

VDP – digitaal – 33 – mei 2020

Informatie, inspiratie, innovatie, interactie.

1. De Vereniging.

- a. Corona, corona en nog eens corona: tips voor de herstart.*
- b. Praktijkvoorbeelden, praktijkvoorbeelden, praktijkvoorbeelden: zijn welkom.*
- c. Uitstel van evenementen.*
- d. VDP-najaarsprogramma in de maak.*
- e. Jorinde ter Mors (Utrecht): de inkomend voorzitter.*
- f. Modernisering website: wie denkt er mee?*

2. De Leefwereld: aandacht voor de mens

- a. Innovatiegroep chatbots.*
- b. Inzetten op levensgebeurtenissen en toegankelijkheid.*
- c. Gemeenten als servicecentrum voor de overheid?*

3. De Systeemwereld: aandacht voor de menselijke maat.

- a. De Meerjarige Transitie Strategie (MTS) van Common Ground.*
- b. Jaarplan GGU in voorbereiding: op weg naar een nieuwe integrale visie.*
- c. Hugo Aalders vertrekt per 1 juli naar de Sociale VerzekeringsBank (SVB).*
- d. Digital services in Europe.*
- e. Deelname aan VNG-redactieraad Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering (GGU): oproep.*
- f. Innovatiefonds gericht op betere dienstverlening.*

4. Programma in de komende maanden.

- a. Digitale kwartaalbijeenkomst voor 25 juni om 13.30 uur.*
- b. Kwartaalbijeenkomst 'De organisatie van dienstverlening' op 9 september 2020.*
- c. Bijeenkomst Talentontwikkeling in Nieuwegein op 12 november 2020*
- d. De nieuwe inGovernment is eind van de week weer beschikbaar.*
- e. Bekijk de website www.publieksdiensten.nl*

1. De Vereniging.**1a. Corona, corona en nog eens corona: tips voor de herstart.**

Het gehele land, ja, de gehele wereld, is nog steeds bezig met het Corona-virus. De intelligente 'lock down' heeft het land grotendeels plat gelegd, hoewel het opvalt, dat er ook steeds meer zaken door lopen. Mensen raken er aan gewend en stellen er zich op in. In de komende weken en maanden gaan we in stapjes terug naar het normaal, of ontwikkelen we door naar het nieuwe normaal, de anderhalve meter samenleving.

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>

1b. Praktijkvoorbeelden, praktijkvoorbeelden, praktijkvoorbeelden: zijn welkom.

Natuurlijk is het handig om bij het weer op gang brengen van de gemeentelijke dienstverlening een aantal suggesties mee te krijgen. Omdat de situatie in iedere gemeente verschillend is, hebben we er voor gekozen om een 'handreiking' te maken en geen 'richtlijn'. Dat systeem staat of valt natuurlijk met ieders medewerking. Jij leert van anderen, anderen leren van jou. Dus als je in je gemeente iets goeds hebt ontwikkeld ten aanzien van de gemeentelijke dienstverlening, bijvoorbeeld een filmpje, een infographic, instructiemateriaal et cetera: deel het dan via <https://vng.nl/form/praktijkvoorbeeld-aanleveren>.

1c. Uitstel van evenementen.

De eerstvolgende bijeenkomst is de digitale kwartaalbijeenkomst van 25 juni vanaf 13.30 uur met als onderwerp de toekomst van de gemeentelijke dienstverlening (zie punt 4a) en met als titel: 'De crisis als kans: op weg naar een nieuwe visie op gemeentelijke dienstverlening'. Natuurlijk gaan we iets doen met jullie ervaringen met Corona, maar we richten het vizier vooral op de toekomst. Wil je meedoen in het forum of wil je je alvast aanmelden, laat het dan weten via vdp@publieksdiensten.nl.

1d. VDP-najaarsprogramma in de maak.

In de bestuursvergadering van 29 mei stellen we het najaarsprogramma vast. Reserveer alvast 9 september voor de kwartaalbijeenkomst in samenwerking met Hollands Kroon en 12 november voor de themabijeenkomst over Talentontwikkeling en cultuur in Nieuwegein. Mogelijk komt er nog meer: we kijken wat mogelijk is en proberen daar zo goed mogelijk op in te spelen..

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

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 kwartaalbijeenkomsten 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 op 25 juni officieel voordragen. We kijken nog even, hoe we dat in juridische zin moeten vormgeven. Nader bericht volgt.

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. Benieuwd? Meedenkers zijn van harte welkom en kunnen zich melden bij Jan Fraanje (vdp@publieksdiensten.nl).

2. De Leefwereld: aandacht voor de mens

2a. Innovatiegroep chatbots.

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 Systeemwereld: 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