



Dienstverlening in Actie!

Programma 21 juni 2018
Zaanstad

9.00 Inloop in een omgeving die uitnodigt tot creatieve actie: De Bedrijvige Bij, Lagedijk 1-3, 1541 KA KOOG AAN DE ZAAN.

De locatie is **per trein** prima bereikbaar via station Zaanse Schans (49 minuten vanaf Utrecht, overstappen op station Sloterdijk richting Uitgeest). Vanaf het station is het **elf minuten** lopen naar het De Bedrijvige Bij. Kom je met de **auto** zet deze dan bij het Zaanse museum, Schansend 7, 1509 AW Zaandam, waar we ons middagprogramma beëindigen. Het is een kwartiertje lopen naar De Bedrijvige Bij. Uitrijkaarten worden bij de receptie van het Zaanse museum uitgereikt.

9.30 Welkom door Annius Hoornstra, directeur van de sector Stedelijke Ontwikkeling en de sector Klantcontactcentrum en Vergunningen van de gemeente Zaanstad.

9.35 Opening door de voorzitter Wim Blok.

We starten met de presentatie van twee nieuwe bestuursleden: Liesbeth Houben (Maastricht) en Philip Bosman (nu nog Best, binnenkort directeur van Mijngemeentedichtbij (Boxtel, Sint-Michielsgestel)). Daarna gaan we over naar het inhoudelijke programma.

De magie van Denemarken werkt nog steeds: maar we moeten het enthousiasme wel overbrengen aan de thuisblijvers en we moeten er wel wat mee doen. Wat gaan we aanpakken en hoe?

'Samen organiseren' en 'Common Ground': de contouren staan en de Nederlandse X-road wordt ontworpen, maar nu moeten we er wel iets mee gaan doen. Hoe is de stand van zaken ten aanzien van verschillende 'tracks' en wie helpt mee om deze te testen?

Er is veel aandacht voor de bouw van het nieuwe stelsel. Maar hoe lift verbetering van de dienstverlening daarin mee? Om dat verder te concretiseren is de VNG bezig met het voorbereiden van een Fieldlab Dienstverlening: we hebben al veel visie en moeten dus gewoon aan de slag om het waar te maken. In het Fieldlab ontwikkelen we concrete plannen vanuit klantperspectief. Voor de voorbereiding wordt gekeken in de richting van de specialisten. Dat zijn wij dus.

En wat staat er verder nog op de rol bij VNG Realisatie? Een gemeentelijke overheidsnetwerk? Wat is het en hoe staat het er mee? Kunnen we dit soort instrumenten gebruiken om de ontwikkelingen te versnellen?

Het ochtendprogramma staat in het teken van deze ontwikkelingen met als hamvraag: wie gaat wat doen? De tijd van concrete actie lijkt te zijn aangebroken.

We starten met een forum en daarna gaan we aan de slag in workshops. Het middagprogramma staat in het teken van de start van werkgroep Opleiding en ontwikkeling. Daar komen we bij de start van het middagprogramma op terug. Het lijkt allemaal veel, maar als we er samen de schouders onder zetten, kunnen we veel werk verzetten. Dat hebben we in Denemarken gezien en dat kunnen wij ook.

9.40

Forum: hoe staat het met de brede visie op de digitale overheid, 'Samen organiseren', Common Ground, de 'plus 1 gemeente' en het Fieldlab Dienstverlening dat de VNG aan het voorbereiden is? En wat kunnen we als VDP bijdragen?

Het forum bestaat uit:

- Jorinde ter Mors (Utrecht): lid van de Taskforce Samen organiseren, portefeuillehouder digitale identiteit, Omgevingswet;
- Wouter Welling van het ministerie van BZK: coördinatie nieuwe brede visie op digitaliseringsstrategie overheid en (ook) digitale identiteit;
- Jan Willem Bos (Emmen): Common Ground, spoor Dienstverlening en toepassingen;
- Ingrid Hoogstrate (VNG-R) Common Ground, Jaarplan GGU, gemeentelijk netwerk.

10.35

Pauze.

10.45

Start proeftuinen 'Wie doet er mee?', in drie rondes van een half uur:

- Mijn app Eindhoven met Wendy VandeWall, Dewi Delhoofen en Jonas Onland;
- Snel service Zaanstad met Elisabeth Kerkmeester en Yousuf Yousufi;
- Landelijke online diensten, verhuisservice en aangifte overlijden aansluiten op de NLX met Marcel van Zon en Randy Eichhorn;

- Kindpakket Zuidhorn en de start van het blockchain platform direct na de zomer met Jan Willem Bos;
- Fieldlab Dienstverlening eind september, begin oktober met Hillen Oost (Almere): wat gaan we concreet doen en wie doet er mee?
- Denemarken revisited: wat zijn de bevindingen en wat gaan we er verder mee doen?

12.15 Bevindingen en conclusies.

12.30 Lunch en eventueel rondleiding.

13.15 Otto Thors praat ons bij over de gevolgen van digitalisering voor de overheid in het algemeen en voor gemeenten in het bijzonder.
Welke invloed heeft digitalisering (gehad) op de overheid en op de gemeenten. Hoe neem je organisatie en medewerkers mee naar de nieuwe tijd? En welke rol speelt innovatie daarbij? Welke veranderstrategie volg je en hoe geef je daar leiding aan?

13.45 Introductie werkgroep ‘Dienstverlening in beweging’ (voorheen: ‘Opleiding en ontwikkeling’) door Philip Bosman:
Dienstverlening is van ons allemaal. Maar hoe pak je dat aan? Hoe zorg je er voor dat de gehele organisatie meebeweegt? Hoe zorg je er voor dat houding en gedrag van medewerkers zich positief ontwikkelt. Welk leiderschap heb je nodig? En welke veranderstrategie volg je? Hoe kunnen we leren van elkaar?
Dat zijn vragen waar de werkgroep zich sinds kort over buigt. De werkgroep wil een soort rugzak (‘toolbox’) maken met handige instrumenten en goede ervaringen op het terrein van opleiding en ontwikkeling. De leden van de werkgroep worden voorgesteld; zij zullen een actieve rol spelen in de verschillende workshops. In de workshops worden goede voorbeelden geïnventariseerd en wordt de behoefte onder de leden gepeild. We volgen de voorlopige basisstructuur die door de werkgroep ontwikkeld is.

14.00

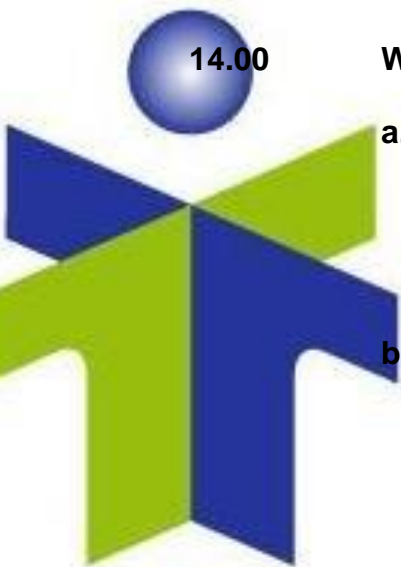
Workshopronde ‘Dienstverlening in beweging’.

a. Leiderschap.

Philip Bosman (Best) en Arend de Jong (M&I-partners) vragen zich af, welk leiderschap nodig is, om leiding te geven aan organisaties in een tijd van digitalisering en fundamentele technologische ontwikkeling. Welke kansen en belemmeringen zijn er en hoe ga je daarmee om?

b. Verandermanagement.

Suzanne Kursten (Den Haag) leidt in haar gemeente het programma ‘DNA van de Dienstverlening’. Ze laat zien wat ze tegenkomt en hoe ze het aanpakt.



c. Houding en gedrag.

Esther ter Horst (Nieuwegein) vraagt zich geregeld af, hoe ze alle medewerkers van de gemeente mee krijgt in verbetering van de dienstverlening. Zij put uit het rijke arsenaal van de culturele antropologie.

d. Leren van elkaar: Hoe doe je dat?

Marcel Davids (Almelo) heeft uitgebreide ervaring bij de politie met intervisie, visitatiecommissies gericht op leren van elkaar et cetera. Als we straks die rugzak hebben: hoe kunnen we dan komen tot uitwisseling van de goede voorbeelden en ervaringen? En wat is er eigenlijk allemaal al?

e. Aftrap werkgroep Fieldlab Dienstverlening.

Joost Broumels (VNG) is de drijvende kracht achter het Fieldlab en wil dat graag doen in nauw overleg met de VDP. Allereerst verdiepen we dat wat we in de ochtenduren hebben opgehaald tijdens de proeftuin. Daarna maken we afspraken over de verdere uitwerking.

14.45 **Pauze.**

15.00 **Vertrek te voet (of met het voetveer) naar de Zaanse schans.**

15.30 **Aankomst Zaanse schans.**

15.35 **Bevindingen en conclusies voor de werkgroep 'Dienstverlening in beweging'.**

Afsluitend forum met inbreng vanuit de vier workshops en het A&O-fonds

16.00 **Afsluiting door Wim Blok.**

16.05 **Afsluiting met borrel en gelegenheid om het museum en de Zaanse schans te bekijken.**

17.00 **Einde programma.**

