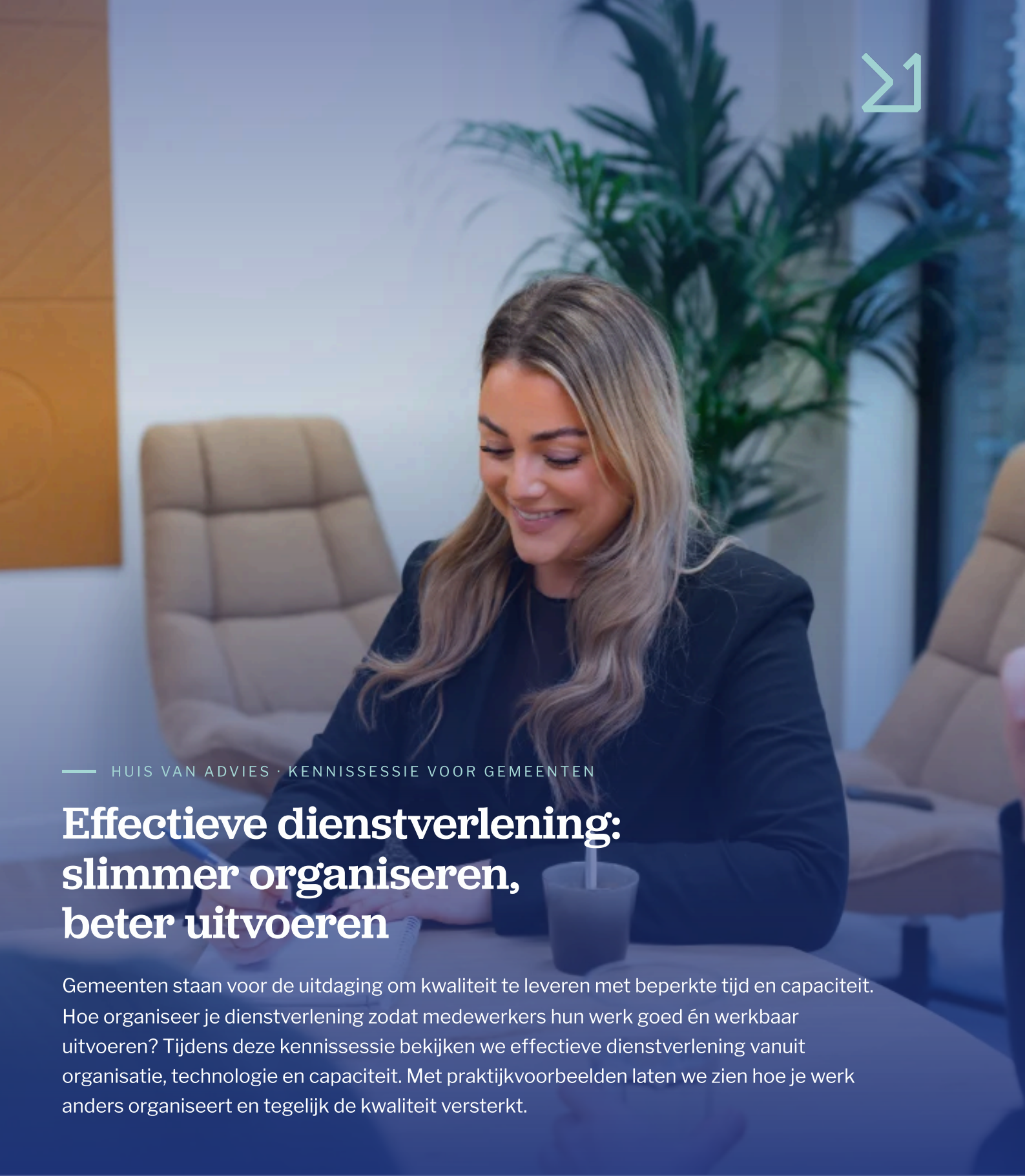


HUIS VAN ADVIES · KENNISSESSIE VOOR GEMEENTEN

Effectieve dienstverlening: slimmer organiseren, beter uitvoeren

Gemeenten staan voor de uitdaging om kwaliteit te leveren met beperkte tijd en capaciteit. Hoe organiseer je dienstverlening zodat medewerkers hun werk goed én werkbaar uitvoeren? Tijdens deze kennissessie bekijken we effectieve dienstverlening vanuit organisatie, technologie en capaciteit. Met praktijkvoorbeelden laten we zien hoe je werk anders organiseert en tegelijk de kwaliteit versterkt.

DATUM

Donderdag 26 november 2026

LOCATIE

Rabotheater Steenwijk

VOOR WIE

Gemeentesecretarissen, afdelingshoofden, teamleiders en inkopers van gemeenten in Noordoost- en Midden-Nederland

DEELNAME

€ 195 per dagdeel
€ 245 hele dag

Prijzen per persoon · 100 plaatsen

Effectieve dienstverlening in de praktijk

Goede dienstverlening werkt voor inwoners én medewerkers. Elke dag komt er veel op teams af. Dat vraagt om bewuste keuzes in hoe je het werk organiseert.

Tijdens deze kennissessie staat effectieve dienstverlening centraal. We laten zien hoe je vanuit verschillende invalshoeken werkt aan dienstverlening die goed georganiseerd én uitvoerbaar is. We delen onze aanpak en gaan samen aan de slag met een casus uit de praktijk.

Daarnaast ontdek je hoe AI, automatisering en gerichte inzet van capaciteit het werk ondersteunen. Zo houden medewerkers meer ruimte voor werkzaamheden waarin hun kennis, aandacht en beoordeling het verschil maken.

OCHTEND

Fysieke leefomgeving en vergunningverlening

MIDDAG

Sociaal domein

Kies één dagdeel of blijf de hele dag. Beide dagdelen hebben een eigen programma.

Programma

Ochtend 09.00 – 12.30 · fysieke leefomgeving

09.00 – 09.15	Welkomstwoord Janco Graafsma
09.15 – 10.30	Effectieve dienstverlening: onze aanpak en een casus uit de praktijk Theo van Leussen en Bernard van der Vinne · Huis van Advies
10.30 – 11.00	Vergunningverlening en AI-oplossingen Struck
11.00 – 11.15	Flexibel organiseren met vergunningverlening op afstand Atsje van de Water · Huis van Advies
11.15 – 11.45	Kwaliteitscriteria 3.1 Jan de Lange · KennisCentrum VTH
11.45 – 12.30	Staande lunch, ruimte om na te praten en te netwerken

Middag 12.30 – 15.45 · sociaal domein

12.30 – 12.45	Inloop
12.45 – 13.00	Welkomstwoord Janco Graafsma
13.00 – 14.15	Effectieve dienstverlening: onze aanpak en een casus uit de praktijk Theo van Leussen en Bernard van der Vinne · Huis van Advies
14.15 – 14.45	AI en automatisering voor effectieve dienstverlening New Nexus
14.45 – 15.15	Slimmer werken binnen het sociaal domein Zico Tegelaar · Huis van Advies
15.15 – 15.45	Napraten, netwerken en borrel

Dit neem je mee uit de sessies

OCHTEND ÉN MIDDAG In beide dagdelen

Effectieve dienstverlening

Theo van Leussen en Bernard van der Vinne · Huis van Advies

Hoe effectief is jouw team in het leveren van goede dienstverlening? En waar liggen kansen om de samenwerking en uitvoering verder te versterken?

Aan de hand van het Bouwstenenmodel laten Theo en Bernard zien welke factoren bijdragen aan effectieve dienstverlening en hoe deze met elkaar samenhangen. Een interactieve casus maakt zichtbaar waar knelpunten én kansen voor ontwikkeling liggen.

Zo krijg je een praktische en onderbouwde manier om naar je eigen team en dienstverlening te kijken.

OCHTEND Fysieke leefomgeving en vergunningverlening

Vergunningverlening en AI-oplossingen

Struck

Het beoordelen van vergunningen vraagt veel uitzoekwerk. Tegelijkertijd moeten medewerkers snel én zorgvuldig werken met landelijke, regionale en lokale regels.

Struck laat zien hoe AI dit proces ondersteunt. Aan de hand van een praktische toepassing zie je hoe regelgeving sneller doorzoekbaar wordt en antwoorden voorzien blijven van bronvermelding.

Je ziet waar AI tijd bespaart, wat dit betekent voor kwaliteit en waar menselijke beoordeling noodzakelijk blijft.

Flexibel organiseren met vergunningverlening op afstand

Atsje van de Water · Huis van Advies

De werkvoorraad binnen vergunningverlening is niet altijd voorspelbaar. Pieken, specialistische aanvragen of tijdelijke onderbezetting vragen om capaciteit die meebeweegt met de praktijk.

Atsje laat zien hoe vergunningverlening op afstand helpt om capaciteit flexibel te organiseren. Ze gaat in op wat dit vraagt van werkprocessen, samenwerking en aansturing. Zo blijft kennis beschikbaar en houdt het team grip op kwaliteit en voortgang.

Kwaliteitscriteria 3.1

Jan de Lange · KennisCentrum VTH

De nieuwe kwaliteitscriteria stellen eisen aan deskundigheid en kritieke massa binnen vergunningverlening, toezicht en handhaving. Wat betekent dat concreet voor je organisatie?

Jan de Lange neemt je mee in de belangrijkste veranderingen. Je krijgt inzicht in wat de criteria vragen van teams en hoe je als organisatie aantoont dat je eraan voldoet.

MIDDAG Sociaal domein

AI en automatisering voor effectieve dienstverlening

New Nexus

Administratieve en repetitieve werkzaamheden vragen veel tijd binnen het sociaal domein. AI en procesautomatisering bieden mogelijkheden om dat werk efficiënter en zorgvuldiger te organiseren.

New Nexus laat aan de hand van praktijkvoorbeelden zien welke processen zich lenen voor automatisering en AI. Ook bespreken zij waar menselijke regie en beoordeling nodig blijven.

Je ziet wat dit in de praktijk betekent voor werkdruk, kwaliteit en doorlooptijd.

Slimmer werken binnen het sociaal domein

Zico Tegelaar · Huis van Advies

Binnen het sociaal domein is niet voor iedere taak dezelfde kennis en ervaring nodig. Door goed te kijken naar werkzaamheden, rollen en verantwoordelijkheden ontstaat ruimte om het werk anders te verdelen.

Tijdens deze sessie verkennen we hoe je capaciteit gericht inzet en repeterende werkzaamheden anders organiseert. Aan de hand van praktijkvoorbeelden bespreken we wat dit vraagt van werkprocessen, kwaliteitsbewaking en samenwerking.

Zo krijg je handvatten om beschikbare capaciteit gericht te benutten en professionals in te zetten waar hun expertise het verschil maakt.

MET MEDEWERKING VAN

Huis van advies · struck · VTH BV KENNISCENTRUM · new nexus

AANMELDEN

Meld je aan

Kies voor één dagdeel of volg het volledige programma. Aanmelden kan tot 12 november 2026. Na je aanmelding ontvang je een bevestiging. De deelnamekosten factureren we apart.

€ 195	Eén dagdeel, inclusief lunch (ochtend) of borrel (middag)
€ 245	Hele dag, inclusief lunch en borrel

Maak kans op een Teamkompas

Meld je uiterlijk 29 oktober 2026 aan en doe mee aan de verloting van een Teamkompas van Huis van Advies. Eén deelnemer krijgt het Teamkompas cadeau. De uitkomsten gebruiken Theo en Bernard als praktijkcasus tijdens hun presentatie.

Wil je meedoen aan de verloting? Dan geef je bij je aanmelding toestemming om de uitkomsten als casus tijdens de kennissessie te behandelen. Meedoen aan de verloting is uiteraard niet verplicht.

Scan de QR-code of meld je online aan

Door je aan te melden ga je akkoord met de deelnamekosten.

AANMELDEN EN VRAGEN

communicatie@rhuis.nl

WAAR EN WANNEER

Donderdag 26 november 2026
Rabotheater, Steenwijk