

VDP – digitaal – 32 – maart, april 2020

Informatie, inspiratie, innovatie, interactie..

1. De Vereniging.

- a. Corona, corona en nog eens corona.
- b. Uitstel van evenementen.
- c. Positieve effecten van de Corona-crisis? Videoconferencing.
- d. We zijn kwetsbaar ...
- e. Op zoek naar een nieuwe voorzitter.
- f. Modernisering website: wie denkt er mee?
- g. Meerjarenplan Dienstverlening Drechtsteden 2020 - 2024.

2. De Leefwereld: aandacht voor de mens

- a. Mijnoverheid en mijngemeente: verkenning integratie.
- b. Innovatiegroep chatbots.

3. De Systeemwereld: aandacht voor de menselijke maat.

- a. De Meerjarige Transitie Strategie (MTS) van Common Ground.
- b. Op weg naar integratie van de bovenste twee lagen (april 2020).
- c. Invoering Omgevingswet voorlopig uitgesteld.
- d. Ambtelijke top Omgevingswet van 6 maart.
- e. Oproep Klankbordgroep Toepasbare regels Omgevingswet.

4. Programma in de komende maanden.

- a. Aanpassing VDP-programma.
- b. Kwartaalbijeenkomst op 25 juni in Hengelo.
- c. Kwartaalbijeenkomst Hollands Kroon; reserveer alvast 9 september 2020.
- d. Bijeenkomst Talentontwikkeling in Nieuwegein op ...
- e. De nieuwe inGovernment is weer beschikbaar..
- f. Bekijk de website www.publieksdiensten.nl
- g. Veel kracht, creativiteit en inventiviteit toegewenst!

1. De Vereniging.**1a. Corona, corona en nog eens corona.**

Het gehele land, ja, de gehele wereld, is bezig met het Corona-virus. En dat geldt zeker voor onze leden: velen zijn op een of andere manier betrokken bij beleid en uitvoering achter de schermen. En allen zijn in de gemeentelijke dienstverlening bezig met bijzondere maatregelen. Het zijn maatregelen die ongekend zijn. En die ook consequenties hebben. Ook voor onze programmering. Zeker ook, omdat we inschatten dat in de nasleep van de crisis nog het nodige te doen valt, willen we voor de

vakantie geen fysieke bijeenkomst meer plannen. We kijken of we voor de kwartaalbijeenkomst van 25 juni een interessant (en wat compacter) digitaal programma kunnen maken.

1b. Uitstel van evenementen.

De maatregelen hebben flinke gevolgen voor het programma van de VDP.

- het Fieldlab van 16 tot en met 19 maart is afgelast, evenals het Congrestival van 15 april: beiden schuiven door naar volgend jaar;
- de inspiratiebijeenkomst over omni-channel, kanaalsturing en chatbots van 26 maart schuift door: gezocht wordt naar een nieuwe datum in het najaar;
- de kwartaalbijeenkomst '**De organisatie van Dienstverlening**' van 9 april op Schiphol bij Microsoft op uitnodiging van de gemeente Hollands Kroon schuift door naar 9 september 2020;
- de bijeenkomst 'De transitie van gemeenten' met de FAMO en het AenO-fonds van 7 mei schuift door, evenals de bijeenkomst van 14 mei rondom '**Talentontwikkeling**' schuift door;
- en omdat we in september al een kwartaalbijeenkomst hebben, schrappen we de kwartaalbijeenkomst van 8 oktober in Leiden voorlopig even; we beraden ons natuurlijk over een alternatief programma. Nader bericht volgt.

Kortom, alles ligt in de komende maanden even stil. Het netwerk doet intussen zijn werk. Er wordt veel geïmproviseerd, maar de indruk is, dat het allemaal wel lukt. In het sociaal domein is vooral de ondersteuning van ondernemers en ZZP'ers een actie die stevige inzet vraagt. Divosa is gestart met een tijdelijke groep waar ervaringen worden uitgewisseld.

1c. Positieve effecten van de Corona-crisis? Videoconferencing.

We zitten er nog middenin. Dus misschien is het te vroeg om al na te denken over de periode na de crisis of over de positieve effecten daarvan. Wat we in ieder geval constateren is, dat videoconferencing een doorbraak beleeft. De technologie was eigenlijk al voor handen, maar werd mondjesmaat gebruikt. De Informatiebeveiligingsdienst (IBD) heeft een advies opgesteld voor het gebruik van de verschillende middelen: <https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/nieuws/vragen-over-videoconferencingtools/>. Het blijkt eigenlijk best goed te werken. Wat bijzonder is, is dat ook het één op één contact met video gaat plaatsvinden. Zijn dit ontwikkelingen die zullen blijven, ook na de crisis? Gaat dit er bijvoorbeeld toe leiden, dat veel meer thuis gewerkt en digitaal vergaderd wordt, en dat het afgelopen is met de dagelijkse files in Nederland?

1d. We zijn kwetsbaar ...

Als er nog iets duidelijk is geworden, is, dat we kwetsbaar zijn. Alles hangt met alles samen. Indien de levering van een klein onderdeel achterwege blijft, kan het product niet gemaakt worden. Het zou zo maar kunnen zijn, dat landen weer gaan nadenken over autarkie (zelfvoorziening). Niet alleen op het vlak van voedsel, water en energie, maar bijvoorbeeld ook op het vlak van IT. Het boek van Huib Modderkolk 'Het is oorlog, maar niemand die het ziet' doet een boekje open over de Digi-notar affaire en alle kleinere IT-crisis die zich in de afgelopen jaren hebben voorgedaan. Iedere dag wordt achter

de schermen strijd geleverd. Gaan we actief en serieus op zoek naar een Europese oplossing? Het zou zo maar kunnen.

1e. 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. De eerste ronde heeft wel interesse gewekt, maar heeft vanuit de kring van de leden uiteindelijk geen reacties opgeleverd.

Het bestuur heeft zich op 3 april in een extra digitale vergadering nader beraden en is verheugd, dat Jorinde ter Mors (Utrecht) in principe bereid is om het voorzitterschap op zich te nemen. Jorinde is na haar operatie weer helemaal terug. We kennen haar als actief lid, in het bestuur, in de kwartaal-bijeenkomsten en ook in allerlei overleg met externe partijen. Om de belasting evenwichtig te spreiden kijken we binnen het bestuur nog even, hoe we het praktisch invullen onder het motto 'vele handen maken licht werk'.

Mocht je naar aanleiding van het voornemen tot benoeming nog opmerkingen, vragen of suggesties hebben, laat het dan gerust weten aan Jan Fraanje (vdp@publieksdiensten.nl) of aan één van de leden van de selectiecommissie: Monique Rijnen of Philip Bosman. Als er geen bezwaren zijn, willen we Jorinde rond de zomervakantie officieel voordragen.

1f. Modernisering website: wie denkt er mee?

In het komende kwartaal gaan we echt aan de gang met de modernisering van website en communicatie. Studio Helder uit Epe gaat het voor ons doen; over twee weken ligt er een eerste ontwerp van een homepage. Meedenkers zijn van harte welkom en kunnen zich melden bij Jan Fraanje (vdp@publieksdiensten.nl).

1g. Meerjarenplan Dienstverlening Drechtsteden 2020 - 2024.

Onlangs is het Meerjarenplan Dienstverlening Drechtsteden 2020 - 2024 gepresenteerd onder het motto 'Dienstverlening Drechtsteden maakt het echte verschil voor inwoners en bedrijven!': <https://www.publieksdiensten.nl/best-practice/meerjarenplan-dienstverlening-2020-2024-vanuit-drechtsteden/>. In zes bouwblokken wordt de Dienstverlening ontleend en vervolgens tot één geheel gemaakt. Ook de visie in bijlage 3 is zeker de moeite waard: 'Persoonlijk, dichtbij, online. Én slim.': .

2. De Leefwereld: aandacht voor de mens

2a. Mijnoverheid en mijn gemeente: 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. Op 24 maart is er 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.

Er zijn veel activiteiten op dit vlak die elkaar gedeeltelijk overlappen, zoals Mijnoverheid, Mijnnapp, IRMA, hergebruik bestaande API's verhuisservice; project Open PUB/KOOP/bekendmakingen op kaart en Mijn Buurt in relatie tot Mijn Amsterdam. Er wordt op een rij gezet wat er is, wat het doet en hoe het in elkaar grijpt. Daarnaast wordt in kaart gebracht, welke componenten er in het kader van 'Common Ground' al beschikbaar zijn. En er wordt bij de verdere uitwerking gezocht naar een goede balans tussen lange termijn perspectief en korte termijn resultaat. We zijn er nog niet, maar het begin is gemaakt. Overigens heeft Paul van Streun van de gemeente Amsterdam een heel inspirerende notitie gemaakt met veel verhelderende infographics: 'Digitale interactie: visie, strategie en architectuur': <https://www.publieksdiensten.nl/publicatie/digitale-interactie-visie-strategie-en-architectuur-gemeente-amsterdam/>. Voor meer informatie hierover kun je contact opnemen met clusterinformatiemanager Rebecca Vlaun (r.vlaun@amsterdam.nl).

2b. Innovatiegroep chatbots.

Het is flink improviseren, ook voor het innovatieteam chatbots. De pilot in Dongen wordt nog even uitgesteld, maar gaat zeker door. Daarnaast wordt actief nagedacht over verdergaande opschaling. Dat kan in verschillende richtingen: groei van het chatbotpakket, groei in functionaliteit (niet alleen informatie, maar ook transactie), groei van het aantal gemeenten et cetera. Binnenkort wordt daarin verder richting bepaald. Einddoel zou kunnen zijn: een 'virtueel assistent' die uiteindelijk voor de gehele overheid werkt. Gezien de ervaringen en kennis die het innovatieteam heeft opgehaald, zal de 'chatbot' in eerste aanleg waarschijnlijk vooral gericht zijn op bulkproducten en op eenvoudige processen. Zodra het ingewikkelder wordt, moet er als achtervang 'livechat' beschikbaar zijn of een medewerker die mensen verder helpt. Een respectabel aantal gemeenten is betrokken bij het innovatieteam, waaronder Tilburg en Utrecht. Wil je meedenken of meedoen: neem dan contact op met kartrekker Joost Groenestein (joost.groenestein@vng.nl).

3. De Systemewereld: aandacht voor de menselijke maat.

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

Op basis van de nieuwe Meerjarige Transitie Strategie (MTS) voor Common Ground:

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

Is op 5 maart gebrainstormd over één van de zes sporen: de lokale verander aanpak. De aanpak moet antwoord geven op de vraag 'Hoe dan?'. De VNG werkt de bevindingen verder uit. De bedoeling was om het materiaal mee te nemen in de richting van het VNG-congres van juni, maar dit is helaas afgelast in verband met de Corona-crisis. De algemene ledenvergadering gaat overigens wel gewoon door. Zodra de lokale veranderaanpak er is, volgt nader bericht.

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

'Common Ground' moet leiden tot fundamenteel betere dienstverlening. Begin april hopen we een samenhangende visie te kunnen presenteren voor de ontwikkeling van de bovenste twee lagen.

3c. Invoering Omgevingswet voorlopig uitgesteld.

In verband met de Coronacrisis, is de invoering van de Omgevingswet uitgesteld tot een nader te bepalen datum. Het was toch al een moeilijk verhaal. De 'gateway review' die bij de stukken zit, spreekt boekdelen. Van de acht aanbevelingen zijn er drie 'kritiek'(rood) en vijf essentieel (oranje): <https://vng.nl/nieuws/inwerkingtreding-omgevingswet-vraagt-extra-tijd>

3d. Ambtelijk top Omgevingswet 6 maart.

Goed om iedereen weer eens even te zien en te horen in het Spoorwegmuseum in Utrecht. Goede voorbeelden passeren de revue. Maar vernieuwend ...? Voorbeelden liggen in lijn met de projecten die we eerder op onze kwartaalbijeenkomsten hebben gehad: de planvorming rond de haven van Heemstede en de inrichting van het grote plein in Emmen. Burgers 'in the lead', overheid in de faciliterende rol.

Er valt nog veel te doen met name rondom het maken van toepasbare regels en de bruidsschat die gemeenten van het Rijk krijgen. Om gemeenten te helpen zijn in het gehele land Regionale Implementatie Coördinatoren actief; de omgevingsdiensten zijn nauw betrokken. De leveranciers zijn druk bezig om alle IT in te richten. Kortom, er wordt op veel fronten hard gewerkt. Vanuit de VNG zijn er intussen webinars gemaakt, waaronder een mooi webinar (van 24 maart), waarin Patricia Palmen de stappen toelicht die een gemeente moet zetten op weg naar invoering van de Omgevingswet per 1 januari 2021: <https://vng.nl/artikelen/webinars-omgevingswet>. Nu besloten is om de invoering van de Omgevingswet uit te stellen, is de verleiding groot, om even achterover te leunen. Maar het is misschien verstandiger om de tijd goed te benutten. Want met alle wetgeving die er al door is, is het 'point of no return' inmiddels wel gepasseerd. Het is alleen nog even wachten op een nieuwe datum

3e. Oproep Klankbordgroep Toepasbare regels Omgevingswet.

'Zowel de Rijksoverheid als de VNG houden zich bezig met de ontwikkeling van toepasbare regels – juridische regels 'vertaald' naar gewone mensentaal en digitaal toepasbaar gemaakt voor het Omgevingsloket. Met toepasbare regels kunnen initiatiefnemers via vragenbomen checken of ze een vergunning nodig hebben en kunnen ze een aanvraag of melding indienen. De VNG vindt het belangrijk dat de ontwikkelde 'content' door gemeenten, omgevingsdiensten en veiligheidsregio's wordt beoordeeld op juistheid, volledigheid, bruikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid. VNG wil met name toetsen of de ontwikkelde content goed genoeg is om mee te kunnen werken. De klankbordgroep geeft hier een oordeel over. Het oordeel van de klankbordgroep wordt gedeeld met de ontwikkelaars van de toepasbare regels. Voor de klankbordgroep zoekt de VNG deelnemers die kunnen dit kunnen beoordelen, ook vanuit de VDP'(einde citaat)

Vanuit de VDP hebben we van het begin af aan meegedacht over de vormgeving van de nieuwe Omgevingswet. Het komt er nu op aan om dat concreet te maken. We zoeken drie á vier meedenkers vanuit de Dienstverlening. Wil je zelf meedenken of heb je een medewerker beschikbaar: laat het dan weten aan Karlijn den Horder (Karlijn.denHorder@vng.nl).

3f. De digitale stad Rotterdam met 3D-projectie: een blik op de toekomst.

Iedereen zet alles op alles om een minimale basis te leggen voor uitvoering van de Omgevingswet in de eigen gemeente. Dus niemand zit te wachten op complicaties. Toch is het goed om je te realiseren, wat er aankomt. In de VDP-werkgroep Omgevingswet heeft programmamanager Roland van der Heijden een boekje opgedaan over de digitale stad Rotterdam:

<https://onlinetouch.nl/ingovernment/ingovernment-maart-2020?html=true#/12/>. Het is goed om te weten, wat er aan komt, zodat je daar bij de inrichting van het ruimtelijk domein alvast rekening mee kunt houden. Stelling: 3D-projectie maakt het werken niet moeilijker, maar juist gemakkelijker. Is dat reden om nu al iets van een innovatieteam 3D-projectie in te richten?

4. Programma in de komende maanden.

4a. Aanpassing VDP-programma.

Zoals eerder gemeld zijn veel activiteiten die we op het programma hadden doorgeschoven vanwege de Corona-maatregelen. Het is nu nog niet duidelijk, hoe het gaat lopen, maar we gaan in de werkgroep 'Dienstverlening in beweging' en vervolgens in het bestuur een nieuwe planning maken. En we zijn al wel bezig met een aantal zaken die we na de Corona-crisis kunnen oppakken:

- **'Op weg naar een nieuwe wereld'** is de titel van een (animatie)film die we samen met het AenO-fonds en Zeelenberg maken: actueler kan het bijna niet. De strekking is dat we in de overgang leven van het industriële naar het informatietijdperk. De strekking van de film is, dat we er verstandig aan doen om te sturen op waarden, eigen verantwoordelijkheid te nemen, goed samen te werken. Op de landingspagina die aan de film gekoppeld is, reiken we concrete ontwikkelinstrumenten. De film moet mensen kracht en perspectief geven, en komt in juni uit. We zijn benieuwd.
- **Serious game rondom digitalisering en Common Ground:** mede op basis van de leiderschapsgame die we op 28 maart 2019 in de Verkade-fabriek in 's-Hertogenbosch hebben, zijn we mogelijkheden aan het verkennen om deze concreet toe te spitsen op de invoering van 'Common Ground'. In het najaar komen we met nadere voorstellen.

4b. Kwartaalbijeenkomst op 25 juni wordt digitaal experiment.

We denken dat onze VDP-kwartaalbijeenkomst van 25 juni in Hengelo niet kan doorgaan; althans niet in fysieke zin. We gaan kijken of we een aantrekkelijk digitaal alternatief kunnen neerzetten met als mogelijk thema 'persoonlijke dienstverlening'.

Het komt er op aan, dat de systeemwereld beter aansluit op de leefwereld van mensen. We zijn met Jaring Hiemstra in overleg over de verbinding van de twee werelden. We besteden natuurlijk aandacht aan de bevindingen van de gemeente Hengelo in de afgelopen jaren: Hengelo heeft altijd voorop gelopen met de invoering van de serviceformules en heeft de gemeentelijke dienstverlening op maat gesneden. Daarnaast zullen we in elk geval de film 'Op weg naar een nieuwe wereld' presenteren en waarschijnlijk ook de laatste stand rondom de verbinding tussen Mijnoverheid en Mijnamsterdam.

Ook de website kan gepresenteerd worden en misschien dat we nog wel iets doen rondom het voorzitterschap. En dat alles in een compact programma: korte blokjes met een inspirerende keten vormen. Mogelijk op meerdere momenten te raadplegen.. Heb je zelf nog ideeën rondom het thema 'persoonlijke dienstverlening' of rondom het digitale experiment, laat het ons gerust weten.

4c. Kwartaalbijeenkomst Hollands Kroon: reserveer alvast 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; het definitieve programma wordt in elk geval in juni nog een keer doorgestuurd.

4d. Bijeenkomst Talentontwikkeling in Nieuwegein op

Na onze reguliere kwartaalbijeenkomst op 8 oktober in Leiden, zal de eerstvolgende, de bijeenkomst over Talentontwikkeling zijn die in eerste aanleg gepland was op 14 mei. 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).

4e. De nieuwe inGovernment is weer beschikbaar.

Het nieuwe nummer van het platform voor de digitale overheid, inGovernment, is beschikbaar:

<https://onlinetouch.nl/ingovernment/ingovernment-maart-2020?html=true#/0/> .

We willen graag een serie columns maken over de wijze waarop ambtenaren (of bestuurders) de systeemwereld naar hun hand hebben gezet, om zodoende beter te kunnen aansluiten op de leefwereld van mensen. We zijn permanent op zoek naar schrijvers en columnisten. Heb je wat te melden op het vlak van dienstverlening en digitale overheid, laat het ons weten (vdp@publiekszaken.nl).

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

4g. Veel kracht, creativiteit en inventiviteit toegewenst.

En als we in dit Coronatijdperk nog iets voor jullie kunnen doen ... laat het ons weten

(vdp@publieksdiensten.nl). Veel kracht, creativiteit en inventiviteit toegewenst in het dagelijks werk.

Utrecht, 7 april 2020