

VDP – digitaal – 34 – juni 2020

Informatie, inspiratie, innovatie, interactie..

1. De Vereniging.

1a. Veel gemeenten zijn na Corona weer aan het opstarten.

Geen enkele gemeente is het zelfde: dat blijkt maar weer bij het opstarten van de dienstverlening na de Coronacrisis. Natuurlijk: de richtlijnen van het RIVM zijn heilig, maar de uitwerking is heel erg afhankelijk van de wijze waarop de gemeente georganiseerd is. Sommige gemeenten hebben de dienstverlening goeddeels laten doorlopen en pakken de draad weer redelijk gemakkelijk op. Andere hebben goeddeels stil gelegen en merken nu, dat ook de vakantiecaravan weer gaat rollen. Niet zo massaal als anders, maar toch ... De vakantie-uittocht komt bovenop het wegwerken van het stuwmeer en dat maakt dat driftig geëxperimenteerd wordt met locaties, openingstijden, thuisbezorgen, digitale dienstverlening en bezetting. Samen met de VNG en een aantal koepels hebben we een handreiking gemaakt om veilig werken en veilige dienstverlening in het Corona-tijdperk mogelijk te maken: <https://vng.nl/artikelen/verantwoord-openstellen-gemeentelijke-organisatie-en-dienstverlening>. Praktijkvoorbeelden, instructies, platen, filmpjes, protocollen en procedures zijn nog steeds van harte welkom: juist ook in moeilijke tijden kunnen we elkaar inspireren en helpen.

1b. Jorinde ter Mors (Utrecht): de inkomend voorzitter.

Tijdens de digitale kwartaalbijeenkomst van 25 juni is Jorinde ter Mors gepresenteerd als inkomend voorzitter van de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP). Er verschijnt in inGovernment een interview met Jorinde waarin ze vooruit blikt. We hebben het te ingewikkeld gemaakt. mensen worden niet altijd goed geholpen, zeker niet in complexe situaties. Dat moet veel beter kunnen. En dat gaan we dus ook doen. Ambtenaren hebben ruimte nodig (en lef) om maatwerk te leveren. Op 25 juni is Jorinde officieel voordragen aan de leden. Op 1 september gaat ze officieel van start.

1c. Afscheid van voorzitter Wim Blok.

De één komt en de ander gaat. Zo gaat dat in het leven en dus ook bij onze vereniging. Als het gewone leven zich weer herneemt, willen we uitgebreider afscheid nemen van Wim als voorzitter. Hij heeft in zijn bestuursperiode echt een punt gemaakt van het denken vanuit de burger, vanuit de klant, van de serviceformules, van de informatieveiligheid, van Samen Organiseren en Common Ground. Kortom, er is in de afgelopen jaren veel gebeurd. En toch ... het is wachten op toepassingen die in de

praktijk werken. En dat vraagt er overigens om, dat we voortdurend blijven benadrukken, dat het in het werk van de gemeente van groot belang is, om te denken vanuit de mens. Van buiten naar binnen. Vanuit het collectief. In de toekomst wellicht ook vanuit de +1-gemeente.

Wim blijft voorlopig gewoon deel uitmaken van het bestuur en we zijn daar blij mee. En als het gewone leven zich weer herneemt, zullen we uitgebreid stil staan bij het afscheid van Wim als voorzitter van de VDP. Wim, alvast hartelijk dank voor je inzet en betrokkenheid bij onze club.

1d. Nieuw logo, nieuwe website: wie denkt er mee?

De oplettende lezer heeft het al gezien. Boven deze nieuwsbrief prijkt een nieuw logo: frisser van kleur en wat speelser. De nieuwe website wordt nu ontwikkeld door studio Helder; deze wordt frisser, strakker en actueler. Marjon van der Maat is portefeuillehouder. We verwachten dat de website deze zomer van de band rolt. Benieuwd? Meedenkers zijn van harte welkom en kunnen zich melden bij Jan Fraanje (vdp@publieksdiensten.nl). Waar het persoonlijke informatie betreft, nemen we het huidige bestand als uitgangspunt. Voor het profiel willen we verwijzen naar LinkedIn.

1e. LinkedIn-groep wordt geactiveerd.

In het verlengde van herziening van de website zullen we beter gebruik maken van LinkedIn. De VDP-linkedin-groep wordt geactiveerd, zodat daar in beslotenheid gecommuniceerd kan worden. Marjon van der Maat en Jan Fraanje zullen met Marcel Davids (Almelo) overleggen over de ervaringen tot nu toe en de aanpak in de komende jaren. Om de groep levendig te houden, is het van belang, dat we geregeld berichten en nieuws 'posten'. Ook wordt het samenspel met inGovernment verbeterd en ja, wellicht krijgt deze nieuwsbrief een ander uiterlijk. Kortom, alles wordt tegen het licht gehouden en we zetten het allemaal weer een keer opnieuw neer. Vind je het leuk om mee te doen in dit circuit, laat het dan weten aan Jan Fraanje (vdp@publieksdiensten.nl). En dat alles om mens en organisatie mee te nemen op weg naar een fundamenteel betere dienstverlening.

2. De Leefwereld: aandacht voor de mens

Regels en ruimte

2a. Innovatiegroep chatbots: pilot Dongen van start.

Op 10 juni was het zo ver: met de burgemeester van Dongen als boegbeeld, ging de 'chatbot, 'live'. Best spannend natuurlijk, maar het is allemaal gelukt. De bedoeling is dat drie maanden wordt geëxperimenteerd en dat vervolgens de balans wordt opgemaakt. Intussen is het wel wachten op de benodigde budgetten. Tilburg en Utrecht hebben tot nu toe zwaar geïnvesteerd

Het is flink improviseren, ook voor het innovatieteam chatbots. De pilot in Dongen rondom het proces 'Verhuizen' start in juni.. Daarnaast wordt actief nagedacht over verdergaande opschaling. Op 22 april heeft het innovatieteam chatbots met Alexandra van der Lee en Jeroen Stam ons een glimpje op de nieuwe tijd gegeven. In een uurtje tussen de middag waren er maar liefst 178 belangstellenden uit het

gehele land aangesloten, om kennis te nemen van de stand van zaken. Op 13 mei waren dat er bij de demo 182. Vragen komen binnen via de chat. De moderator pikt er de vragen uit en deze worden plenair besproken. Op 27 mei en 25 juni vinden nieuwe webinars plaats. Indien je wilt meedenken of meedoen: neem dan contact op met kartrekker Joost Groenestein (joost.groenestein@vng.nl).

2b. Inzetten op levensgebeurtenissen en toegankelijkheid.

Het is niet de eerste keer dat levensgebeurtenissen (of 'life events') als uitgangspunt worden genomen voor verbetering van de dienstverlening. Wat doe je als je werkloos wordt, als je moeder moet worden opgenomen in een verpleeghuis of als je met pensioen gaat? Het zijn levensgebeurtenissen die veel regelwerk met zich meebrengen. De agenda Digitale Overheid benoemt het als speerpunt. En vanuit 'Mens Centraal' wordt er dan ook vol op ingezet: je bepaalt je profiel en vervolgens krijg je een lijstje met actiepunten. Probeer het maar een keer:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/levensgebeurtenissen/overzicht-levensgebeurtenissen>

Er valt natuurlijk veel werk te doen. Onder de motorkap en achter de schermen kan de afstemming nog beter. Maar het is een (nieuw) begin met perspectief op verbetering van de toegankelijkheid, ook voor de kwetsbare groepen.

2c. Gemeenten als servicecentrum voor de overheid?

Stel ... stel dat het lukt om die levensgebeurtenissen uit te werken tot gestroomlijnde dienstverlening en een groot deel van de burgers gewoon digitaal hun zaken kunnen regelen, ... dan zijn er altijd burgers die er niet uit komen of die met een ingewikkelde kwestie zitten die afwijkt van de standaard. Kunnen we dan een plek bedenken waar burgers op een gemakkelijke manier terecht kunnen om hun probleem voor te leggen. Zeker daar waar het gaat om meervoudige problematiek, zou de gemeente dan die plek kunnen zijn? En zouden we net als in de zorg kunnen fungeren als een soort huisarts die pas doorverwijst naar de specialist als het nodig is?

Net als in de zorg kunnen we er op inzetten, dat mensen zichzelf of elkaar helpen: komt de huisarts er vervolgens niet uit, dan kunnen we naar de specialisten doorverwijzen. Zoiets? Heb je ideeën over de dienstverlening van de toekomst, meld je dan via vdp@publieksdiensten.nl.

3. De Systemewereld: aandacht voor de menselijke maat.

3a. De Meerjarige Transitie Strategie (MTS) van Common Ground.

De meerjarige transitiestrategie is op 8 mei besproken in de Taskforce en wordt nu doorgeleid naar het College voor Dienstverleningszaken. Er worden twee pilots uitgewerkt die aan het eind van het jaar volledig via Common Ground moeten verlopen: vakantieverhuur en het huishoudboekje.

Daarnaast worden de komende maanden benut om uitwerking te geven aan een aantal deelonderwerpen die van belang zijn bij de opschaling. Het gaat dan om onderwerpen als cloudstrategie, platformfunctie en open source. Kun je die basiswerkprocessen straks gewoon van het net plukken en ze indien nodig nog wat aanpassen voor eigen gebruik? Dat zijn de spannende vragen. Nader bericht volgt

3b. Jaarplan GGU in voorbereiding: op weg naar een nieuwe integrale visie.

De algemene ledenvergadering gaat toch niet door; evenementen zijn immers tot 1 september niet mogelijk en dat geldt natuurlijk ook voor gemeentebestuurders. De vergadering schuift naar een nader te bepalen moment na de vakantie. Intussen wordt wel een ledenraadpleging gehouden. De voorbereiding van het Jaarplan Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering (GGU) gaat intussen gewoon door. Op het vlak van de dienstverlening is een aantal speerpunten benoemd. Er komt een nieuwe integrale visie op dienstverlening: we zitten in 2020 en we bereiken daarmee de horizon van onze vorige strategische visie. Er is behoefte aan een nieuwe horizon, al hebben we met het pamflet 'Dienstverlening 2025' al wel een schot voor de boeg gegeven: <https://vng.nl/files/vng/20160607-pamflet-dienstverlening2025.pdf>.

De conclusie uit onze tweedaagse dat we een nieuwe taal moeten ontwikkelen voor dienstverlening, de wens van de Nationale Ombudsman om tot 'één loket' te komen, de dienstverlening in het Coronatijdperk, de verdere ontwikkeling van Common Ground en het nieuwe regeerakkoord van 2021 zijn evenzovele redenen om er weer eens een keer goed naar te kijken. Zijn de principes in onze VDP-filmpje achterhaald of zijn ze van alle tijden https://www.youtube.com/watch?v=UY_HbBJzN60?

3c. Hugo Aalders vertrekt per 1 juli naar de Sociale VerzekeringsBank (SVB).

Na 2,5 jaar vertrekt de directeur van VNG Realisatie, Hugo Aalders, naar de SVB. We vinden het jammer dat hij vertrekt, maar wensen hem natuurlijk veel succes in zijn nieuwe functie. En we hopen natuurlijk dat hij vanuit de Manifestpartijen een rol kan spelen bij het stroomlijnen van de ketens.

3d. Digital services in Europe.

Bij de ontwikkeling van 'Common Ground' is het van belang, dat we de ontwikkelingen op Europees niveau in de gaten houden. We kunnen goede voorbeelden van elders uit Europa gebruiken om onze ontwikkeling te versnellen. Vooruitlopend op de Europese digitale agenda, bereidt de VNG het programma 'Digital services in Europe' <https://www.digitalservicesfor.eu/> voor.

3e. Deelname aan VNG-redactieraad Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering (GGU): oproep.

Het VNG-programma Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering (GGU) is gericht op verbetering van de dienstverlening en wil het gebruik van gezamenlijke oplossingen onder alle gemeenten bevorderen. De VNG wil informatie over het GGU-aanbod goed laten aansluiten bij de gemeentelijke vraag. Daarom wordt een redactieraad in het leven geroepen die namens de VNG gecoördineerd wordt door Otto Thors. Doel is om de informatie over de GGU beter te laten aansluiten op de informatiebehoefte en communicatievoorkeuren van professionals bij de gemeente. Deze redactieraad bestaat uit professionals die zelf actief zijn binnen het publiek domein op het gebied van GGU-onderwerpen, zoals digitalisering, dienstverlening en data. Vraag is wie zou willen bijdragen aan deze redactieraad

en periodiek informatie wil meelesen en becommentariëren? De meeles-momenten zullen gedoseerd en gestructureerd worden aangeboden, zodat dit niet al te veel tijd hoeft te kosten. Als je interesse hebt, laat het dan even weten aan Jan Fraanje via vdp@publieksdiensten.nl.

3f. Innovatiefonds gericht op betere dienstverlening.

'Gemeenten hebben de handen ineengeslagen als het gaat om het verbeteren van de dienstverlening en informatievoorziening. Door samen te organiseren ontwikkelen ze samen in plaats van ieder voor zich. Dit zorgt voor efficiënte en effectieve dienstverlening en draagt bij aan een krachtige lokale overheid. Een van de randvoorwaarden voor de verbetering van dienstverlening van de overheid is Common Ground; een moderne basis voor de hervorming van de informatievoorziening van gemeenten en medeoverheden. Met ondersteuning van het innovatiefonds worden nieuwe initiatieven gerealiseerd om gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Gemeenten worden aangemoedigd om innovatieve projecten uit te werken en een stap te zetten richting het uitvoeren van de informatie-kundige visie Common Ground.' (einde citaat uit VNG-R-nieuwsbrief). Het fonds verstrekt bijdragen van maximaal € 25.000,- per gemeente en maximaal € 50.000,- per initiatief. De aanvraag kan op elk moment worden ingediend <https://www.vngrealisatie.nl/producten/innovatiefonds-innovatieve-projecten-gemeenten>.

4. Programma in de komende maanden.

4a. Digitale kwartaalbijeenkomst voor 25 juni om 13.30 uur.

We zijn druk bezig om de digitale kwartaalbijeenkomst van 25 juni voor te bereiden. Natuurlijk gaan we niet voor bij aan de perikelen rondom Corona: er is ruimte om ervaringen te delen. Maar de kwartaalbijeenkomst zal vooral ook in het teken staan van de toekomst.

In aanloop op de nieuwe integrale visie die de VNG heeft aangekondigd, gaan we alvast aan de slag. We doen dit samen met Microsoft en de VNG. Jaring Hiemstra verleent medewerking evenals Otto Thors en Alexandra Bartelds, directeur van Divosa. Want de afdelingen Publiekszaken hebben moeten improviseren, maar dat geldt zeker ook voor de collega's in het sociaal domein. Kortom, al ontmoeten we elkaar niet fysiek, we proberen er toch iets bijzonders van te maken. Je kunt je alvast aanmelden via vdp@publieksdiensten.nl.

4b. Kwartaalbijeenkomst 'De organisatie van dienstverlening' op 9 september 2020.

Graag attenderen we jullie alvast op de kwartaalbijeenkomst van 9 september, georganiseerd door Hollands Kroon in het gebouw van Microsoft op Schiphol. Hoe is het gegaan met de zelfsturende, innovatieve organisatie van Hollands Kroon en hoe ziet onze (digitale) toekomst eruit? Dat zijn vragen die tijdens de kwartaalbijeenkomst aan de orde zullen komen. Het programma is rond. Je kunt je nu al aanmelden via vdp@publieksdiensten.nl; het definitieve programma wordt in elk geval in juni nog een keer doorgestuurd.

4c. Bijeenkomst Talentontwikkeling in Nieuwegein op 12 november 2020

Omdat er op 9 september een kwartaalbijeenkomst plaatsvindt, schrappen we die van 8 oktober in Leiden. De bijeenkomst over Talentontwikkeling plannen we op 12 november 2020. Goede voorbeelden van trajecten op het vlak van talentontwikkeling, cultuur, houding en gedrag zijn van harte welkom en kun je melden bij Jan Fraanje (vdp@publieksdiensten.nl). Of natuurlijk bij één van de leden van het organiserend comité: Esther ter Horst (Nieuwegein) of José Smitskamp of Mirjam van Kouwenhoven (beiden Zoetermeer).

4d. De nieuwe inGovernment is eind van de week weer beschikbaar.

Het nieuwe nummer van het platform voor de digitale overheid, inGovernment, is eind deze week beschikbaar: <https://www.publieksdiensten.nl/ingovernment/>. Het nummer gaat natuurlijk niet voorbij aan de Coronacrisis en opent met een uitgebreid interview met internetgoeroe Marleen Stikker van Waag.

4e. Bekijk de website www.publieksdiensten.nl

Zoals altijd, tref je op de website alle informatie aan over onze vereniging en de leden. Leuk om in te grasduinen. Zet hem bij je favorieten. Kijk ook weer eens naar je profiel en je foto; misschien tijd om een keer te actualiseren. Reacties zijn welkom via vdp@publieksdiensten.nl. Wil je iets delen met de collega's: laat het weten aan Jan Fraanje via vdp@publieksdiensten.nl.

Utrecht, 13 mei 2020