

## VDP – digitaal – 30 – januari 2020

Informatie, inspiratie, innovatie, interactie.

1. *De Vereniging.*
  - 1a. *Uitnodiging algemene ledenvergadering 24 januari 2020.*
  - 1b. *Op zoek naar een nieuwe voorzitter.*
  - 1c. *Modernisering website: wie denkt er mee?*
  - 1d. *Strategische speerpunten voor 2020.*
2. *Aandacht voor de mens*
  - 2a. *Terug naar de basis: persoonlijke dienstverlening.*
  - 2b. *Omnichannel-benadering: op weg naar een integraal klantbeeld?*
  - 2c. *Chatbot pilot start per 1 maart 2020 in Dongen.*
3. *De 'kan-nie-waar-zijn-coalitie'?*
  - 3a. *Het systeem brengt de Belastingdienst in beweging.*
  - 3b. *De verkiezing van 'Dienstverlener van het Jaar'.*
  - 3c. *Contact met de Nationale Ombudsman..*
4. *Samen organiseren en 'Common Ground'.*
  - 4a. *'Het Jaar van de Waarheid' voor 'Common Ground'.*
  - 4b. *Meerjarige Transitie Strategie (MTS) in de maak.*
  - 4c. *Bovenste twee lagen van Common Ground: Processen en interactie.*
5. *Programma in de komende maanden.*
  - 5a. *De VDP-tweedaagse in Groningen op 23 en 24 januari 2020: schrijf je snel in!*
  - 5b. *Omgevingswet: managementtop op 6 maart 2020.*
  - 5c. *Kwartaalbijeenkomst Hollands Kroon op 9 april: reserveer de datum alvast..*
  - 5d. *Bekijk de website [www.publieksdiensten.nl](http://www.publieksdiensten.nl)*

### 1. **De Vereniging.**

#### 1a. **Uitnodiging algemene ledenvergadering 24 januari 2020.**

Zoals eerder aangekondigd, nodigen we jullie graag uit voor de algemene ledenvergadering van 24 januari 2020 om 10.15 uur. Deze valt gedeeltelijk samen met de tweedaagse in Groningen. Tijdens de ALV hebben we de volgende agenda:

1. Opening.
2. Financiële stukken 2019, 2020.
3. Bestuurlijke zaken.
4. Rondvraag en sluiting.

Wie is bereid om de financiële stukken nog eens even te bekijken? De financiële stukken sturen we aan alle leden toe. Mocht je nog vragen, opmerkingen of suggesties hebben, wil je dat dan even laten weten? Dan kunnen we ons er op voorbereiden en kunnen we de stukken op 24 januari met gezwinde spoed vaststellen.

### **1b. Op zoek naar een nieuwe voorzitter.**

Onder het cryptisch geformuleerde agendapunt ' Bestuurszaken' zal Wim Blok (Leiden) zijn vertrek als voorzitter aankondigen. 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 over wil dragen aan een opvolger. Het bestuur heeft daartoe een profielschets opgesteld. Iedereen kan zijn of haar belangstelling kenbaar maken. We maken een groslijst en willen tijdens onze kwartaalbijeenkomst van 25 juni een nieuwe voorzitter voordragen. Op 8 oktober nemen we tijdens de kwartaalbijeenkomst in Leiden afscheid van Wim als voorzitter. Daar staan w natuurlijk nog wat uitgebreider bij stil.

### **1c. Modernisering website: wie denkt er mee?**

In het komende kwartaal gaan we echt aan de gang met de modernisering van website en communicatie. 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 jun willen we de nieuwe website presenteren.

### **1d. Strategische speerpunten voor 2020.**

Tijdens de heidag hebben we een aantal strategische speerpunten vastgesteld:

- **Aandacht voor de mens:** centraal, op gemeentelijk niveau en op het persoonlijke niveau, leefwereld, versmelting online en offline, selfservice, 'chatbot', denken vanuit de bedoeling, et cetera
- **Samen organiseren en Common Ground:** met name de twee bovenste lagen (de interactie- en proceslagen) moeten vorm krijgen: te overwegen valt om met het oog daarop een team te vormen dat meekijkt, meedenkt en meedoet;
- **'Kan-nie-waar-zijn-coalitie':** zichtbaar maken, waar de systeemwereld uit de rails loopt, onder andere samen met ombudsliden in het land.

Heb je nu al ideeën of suggesties rondom deze drie strategische hoofdlijnen, laat het dan gerust weten. Dan kunnen wij aan de slag met de nadere invulling (en verbeelding) van de strategische notitie ([vdp@publieksdiensten.nl](mailto:vdp@publieksdiensten.nl)), waarvan we de hoofdlijnen tijdens de tweedaagse in Groningen zullen presenteren.

## **2. Aandacht voor de mens**

### **2a. Terug naar de basis: persoonlijke dienstverlening.**

Eén van de conclusies tijdens onze heidagen was, dat we niet moeten denken in de tegenstelling persoonlijk versus digitaal: of het nu fysiek is of digitaal, al het contact met mensen moet persoonlijk zijn. Op centraal, op gemeentelijk en op persoonlijk niveau. Met toenemende complexiteit van het systeem, met mensen die verdwalen in het woud van wetten en regels, zou het belang van een 'nabije' overheid met mensen van vlees en bloed, een belangrijke troef kunnen zijn bij behoud en versterking van het vertrouwen van de burger in de overheid. Mensen die het niet meer snappen, moeten snel en goed geholpen worden. Mogelijk met de gemeente als 'servicecentrum overheid'. Met dat idee gaan we het komende jaar aan de slag.

### **2b. Omnichannelbenadering: op weg naar een integraal klantbeeld?**

Een integraal klantbeeld zou bij dat idee kunnen passen. De VNG legt de laatste hand aan een publicatie over het thema 'Kanaalstrategie voor passende dienstverlening'. Er wordt een bijeenkomst over georganiseerd op 26 maart, waar niet alleen de collega's, maar ook sprekers van bedrijven aan meedoen. De publicatie bevat een aantal bouwstenen voor gemeenten die aan de slag willen met een omnichannel-strategie. Het innovatieteam werkt in de loop van het jaar een en ander verder uit in de loop.

### **2c. Chatbot pilot start per 1 maart 2020 in Dongen.**

Eén van die manieren om de overheid beter toegankelijk te maken, is de ontwikkeling van een nieuw kanaal: de chatbot 'Gem'. De gemeenten Tilburg, Utrecht hebben er in de afgelopen maanden hard aan getrokken samen met VNG, AenO-fonds, VDP en nog een flink aantal andere gemeenten. Ook de ministeries van BZK en AZ zijn betrokken. Het prototype rondom 'Verhuizen' is zo goed als af en wordt vanaf 1 maart live getest in Dongen. We zijn bezig met een publicatie over het chatbot initiatief die eind maart, begin april uitkomt.

Een van de uitdagende vraagstukken waar we nog mee worstelen, is de vraag, hoe we de opschaling voor elkaar gaan krijgen: wat doen we zelf en wat doet de markt? Hoe zorgen we er voor fat standaard geen keurslijf wordt? Dat soort vraagstukken. Heb je daar ideeën over of suggesties voor, meld je dan en denk mee met ons innovatieteam. Joost Groenestein trekt de kar.

## **3. De 'kan-nie-waar-zijn-coalitie'?**

### **3a. Het systeem brengt de Belastingdienst in beweging.**

We hebben allemaal de discussies rondom de kindertoeslagen kunnen volgen. Wellicht zijn jullie in de gemeentelijke praktijk ook aan de slag geweest met een aantal van deze gezinnen. Vraag is hoe het zo heeft kunnen gebeuren. Natuurlijk: de Bulgaren-affaire in Rotterdam was een aanleiding om handhaving en controle wat steviger aan te zetten. De Kamer heeft daar ook een rol in gespeeld.

Maar de harde manier waarop vervolgens vanuit het systeem is gewerkt, heeft een enorme inbreuk gemaakt op de leefwereld van mensen. We kunnen van deze casus veel leren. 'Het systeem' is niet zaligmakend. Hebben we de grenzen van de systemen bereikt? Is het te complex geworden? Moeten we alles wel digitaliseren? Laat je je door het systeem opjagen? Wanneer sta je op de rem? Durf je af te wijken van het systeem? En zo ja, wat zijn dan de consequenties?

Deze kwestie heeft wel meegespeeld in de discussies in het bestuur tijdens de heidagen. Al die schrijnende gevallen: kunnen we daar iets aan doen? Door een gericht aanpak. Door het wegwerken van structurele weeffouten? En dat alles positief en toekomstgericht?

### **3b De verkiezing van 'Dienstverlener van het Jaar'.**

Samen met het Kenniscentrum Dienstverlening van de VNG, willen we dus bekijken, of we zo'n verkiezing kunnen organiseren. We gaan dan op zoek:

- naar ambtenaren die schrijnende gevallen op een creatieve manier hebben opgelost;
- naar ambtenaren die de systeemwereld op een creatieve manier naar hun hand hebben gezet,
- naar ambtenaren die in het sociaal domein op een slimme manier in het voortraject hebben geïntervenieerd en daardoor een hoop ellende in het verdere traject hebben voorkomen,
- naar ambtenaren die in de ruimtelijke sector een uitermate gecompliceerde puzzel op creatieve wijze hebben opgelost.

In de komende twee maanden willen we verkennen of we een coalitie kunnen vormen die deze verkiezing draagt.. inGovernment wil in elk geval meedoen en kan als podium fungeren. Wie mee wil denken of doen, is van harte welkom. Tijdens de kwartaalbijeenkomst van 9 april volgt meer informatie.

### **3c. Contact met de Nationale Ombudsman..**

Het eerste contact met het bureau van de Nationale Ombudsman is gelegd. Het bleek dat de Ombudsman en de VDP doelstellingen hebben die in elkaars verlengde liggen. We verkennen in de komende maanden, op welke wijze de samenwerking gaan vormgeven. Dat kan rondom de Verkiezing van de Dienstverlener van het Jaar, maar ook bij het signaleren van schrijnende gevallen en de gerichte aanpak van weeffouten in het systeem.. Dit alles met als doel om de burger beter te helpen. Een magere zesje vinden we eigenlijk niet genoeg. Zeker ook de groepen die afhankelijk zijn van de overheid, zullen we veel beter moeten gaan bedienen.

## **4. Samen organiseren en 'Common Ground'.**

### **4a. 'Het Jaar van de Waarheid' voor 'Common Ground'.**

Tijdens de kwartaalbijeenkomst in Groningen hopen we een aantal veelbelovende toepassingen te presenteren die passen in de filosofie van 'Samen organiseren' en 'Common Ground'. Deze toepassingen worden in de loop van het jaar verder ontwikkeld en uitgebouwd. Veel toepassingen draaien ook mee in 'Common Ground' met iedere drie maanden een demo-dag en tussendoor sprints door de ontwikkelteams. De tijd is gekomen om dat goed te volgen, want het moment dat we voor de

vraag komen te staan, of we één van de nieuwe toepassingen willen integreren, komt dichterbij. Je kunt de ontwikkelingen volgen via LINK.

#### **4b. Meerjarige Transitie Strategie (MTS) in de maak.**

De MTS bestaat uit zes sporen: het is een goed overzicht en een goede basis voor beantwoording van de vraag 'Hoe dan?!'. Het vraagt nog wel verdere uitwerking: wanneer doen we wat met wie? Het samenspel tussen de verschillende sporen: lokaal, collectief, keten, markt is bepalend voor het succes van de beweging. De overige twee sporen, bestuur en agenda digitale overheid, zijn uiteraard ook van belang voor het draagvlak en de richting. Tijdens de tweedaagse in Groningen zal Raymond Alexander (VNG) de ontwikkeling nader toelichten en samen vragen we ons af, hoe we in het komende jaar zo goed mogelijk kunnen inspelen op de beweging.

#### **4c. Bovenste twee lagen van Common Ground: Processen en interactie.**

Voor de invulling van de bovenste twee lagen wordt nadrukkelijk ook naar onze vereniging gekeken. We zijn in gesprek met de VNG over de processen: aan het eind van het eerste kwartaal, moet de randvoorwaarden voor een aanpak van 'modulaire harmonisatie' er liggen, compleet met marsroute. En ook de interactie-laag krijgt invulling via het innovatieteam 'chatbots' en het innovatieteam omnichannel-strategie. Nader bericht volgt.

### **5. Programma in de komende maanden.**

#### **5a. De VDP-tweedaagse in Groningen op 23 en 24 januari 2020: schrijf je snel in!**

'De virtuele gemeente: 'HOE DAN?!' is het thema van de kwartaalbijeenkomst in Groningen op 23 en 24 januari 2020. Samen met Gert Willem Hanekamp en Herma Otter hebben we een mooi programma ontwikkeld met veel werkende toepassingen. Ook staan we stil bij de vraag, hoe je als gemeente kunt aanhaken bij de nieuwe ontwikkelingen. Innovatie, oké: maar hoe voer ik al die nieuwe ontwikkelingen in mijn gemeente in? De meerjarige transitiestrategie die VNG onlangs ontwikkeld heeft, staat ook op het programma, dat zich afspeelt in het splinternieuwe Forum, dat pal naast de aloude Martinatoren is verrezen: een knap staaltje lef, zo'n flitsend gebouw in het monumentale centrum. Het programma kun je inzien via de volgende link: [https://www.publieksdiensten.nl/wp-content/uploads/2019/11/VDPa322-1d-GRONINGEN-Wijzigingen-completering-HO-definitief.JFR-3\\_-002.pdf](https://www.publieksdiensten.nl/wp-content/uploads/2019/11/VDPa322-1d-GRONINGEN-Wijzigingen-completering-HO-definitief.JFR-3_-002.pdf).

#### **5b. 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). In het komende nummer van inGovernment laten de collega's uit Amsterdam zien, hoe het kan werken. Conclusie: het kan, maar er is nog veel werk te doen. Op 1 januari 2021 moeten gemeenten er klaar voor zien. Ook de dienstverleners. We gaan daar in onze werkgroep actief mee aan de slag op 7 februari van 11.00 tot 14.00 uur.

Heb je belangstelling, dan ben je van harte welkom. Ook de datum van 6 maart is de moeite waard: dan komen gemeentelijke managers bij elkaar in een ambtelijke top. Je bent van harte welkom [LINK](#).

**5c. 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.

**5d.. Bekijk de website [www.publieksdiensten.nl](http://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](mailto:vdp@publieksdiensten.nl). Wil je iets delen met de collega's: laat het weten aan Jan Fraanje via [vdp@publieksdiensten.nl](mailto:vdp@publieksdiensten.nl).

Utrecht, 16 januari 2020