- Gebruik van standaarden verkleint het risico dat politici zich te veel met uitvoeringszaken inlaten.

## Voor

### Standaarden dragen bij aan de kwaliteit van bedrijfsprocessen

- Gestandaardiseerde processen maken uitvoerders duidelijk wat ze moeten doen, dit verkleint de kans op fouten.
- Gestandaardiseerde processen zijn makkelijk te besturen, beheren, onderhouden en digitaliseren.
- Toezichhouders zoals privacyfunctionarissen en accountants kunnen standaardprocessen beter controleren.

### Standaarden stellen gemeenten in staat beter personeelsbeleid te voeren

- Medewerkers vervangen elkaar makkelijker omdat de werkwijze van gestandaardiseerde processen vastligt.
- Gemeenten werven makkelijker personeel omdat het werk minder specialismen vergt.

### Gemeenten kunnen gebruik maken van kennis van derden bij de implementatie van standaarden

- Gemeenten kunnen de kennis en ervaring benutten van gemeenten die standaarden eerder invoerden.
- Implementaties van standaarden zijn goed gedocumenteerd zodat gemeenten weten wat ze te wachten staat.

### Standaarden besparen gemeenten geld en helpen gemeenten beter te begroten

- Gemeenten kunnen schaalvoordelen realiseren door samen standaarden te ontwikkelen en ict in te kopen.
- Gemeenten kunnen besparen op personeelskosten door standaardisering en automatisering van taken.
- Gestandaardiseerde processen zijn makkelijk en goedkoop aan te passen omdat ze vaak werken met modules.
- Gemeenten kunnen kosten beter ramen doordat gestandaardiseerde processen betere sturingsinformatie geven.
- Gemeenten die hetzelfde werken kunnen hun bedrijfsvoering relatief goedkoop en makkelijk samenvoegen.

## Financiën

## Dienstverlening

### Standaarden verlagen de kwaliteit van dienstverlening aan inwoners en bedrijven

- Standaarden laten minder ruimte om individueel maatwerk te bieden aan inwoners en bedrijven.
- Inwoners voelen zich mogelijk als een nummer behandeld in een (te) gestandaardiseerd proces.
- Het opstellen van een standaard duurt vaak jaren met als risico dat deze al voor de invoering achterhaald is.
- Standaarden kunnen een achteruitgang betekenen voor gemeenten die nu uitmuntend presteren.

## Samenwerking

### De implementatie van standaarden kan samenwerking tussen gemeenten en partners verstoren

- Gemeenten en partners moeten bestaande ketenprocessen en applicaties aanpassen, dit kost tijd en geld.
- Bestaande leveranciers kunnen de invoering van standaarden tegenwerken als dit hun positie bedreigt.

## Bestuur

### Standaarden beperken de gemeentelijke autonomie en maken gemeenten politiek kwetsbaar

- College en raad kunnen niet langer lokaal besluiten hoe ze basisprocessen vormgeven.
- Gemeenten die hetzelfde werken zijn beter vergelijkbaar, waardoor slecht presteren zichtbaar wordt.

### Bestuurders weten niet goed waar ze aan beginnen als ze besluiten over het toepassen van standaarden

- Het is voor bestuurders niet altijd duidelijk wat nut, noodzaak en effecten van een standaard zijn.

### Gemeenten hebben weinig kennis van, en vertrouwen in het proces om te komen tot standaarden

- Gemeenten zijn onvoldoende bekend met het proces om te komen tot standaarden of vinden dit niet duidelijk.
- Gemeenten vertrouwen VNG en andere gemeenten die het voortouw nemen bij standaardiseren niet altijd.
- Gemeenten denken dat bij het ontwikkelen van een standaard te weinig ruimte is voor hun unieke kenmerken.

## Tegen

### Standaarden maken het voor gemeenten moeilijker hun bedrijfsprocessen te verbeteren

- Gemeenten kunnen een standaard niet zelfstandig aanpassen, zoals wanneer blijkt dat het proces beter kan.

### Standaarden leiden tot ontevreden medewerkers en (angst voor) verlies aan banen

- De ambitie te standaardiseren maakt mensen onzeker omdat hun werk mogelijk verandert of zelfs verdwijnt.
- Medewerkers zijn bang dat hun werk minder zinvol wordt doordat ze handelingsvrijheid verliezen.
- Standaarden maken het makkelijker taken, zoals het toekennen van een aanvraag, te automatiseren.

### Gemeenten zien op tegen de implementatie van een standaard

- Niet alle gemeenten hebben de ervaring en expertise om standaarden goed te implementeren.
- Standaardiseren gaat gepaard met ict-implementaties, gemeenten zijn hier aantoonbaar slecht in.
- Het implementeren van standaarden is complex omdat het de reguliere bedrijfsvoering verstoort.
- Medewerkers die verlies van positie vrezen door standaardisering werken de implementatie ervan tegen.

## Financiën

### Standaarden komen traag tot stand tegen hoge kosten

- Onderhandelingen over de inhoud van een standaard kosten gemeenten veel tijd en geld.