

VDP – digitaal – 31 – februari 2020

Informatie, inspiratie, innovatie, interactie.

1. De Vereniging.

- a. *Op zoek naar een nieuwe voorzitter.*
- b. *Modernisering website: wie denkt er mee?*
- c. *Algemene ledenvergadering 24 januari 2020: jaarstukken vastgesteld.*

2. De Leefwereld: aandacht voor de mens

- a. *Talentontwikkeling: noteer alvast 14 mei in Nieuwegein.*
- b. *Mijnoverheid en mijn gemeente: verkenning integratie.*
- c. *Rijksoverheid.nl, overheid.nl, Mijnoverheid - gemeenten.*
- d. *Komt 'Antwoord©' weer terug?*

3. De Systeemwereld: aandacht voor de menselijke maat.

- a. *De Meerjarige Transitie Strategie (MTS) van Common Ground.*
- b. *'Veranderen en innoveren oké, maar 'HOE DAN?!'*
- c. *Op weg naar integratie van de bovenste twee lagen (april 2020).*
- d. *Wat gebeurt er nu al op de proceslaag? Verhuizen? Huwelijken? Appstore?*
- e. *DEVloer, centrale ontwikkellocatie in Utrecht.*

4. Programma in de komende maanden.

- a. *De VDP-tweedaagse in Groningen op 23 en 24 januari 2020.*
- b. *Snel-service Omgevingswet: weer een horde genomen.*
- c. *Omgevingswet: Managementtop op 6 maart 2020.*
- d. *Omnichannel, chatbots gericht op passende dienstverlening: reserveer alvast 26 maart.*
- e. *Kwartaalbijeenkomst Hollands Kroon op 9 april: reserveer de datum alvast..*
- f. *Bekijk de website www.publieksdiensten.nl*

1. De Vereniging.

1a. Op zoek naar een nieuwe voorzitter.

Wim Blok (Leiden) heeft zijn vertrek als voorzitter aangekondigd. Hij is nu ruim vijf jaar voorzitter van de VDP. Omdat zijn tweede termijn er bijna op zit, heeft hij te kennen gegeven, dat hij zijn functie wil overdragen aan een opvolger. Het bestuur heeft daartoe een **profielschets** opgesteld.

'Het is leuk en uitdagend om in deze tijd deel uit te maken van het bestuur van de VDP. Dienstverlening' hoger op de agenda krijgen, 'Samen organiseren' tot een succes maken, zorgen voor een actieve en bruisende vereniging en realisering van een fundamenteel betere dienstverlening zijn belangrijke speerpunten. Je moet rekening houden met een tijdsbesteding van gemiddeld een halve dag per week.

We zoeken een nieuwe voorzitter:

- *die fungeert als bestuurlijk boegbeeld van de vereniging en tegelijk ook teamspeler is;*
- *die het DNA van de dienstverlening in de genen heeft;*
- *die toekomstgericht is en durft te denken;*
- *die gericht is op ondersteuning van de leden in hun ontwikkeling;*
- *die gericht is op brede samenwerking en ‘werken als één overheid’;*
- *die beschikt over een relevant netwerk;*
- *die kortom, gericht is op fundamentele verbetering van de dienstverlening;*
- *die bovendien innemend, uitnodigend en benaderbaar is en gevoel voor humor heeft;*
- *bij voorkeur een eerste lid vanuit een honderdduizendplus gemeente.*

We nodigen de leden van de VDP van harte uit om na te denken over de invulling van het voorzitterschap, ofwel door jezelf aan te melden als kandidaat, ofwel door ander leden voor te dragen. Op basis daarvan maken we een groslijst, we gaan gesprekken aan, maken een keuze en doen een voordracht aan de algemene ledenvergadering van 25 juni. Tijdens de kwartaalbijeenkomst 8 oktober 2020 in Leiden vindt de overdracht van het voorzitterschap plaats. De eerste gespreksronde wordt gepland in maart en april; Monique Rijnen of Marjon van der Maat en Philip Bosman of Peter van Bennekom vormen de gesprekspartners.

*Heb je belangstelling voor het bestuur, stuur dan **voor 1 maart 2020** een bericht met **motivatie en CV** aan Jan Fraanje (vdp@publieksdiensten.nl). Geef daarin aan wat je belangrijk vindt en waarom je het voorzitterschap graag zou willen bekleden.’*

1b. Modernisering website: wie denkt er mee?

In het komende kwartaal gaan we echt aan de gang met de modernisering van website en communicatie. Tijdens de algemene ledenvergadering is besloten om het budget voor communicatie van 2019 door te schuiven naar 2020, zodat we de ruimte hebben om er iets moois van te maken. Het bestuur heeft aan Marjon van der Maat gevraagd om het geheel bestuurlijk te begeleiden. In februari wordt de keuze voor een bureau gemaakt en in maart en april willen we twee of drie klankbordsessies houden met leden. Tijdens de kwartaalbijeenkomst van 25 juni willen we de nieuwe website presenteren.

1c. Algemene ledenvergadering 24 januari 2020: jaarstukken vastgesteld.

Na een toelichting door onze nieuwe penningmeester Peter van Bennekom (Dordrecht) zijn de financiële jaarstukken tijdens de algemene ledenvergadering in Groningen vastgesteld. De studiereis wordt een jaar naar voren gehaald van 2023 naar 2022. Begin 2022 hebben we weer gemeenteraadsverkiezingen, dus dat moeten we even goed plannen. Daarnaast kunnen we alvast gaan nadenken over onze bestemming. Waar kunnen we het aangename met het nuttige verenigen? Suggesties zijn van harte welkom.

2. De Leefwereld: aandacht voor de mens

2a. Talentontwikkeling: noteer alvast 14 mei in Nieuwegein.

'Aandacht voor de mens' heeft ook betrekking op onze medewerkers. Hoe kunnen we in een digitale wereld, de talenten van de medewerkers benutten om de dienstverlening fundamenteel te verbeteren. Een eerste bijeenkomst hebben we gehouden op 7 februari 2018 met twaalf goede voorbeelden:: <https://www.publieksdiensten.nl/kwartaalbijeenkomst/dna-dienstverlening-talentontwikkeling-cultuur-houding-en-gedrag-verslag-en-presentaties-bijeenkomst-7-februari-2019-georganiseerd-vdp-werkgroep/> Op 14 mei 2020 organiseren we weer zo'n sessie. We hebben al een aantal mooie voorbeelden binnen onder andere van de gemeente Dordrecht (brochure 'Bedankt goed geholpen') en de escaperoom van de gemeente Nieuwegein. We willen eigenlijk ook wel een carrousel met voorbeelden uit de wereld van de Omgevingswet. Heb je goede voorbeelden die je met de collega's wilt delen, neem dan contact op met Esther ter Horst (Nieuwegein) of José Smitskamp (Zoetermeer).

2b. Mijnoverheid en mijngemeente: verkenning integratie

Voor mensen is het fijn om hun persoonlijke informatie op een handige manier bij elkaar te hebben. Nog mooier zou het zijn als ze de informatie zouden kunnen gebruiken bij transactie, zoals het huren van een huis. Een beperkt deel van die informatie ligt nu al vast bij Mijnoverheid. Niet iedereen is daar enthousiast over, want het is vooral een kwestie van zenden en ontvangen. Reageren kan niet. Toch is er in de afgelopen jaren wel vooruitgang geboekt. Vraag is of de informatie die nu in Mijnoverheid staat gekoppeld kan worden aan de informatie die de gemeente heeft. Liefst met de mogelijkheid van interactie. Op 20 februari gaan we een verkennend gesprek aan met de gemeente Amsterdam om te kijken, hoe we van al die 'Mijn-domeinen' een samenhangend en interactief geheel kunnen maken.

2c. Rijksoverheid.nl, overheid.nl, Mijnoverheid - gemeenten.

Denemarken is Denemarken. En Nederland is Nederland. Dus we kunnen de Deense startpagina van '<https://www.borger.dk/>' niet één op één naar Nederland overzetten. Maar we kunnen het wel als lichtend voorbeeld zien. Een toegankelijke overheid heeft ook op landelijk niveau één ingang waar je naar toe kunt gaan als je iets met de overheid wilt doen: een samenhangend geheel en een snelle en gemakkelijke begeleiding naar de juiste instantie, zou veel burgers helpen. Daarom is het veelbelovend dat er nu gesprekken komen over betere integratie van landelijke sites als rijksoverheid.nl en overheid.nl. Dat zou voor gemeenten een enorm waardevolle basis kunnen zijn van generieke informatie. Als we daar de lokale informatie en processen aan toe kunnen voegen, kunnen we stevige vooruitgang boeken.

2d. Komt 'Antwoord@' weer terug?

De collega's die al wat langer meelopen, kennen het nog wel en denken er vaak met enige weemoed aan terug: de uitrol van het 'Antwoord@' concept: in de jaren 2007 – 2010: een interbestuurlijk, landelijk dekkend netwerk van overheden die gebruik maakten van dezelfde vragen en antwoorden. Een inspirerende community, compleet met merkenboek.

Veel van wat toen bedacht is, is overigens nu gerealiseerd. Maar het kersje op de taart ontbreekt nog. Kunnen we met het 'Antwoord©' concept van gisteren en met de technologie van vandaag de stap maken naar de fundamentele verbetering van de dienstverlening van morgen? We verkennen de mogelijkheden; suggesties zijn welkom.

3. De Systeemwereld: aandacht voor de menselijke maat.

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

Tijdens het laatste 'PI-event' (staat voor 'Program Increment') waar ontwikkelaars eens in de drie maanden de stand van zaken opmaken en de (sprint)planning uitzetten, is de nieuwe Meerjarige Transitie Strategie (MTS) voor Common Ground gepresenteerd (gemakkelijk te 'downloaden'):

<https://commonground.nl/files/view/54477365/20200122-pi-event-meerjarige-transitiestrategiepdf>.

Er worden zes sporen onderscheiden die onderling samenhangen: collectieve voorzieningen, gemeenten, markt, keten, Rijk en bestuur. Op basis van de MTS worden gemeenten uitgenodigd om een 'lokale veranderaanpak' te ontwikkelen. Op 4 februari is er een eerste sessie waarin dit verder wordt uitgewerkt.

3b. 'Veranderen en innoveren oké, maar 'HOE DAN?!''

Dat was het thema van onze tweedaagse in Groningen. Saskia Gerritsen, Gert Willem Hanekamp (GW) en hun medewerkers hebben ons laten zien, hoe dat in Groningen is aangepakt. Een visie, een motto 'De virtuele gemeente', commitment bij bestuur en directie, 'veranderfonteintjes' (à la Homan) als basis voor een veranderende gemeente, ruimte voor medewerkers en vernieuwende projecten, een budget(je) en een 'agile' programma-aanpak zetten de gemeente in beweging. Iedere gemeente is natuurlijk weer anders, maar het voelde goed aan. Daarna komt natuurlijk de vraag, hoe we innovatie integreren in het bestaande systeem. En hoe het geheel met elkaar samenhangt.

3c. Op weg naar integratie van de bovenste twee lagen (april 2020).

'Common Ground' moet leiden tot fundamenteel betere dienstverlening. Dat moeten we als Dienstverleners vooral ook voor ogen houden. In het afgelopen jaar heeft het accent vooral ook gelegen op de technische basis: data los van applicaties, werken met authentieke bronbestanden, eenmalig vastleggen en meervoudig gebruik, en natuurlijk de ontwikkeling van de Nederlandse X-road (NLX) als verbinding tussen data en dienstverlening.

Daarnaast zijn we intussen al een jaar bezig met de bovenste twee lagen: de proces-laag en de interactie-laag. Dat moet een geïntegreerd geheel worden met standaardprocessen die op basis van lokale wensen met standaard bouwblockjes verrijkt kunnen worden. Eind maart ligt er een document waarin de randvoorwaarden voor de proces-laag vastliggen. En op 26 maart komen een aantal sporen op de interactie-laag bij elkaar in een inspiratiebijeenkomst (kanaalsturing, omnichannel, chatbots et cetera). Zo kunnen we begin april een samenhangende visie presenteren voor de ontwikkeling van de bovenste twee lagen.

3d. Wat gebeurt er nu al op de proceslaag? Verhuizen? Huwelijken? Appstore?

Intussen wordt er wel hard gewerkt. De gemeente 's-Hertogenbosch legt de technische basis voor het proces 'Verhuizen' en wil dat doen met de voorkant van 'Mijnapp'. Als het lukt, wordt de weg geplaveid voor allerlei andere diensten. En ook over de huwelijksplanner waar de gemeente Utrecht mee bezig is, krijgen we hoopvolle berichten. Daarnaast wordt gekeken naar processen als meldingen openbare ruimte, inkomen, schulden, belastingen en burgerzaken. En zoals Raymond Alexander tijdens onze tweedaagse al vertelde: er is een appstore in voorbereiding waar je straks heel gemakkelijk allerlei slimme oplossingen vandaan kunt halen.

Om de moed erin te houden: het begin is altijd taai. Maar zodra we gaan werken met herbruikbare bouwblokjes, kunnen we veel sneller gaan ontwikkelen. Dan pak je de blokjes van de plank en steek je het proces zo in elkaar. Als we zo gaan werken kunnen we enorm versnellen. De appstore is nu nog wat technisch, maar aan het onderdeel voor ons Dienstverleners wordt hard gewerkt.

3e. DEVloer, centrale ontwikkellocatie in Utrecht.

Onze reis naar Denemarken bracht ons ook naar Malmö in Zweden. We kwamen daar bij MINC terecht waar startups allerlei slimme dingen ontwikkelden. MINC als creatieve broedplaats. Zo'n creatieve broedplaats hebben we tegenwoordig ook in Nederland. Aan de Catharijnesingel op de vijfde verdieping van de CHECK in Utrecht is 'DEVloer' gevestigd en daar treffen ontwikkelaars uit het gehele land elkaar. De innovatieve, creatieve krachten zijn daar iedere dag druk bezig om het nieuwe stelsel te bouwen en door te ontwikkelen. Het is er altijd een drukte van belang. Het is fijn om ook in zo'n creatieve broedplaats in Nederland te hebben, waar de innovatieve en creatieve krachten van gemeenten elkaar kunnen ontmoeten. Dat gaat ons verder helpen met dank aan VNG(-R). Als je de kans hebt, neem dan gerust een kijkje.

4. Programma in de komende maanden.

4a. De VDP-tweedaagse in Groningen op 23 en 24 januari 2020.

Met plezier kijken we terug op de tweedaagse in Groningen. Met ruim 110 deelnemers was het een drukte van belang in het nieuwe Forum. 'De virtuele gemeente: 'HOE DAN?!' geeft stof tot nadenken. Uitdagend waren de twee inleidingen. Otto Thors daagde ons in zijn inleiding over 'De Virtuele gemeente' uit om een nieuwe taal te ontwikkelen rondom Dienstverlening. En die uitdaging gaan we natuurlijk aan. Daarnaast was de inleiding van Jarno Duursma inspirerend: welke functies van de mens worden (op termijn) overgenomen door machines: zien, horen, interpreteren, selecteren, analyseren, diagnose stellen ... kortom, hoe ontwikkelt het samenspel tussen mens en machine zich? Hij nodigde ons uit om vooral niet bang te zijn en de mogelijkheden ten volle te benutten. We kunnen terugkijken op een mooie, goed georganiseerde tweedaagse in een stad die een nieuw en innovatief tijdperk betreedt. Saskia, GW. Herma, Bram en alle andere medewerkers: hartelijk dank!

4b. Snel-service Omgevingswet: weer een horde genomen.

De snel-service van BLITTS heeft weer een horde genomen. De praktijkproef voor aansluiting bij het Digitaal Stelsel Omgevingswet is met succes genomen. Veel gemeenten in het land volgen de snel-service met belangstelling, want dat kan voor zorgen dat naar schatting 60 á 70% van de vergunningen binnen een kwartiertje kan worden afgedaan. Tijdens de werkgroep Omgevingswet van **7 februari van 11.00 tot 14.00 uur** praten we er over door (ook met de VNG). Moet er een gemeentelijk portaal komen? En hoe voorkomen we dan dat we van één leverancier afhankelijk worden? Wie belangstelling heeft is van harte welkom. We praten trouwens ook over het implementatie- en verandertraject van dit jaar en hebben Rotterdam te gast om te praten over de 3D-aanpak. Kun je daar nu al op inspelen en zo ja, hoe?

4c. Omgevingswet: Managementtop op 6 maart 2020.

Niet alleen Common Ground komt er aan, maar ook de Omgevingswet. Op 17 december is het programma officieel afgesloten. Het jaar 2020 staat voor de gemeenten in het teken van 'Aansluiten, Vullen en Oefenen' (AVO). Op 6 maart is er voor gemeentelijke managers ambtelijke top over de Omgevingswet. Je bent van harte welkom. Aanmelden kan via: www.topcongresomgevingswet.nl

4d. Omnichannel, chatbots gericht op passende dienstverlening: reserveer alvast 26 maart.

In voorbereiding is een inspiratiebijeenkomst op 26 maart over kanaalstrategie, omnichannel-benadering, integraal klantbeeld, inzet van chatbots et cetera georganiseerd door VNG, AenO-fonds en VDP. Op basis van de bijeenkomst en van het inspiratieboek dat in voorbereiding is, moeten we ons een aardig beeld kunnen vormen van wenselijke ontwikkelingen in de dienstverlening op de interactie-laag. Onze collega Dianne Hoeve houdt een inleiding en neemt haar werkervaring bij 'De Efteling' daarin mee. Ook nemen een kijkje bij het bedrijfsleven. Noteer alvast de datum. Nader bericht volgt.

4e. Kwartaalbijeenkomst Hollands Kroon op 9 april: reserveer de datum alvast..

Graag attenderen we jullie alvast op de kwartaalbijeenkomst van 9 april, 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 bijna rond. Nader bericht volgt.

4f. 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 ydp@publieksdiensten.nl. Wil je iets delen met de collega's: laat het weten aan Jan Fraanje via ydp@publieksdiensten.nl.

Utrecht, 31 januari 2020