

Verslag Eindejaarscongres, Lelystad 7 en 8 december 2011

Welkom gemeente Lelystad



We zijn te gast in de gemeente Lelystad die ons de raadszaal ter beschikking heeft gegeven. Namens het college van de gemeente Lelystad heet burgemeester Margreet Horselenberg ons van harte welkom. Zij vertelt met trots over de stad waar zij haar hart aan verloren heeft.

Jos Hennevanger vertelt ons vervolgens het een en ander over de dienstverlening zoals hij daar aan heeft gewerkt na het vertrek van zijn voorganger Theo Caldenhoven.

Opening

Bestuursmededelingen

Yvonne van Stiphout opent als voorzitter de bijeenkomst en dankt de gemeente Lelystad voor de gastvrije ontvangst.

* **Ledennieuws**

- Jet van de Meijden is vandaag voor het laatst aanwezig bij de VDP bijeenkomst(en) Zij stopt met haar functie in Heeze-Leende;
- Marc Langenhuijsen zal morgen voor 't laatst aanwezig zijn; hij is begonnen als directeur RUD in Brabant. Zijn vertegenwoordiging wordt overgenomen door Marij Zegers, die morgen aanwezig zal zijn.
- Bernhard Mencke is de opvolger van Tineke van Lenthe in Zwolle. Hij is vandaag helaas door ziekte verhinderd.
- Chris Kruisinga is de opvolger van Eric Ossel in Delft. Ook hij is door ziekte verhinderd. Hopelijk kunnen we de nieuwe leden bij de volgende kwartaalbijeenkomst persoonlijk verwelkomen.
- Ziekmeldingen zijn voorts binnengekomen van Ferry van Oosterwijk (Tilburg - penningmeester bestuur); Eelko vd Boogaard, (Utrecht)

* **Landelijke Werkgroepen / Commissie**

Via een memo zijn de leden op de hoogte gebracht van alle landelijke werkgroepen/commissies waar we als VDP in vertegenwoordigd moeten/willen zijn. De vacature voor de vervanging van:

- de commissie Organisatie Ontwikkeling NVVB wordt opgepakt door Jan Poelstra
- de Klankbordgroep e-Overheid voor Bedrijven wordt opgepakt door Lucy Donker
- Voor IMG100.000+ en 't congres melden zich Frits Dreschler, Roel de Ruiters en Christel Koman.
- Voor de groep Integrale Veiligheid met Divosa en de VNG hebben zich nog geen leden gemeld. Er zal een herhaalde oproep naar de leden worden gedaan die nu niet aanwezig zijn.

* **Verhuizing Bureau VDP**

In verband met de verhuizing van Divosa gaat ook het Bureau van de VDP verhuizen. Er is nieuw onderdak gevonden bij de Stichting Stimulansz in Utrecht, Koningin Wilhelminalaan 5, Utrecht. Eind januari wordt verhuisd en vanaf 6 februari is de VDP daar te vinden. De rest van de contactgegevens blijven uiteraard dezelfde. De nieuwe routebeschrijving wordt t.z.t. op de site gepubliceerd.

* Jaarplan 2012

Het is goed gebruik, dat we als VDP een Jaarplan hebben. Dit willen we voor volgend jaar in samenspraak met de leden laten ontstaan. Vandaar het verzoek om aan te geven waar de leden voor 2012 de accenten zouden willen leggen. Een 1e inventarisatie levert de volgende onderwerpen:

- Marion Wetzels (Nijmegen): 1. graag ook in 2012 organisaties buiten de overheid bezoeken die veel doen aan dienstverlening; 2. vanuit bedrijvenplein contacten met horeca en ondernemersplein.
- Frits Dreschler (Ede): de komende 3 decentralisaties en de verbinding met Antwoord©
- Simon Rijdsdijk (NVVB): 1. sociale media en wat dat betekent voor kanaalsturing; 2. hostmanship; 3. samenwerking gemeenten, regionalisering, op weg naar 40 KCC's? 4. strategie om persoonlijke contacten met leden 2e kamer op te bouwen; graag samenwerking NVVB/VDP in deze, vooral bij escalatiemomenten.
- Lute Berends (Heerhugowaard): hoe krijgen/nemen we meer invloed op het rijksbeleid en hoe geven we dat vorm?
- Heleen Achterhuis (Haarlem): Kanaalsturing vanuit bezuinigingen; zie ook selfservice-zuilen Haarlem.
- Mariëlle Middendorp (Barendrecht): we zijn er niet goed in om te escaleren en die mindset zou binnen gemeenten verbeterd moeten worden.
- Karel van Hengel (Dordrecht): Doorbraak Dossier(s) verbinden met onze agenda. Verbindingen zoeken!
- Anita Oonk (Diemen): Gegevens spelen nu en zeker in de toekomst, waar ook gemeenten hét overheidsloket zijn in 2015, een cruciale rol. Niet alleen eigen gegevens, ook gegevens van andere partijen. We moeten op een andere manier met gegevens omgaan en zijn niet meer 'vrij' om gegevens in uw bestanden op te nemen door de invoering van de basisregistraties zoals Adressen en Gebouwen, Personen en Bedrijven. Gegevens worden op diverse plaatsen verzameld, beheerd en bijgehouden en ook doorgegeven aan en gebruikt door andere instanties. Zo ontstaan er diverse ketens van gegevens en gegevensstromen. Binnengemeentelijk, maar ook buitengemeentelijk. Dit vereist een substantieel andere manier van denken en werken. Onze interne organisatie zal zich hierop moeten aanpassen.
- Yvonne van Stiphout (Rotterdam, voorzitter): Burgerparticipatie en hoe organiseren we betrokkenheid van burgers.

Aan de leden die nu niet aanwezig zijn zal een oproep worden gedaan om nog meer en andere onderwerpen aan te dragen.

In gesprek met King

In de voorbereiding van dit onderdeel is aan de leden gevraagd welke onderwerpen met King besproken zouden moeten worden. Daar is op gereageerd met 4 actuele onderwerpen, waarvoor King de eigen specialisten heeft meegebracht.

* Voor het onderwerp NUP, ingebracht door Louke Vissers (Utrecht) schuift aan: Ingrid Hoogstrate.

* Voor het onderwerp Decentralisaties het sociale domein, ingebracht door Marlies van der Starre (Leiden) schuift aan: Edith van Ruiven.

* Voor het onderwerp mGBA, ingebracht door Jan Poelstra (De Bosch) en Rennie Hooi (Zoetermeer) schuift aan: Eduard Renger.

* Voor het onderwerp Antwoord©, ingebracht door Karel van Hengel (Dordrecht), schuift aan: Maarten Edelman.

Voor een nadere omschrijving van de onderwerpen: zie de presentatie en omschrijving op de site.

Leiding van de discussie is in handen van Yvonne van Stiphout als voorzitter van de VDP. Voor de overall opmerkingen en commentaar is ook Tof Thissen, voorman van King aanwezig.

Korte samenvatting n.a.v. de discussies

- NUP: de belangrijkste boodschap is wel dat King en gemeenten het samen zullen moeten doen. Om goede ondersteuning en begeleiding te kunnen bieden heeft King de input van gemeenten nodig. Laat gemeenten dan ook aanhaken als King een oproep voor projecten doet. Voor allerlei projecten geldt overigens dat King een opdracht van de VNG nodig heeft om aan het werk te kunnen gaan.
- Decentralisaties: King zal van harte willen ondersteunen en begeleiden als daar behoefte aan is. De stelling dat de rijkstaken die worden gedecentraliseerd tot gedragsverandering bij medewerkers moeten leiden wordt onderschreven. Er zal echter wel een opdracht van de VNG verleend moeten worden, om hiermee aan het werk te kunnen gaan. Ook hier is van belang dat gemeenten aangeven met welke ondersteuning zij geholpen zouden zijn.
- mGBA: De rode draad door de stellingen heen is in feite de aanname dat King vanuit de uitvoering ondersteuning op maat biedt. Handjes en voetjes waar men om vraagt zullen echter niet kunnen worden geleverd. Wel kan worden aangesloten bij de oproepen van King om aan projecten mee te doen, op basis waarvan King wel meer zicht krijgt op wat er in de uitvoering nodig is. Aanbestedingen zullen bijvoorbeeld niet worden gedaan, maar expertise op dit vlak zal zeker ter beschikking worden gesteld.
- Antwoord©: De prangende vraag is of King het concept Antwoord© blijft omarmen en de Community niet alleen in de lucht gaat houden als beheerder maar daar ook in wil blijven investeren. Tof is daar heel eenduidig in. King zal de Antwoord© Community in de lucht blijven houden maar daar ook in blijven investeren. Dit is ook zeker in het verlengde van het beleid van de VNG en een nadere uitwerking van de publicatie "dienstverlening draait om mensen". Ook hierin geldt samenwerking met zowel individuele gemeenten als met de VDP. Dat laatste wordt van harte toegezegd, in woord en daad.

Nieuwe media: Kans voor dienstverlening

Ewoud de Voogd en Ted Dicks verzorgen een presentatie n.a.v. de publicatie: Met Antwoord© in dialoog waar we als VDP in het algemeen en de werkgroep Antwoord© in het bijzonder aan meegewerkt hebben.

Notities n.a.v. de presentatie:

De hoofd boodschap van het boekje is: transitie van denken naar doen van vandaag naar denken en doen van morgen. Sociale media en mobiele techniek zijn middelen. HNW en de cloud zijn de randvoorwaarden. Open data als voeding. Breng randvoorwaarden en voeding op orde. Leer met nieuwe middelen werken. De echte uitdaging is de zwerm. Die moet wel aan de gang gehouden worden. Kernbegrippen zijn: crowdsourcing, crowdfunding en cocreatie. Dit zijn nieuwe manieren van samenwerking / participatie en vragen aangepaste rolopvatting van gemeenten. Nieuwe rolopvatting: normeren, informeren, regisseren, faciliteren, deelnemen en/ of loslaten. Kijk eens naar private initiatief in Estland: clean-Up in 1 day. Continue luisteren, analyseren en de passende rol kiezen is het nieuwe motto.

Hoe zie en hoor je wat er speelt in je gemeente? Wie zendt al? Twitter is vaak al het snelste medium om nieuws te delen. Vooral KCC en communicatie zijn hierin aan zet. Levendige discussie over het inzetten van nieuwe media in de organisatie. Belangrijke voorwaarde is de basis op orde hebben. Aan de andere kant: wacht daar niet op want het gebeurt nu volop. Zoetermeer heeft twitter al behoorlijk ingebed in de organisatie. Louke Vissers geeft aan welke concrete voorbeelden er zijn om twitter in te zetten, wat ook tot besparingen leidt: voorbeeld om i-Pads in te zetten bij vuilophalers.

Fijn dat 1000 bloemen bloeien maar hoe pakken we door van hobby naar innovatie in proces en dialoog? Het gaat uiteindelijk om de dialoog! Zullen we antwoord / dienstverlening een duwtje geven met de zwerm?

Werkbezoek Bataviastad / Citymarketing Lelystad

De gemeente Lelystad neemt ons mee op een bustocht door de stad om te eindigen in Bataviastad, de nationale en internationale trekker van de stad, waar vele binnen- en buitenlandse toeristen op afkomen. Gerben Boomsma presenteert het ontstaan van Bataviastad en schetst de ontwikkelingen die m.n. de Factory Outlet doormaakt. Vele onderzoeken en cijfers geven ons een doorkijk in het belang van Bataviastad voor Lelystad.

Daaraan gekoppeld presenteert directeur Tom Touber het verhaal van de Citymarketing voor Lelystad, waar de gemeente een belangrijke financier van is. Zie hiervoor ook de presentatie elders op de site.

Een deel van de groep neemt vervolgens een kijkje op de replica van het VOC schip onder deskundige leiding van de Bataviastad organisatie en een deel van de groep grijpt de kans om te shoppen bij de Factory Outlet van Bataviastad.

NUP en Meer

Het is inmiddels een goede gewoonte om de VNG bij onze congressen uit te nodigen om informatie te verschaffen over landelijke ontwikkelingen. Vandaar dat Hans Versteeg VNG een presentatie geeft over allerlei wetenswaardigheden.

- * NUP: wat kan ik ermee en wat doe ik ermee?
- * We beginnen niet met ICT maar draaien het om en beginnen met wat de klant wil.
- * Elke gemeente is immers anders.
- * Compacte overheid zijn we van de overheid aan het overnemen.
- * WRR rapport. Teleurstellende reactie van het kabinet.
- * Impactanalyse is een instrument en we weten nog niet wat het uiteindelijk moet opleveren.

Zie ook de presentatie die op de site is gepubliceerd.

In 1 keer naar het stadhuis: het kan!

Art Klijn van AMP-Logistics laat zien dat het mogelijk is om als gemeente een aantal producten thuis te laten bezorgen, waardoor de burger nog slechts naar het stadhuis hoeft om een paspoort en/of een rijbewijs aan te vragen. De keuze kan dan aan burgers worden geboden om het gewenste product zelf af te halen of tegen een kleine meerprijs thuis of op elk ander gewenst adres te laten bezorgen.

Er worden binnenkort 3 pilots gestart door Haarlemmermeer en Arnhem uitgevoerd door AMP en in Zoetermeer uitgevoerd door TNT.

Jurgen licht eea toe vanuit de pilot Haarlemmermeer, waar ook uitdrukkelijk aan de orde is dat een nevenlocatie moet worden gesloten, waardoor er ook voor de organisatie een direct financieel voordeel te behalen is, zonder dat de service aan burgers in geding is. Bezuinigingen zijn hier uitdrukkelijk aan de orde. Arnhem zit iets anders in elkaar. In Arnhem gaat het per woonkern en niet zozeer om bezuinigingen. Daar is de bestuurlijke wens geuit om deze keuze aan burgers te geven en dit voor de zomer van 2012 gerealiseerd te hebben. In Zoetermeer wordt ook gestart met een dergelijk initiatief, in overleg met BZK en hier uitgevoerd met TNT.

Er wordt hard gewerkt aan business cases. Die zij per gemeente anders, en zijn beschikbaar voor iedereen. De pilots starten in q1 of q2 van 2012.

Vraag die uitdrukkelijk aan de orde is: "Als we dit stuk uit handen geven wat moet er dan gebeuren om niet een digi debacle te krijgen, zoals bijv. met Diginotar? Dat wordt nu uitgezocht. De vergadering geeft aan de initiatiefnemers mee, dat toch vooral naar samenwerking gezocht moet worden en niet zomaar per individuele gemeente projecten opgestart zouden moeten worden. Goed om in ieder geval de uitkomsten van de business cases met elkaar te vergelijken.

Zie ook de presentatie van Art Klijn, elders op de site.

VDP Werkgroepen

"Op weg naar 1 pas" in samenhang met de voorbereiding op e-ID

Deze titel dekt de lading niet helemaal en Jurgen neemt de aanwezigen mee in de voorgeschiedenis. In de Doorbraak Dossiers is een aantal projecten opgenomen en van het project ID bewijzen is Yvonne de trekker geweest, met Jurgen als lid in die groep. Met stakeholders is gezocht naar voorbeeldprojecten waarbij het er niet alleen om gaat om de dienstverlening naar de voorkant te brengen. In het project 'ID bewijzen' zijn baanbrekende vernieuwingen te vinden en gezamenlijk is gekeken naar processen en gezocht naar slimme combinaties, waardoor het eenvoudiger wordt voor burgers en goedkoper voor burgers.

BZK heeft de stekker uit het project getrokken omdat men toe wil naar een e-ID en tussentijds niet iets anders wil organiseren. BZK wil graag de VDP als platform 'gebruiken'. Gekeken is naar Eindhoven, waar men alles al op 1 pas heeft gezet en burgers niet voor elke voorziening een andere pas hoeven te tonen. Gezocht wordt naar de goeie methodiek om die over alle gemeenten uit te rollen; naar 1 systeem om allerlei voorzieningen met kortingen te gebruiken. Dat zou een project zijn dat niet per se binnen het Doorbraak Dossier zou hoeven te worden opgenomen. Is meer een kwestie van uitvoering. Aangeboden is daarom om het project uit de Doorbraakdossiers te halen en te laten uitvoeren door de VDP. Aansluiting is bedacht bij de bestaande passen bij gemeenten, die toegang verlenen tot voorzieningen. Vandaar de vraag die gesteld wordt aan de VDP: kan er een werkgroep worden ingericht die de vinger aan de pols houdt en tevens de ontwikkelingen naar de e-ID in de gaten houdt? Vragen die door de leden gesteld worden bij dit initiatief:

- waarom die sterke koppeling naar e-ID
- waarom niet meteen 1 pas voor alles?
- er zijn gemeenten die helemaal niet met een pas werken; waarom dan een dergelijk project?
- is er rekening gehouden met zaken als fraude etc? Jazeker.
- is dit alleen bedoeld om de kortingen makkelijker te realiseren?

Animo om een dergelijke werkgroep te straten is vooralsnog niet aanwezig. Voor lang niet alle gemeenten speelt dit onderwerp. We komen er op terug.

De werkgroep Balie

Christel Koman heeft samen met de andere werkgroepvoorzitters bij het bestuur een stand van zaken gebracht, waarbij afgesproken is tijdens dit eindejaarscongres een opdrachtformulering voor te leggen. De presentatie en de afbakening van de opdracht zijn in een presentatie gevat, die op de site wordt gepubliceerd. De vergadering gaat unaniem akkoord met de (ver)nieuw(d)e afbakening van de opdracht voor deze werkgroep.

De werkgroep HRM & Dienstverlening

Lute geeft aan, dat de werkgroep als zodanig is opgeheven maar dat er nog wel workshops worden gegeven. Dat zijn er 2 geweest bij 1) de dag van de Wabo en 2) het A&O congres. Dat hebben Lute en Michaël voor hun rekening genomen. Begin volgend jaar wordt een traject in Zutphen gedaan.

De werkgroep Dienstverlening en ICT

Enno informeert dat de werkgroep een paar maal bij elkaar is geweest en zich heeft beraden op de opdracht. Het centrale punt is hoe we in een opdrachtgevende rol komen t.o.v. ICT. Dat heeft geresulteerd in een 9-

vlakmodel, dat in Amsterdam en Maastricht wordt gebruikt. Geconstateerd is dat de opdrachtgevers rol niet goed is ontwikkeld. De banden met de IMG groep zouden moeten worden aangehaald. Ook graag overleg met de G4 en de CIO's die er zijn, want men zit wel op ons / de VDP te wachten. De werkgroep wil in de 1e helft van 2012 een rapport opleveren en acht daarmee de taak vervuld. Wordt vervolgd.

De werkgroep Basis op orde

Deze groep heeft moeite om de opdracht concreet te krijgen. Het past in de opdracht die King heeft van de VNG dus het plan is om een lijntje met King te leggen.

De werkgroep Poort 2015

Ook deze werkgroep is als zodanig opgeheven maar Anja en Annelice zijn wel doorgeslagen om te zoeken naar wegen om een platform te vinden voor de Burgerpoort. Zie ook de presentatie van Anja die elders op de site is gepubliceerd. Mogelijkheden met Pleio zijn verkend. Qiy is nog steeds in de picture en op dit moment worden ook gesprekken gevoerd met Prodis om te zien of dat een platform voor de Burgerpoort kan zijn/worden. Zodra meer duidelijkheid komt zal eea ook opnieuw worden voorgelegd aan de programmaraad e-Overheid voor Burgers.

Slotwoord en afsluiting

Yvonne sluit deze tweedaagse af met de uitdrukkelijke uitnodiging aan alle leden om mee te blijven denken over inhoud en opzet van de kwartaalbijeenkomsten. Het delen van successen maar vooral ook van mislukkingen en teleurstellingen kan voor iedereen een grote hulp zijn bij het verder ontwikkelen van de dienstverlening en organiseren van verbeteringen.

Het gesprek met King was zeer constructief over samenwerking en wederzijdse versterking. De Kingers hebben goed kunnen uitleggen wat ze doen en duidelijk gemaakt dat zij ons daar heel erg hard bij nodig hebben. Dat betekent dat we voortaan praten over WIJ en niet in tegenstellingen. Verder heeft Lelystad ons op een leuk 'schoolreisje' getrakteerd, heeft de VNG weer allerlei info met ons gedeeld, hebben we weer kennis genomen van ontwikkelingen op het gebied van social media, zijn we weer up to date wat betreft de werkgroepen, hebben een nieuwe ontwikkeling voorgeschoteld gekregen, dus als met al een mooi resultaat van dit eindejaarscongres!

Evaluatie van de leden:

Marion stelt voor om vaker aan onszelf het woord te geven. We kunnen veel leren van elkaar. *Christel* zou graag het Marktplaats idee verder willen uitwerken. Dat zou best in een kwartaalbijeenkomst kunnen waar bijv. steeds 5 gemeenten aan bod komen die iets van zichzelf kunnen vertellen. Christel doet ter plekke ook de uitnodiging voor een dag in Enschede (19 april 2012) die georganiseerd wordt met de UT, Novay, Saxion Hogeschool en de gemeente. Onderwerp is "netwerkorganisatie" en hoe past social media hierin!!

Lute zou voorafgaand aan de bijeenkomsten 2 uur willen reserveren voor de werkgroepen. Dan zou die tijd besteed kunnen worden aan de opdracht van die werkgroepen, waarbij een goeie mix tot stand komt van voorbereiding en bijeenkomsten. Waar *iedereen* het mee eens is, is het feit dat ONTMOETING nog steeds erg belangrijk is voor de VDP!! Aandacht aan blijven schenken, dus!!

Er is veel in ontwikkeling en dat zou voor de vakverenigingen aanleiding moeten zijn om de handen ineen te slaan en een visie te ontwikkelen op de vraag hoe we als vakverenigingen met elkaar omgaan gezien de ontwikkelingen waar we allemaal mee te maken hebben.

Yvonne v Stiphout als voorzitter van de VDP en Simon Rijdsdijk als vice voorzitter van de NVVB nodigen Cees Meesters als voorzitter van de NVVB uit voor een eerste oriënterende bespreking hierover, waarna eventueel andere vakverenigingen uitgenodigd kunnen worden.

Niets meer aan de orde zijnde wenst Yvonne iedereen een goede thuisreis en zij sluit de bijeenkomst.

De volgende kwartaalbijeenkomst is op 29 maart 2012 in Zaanstad.