

## VDP – digitaal – 35 – september 2020

Informatie, inspiratie, innovatie, interactie.

### **Laatste kans: ‘De organisatie van dienstverlening’: 9 september om 11.00 uur, digitaal.**

De derde VDP-kwartaalbijeenkomst van 2020 vindt plaats op woensdag 9 september 2020 van 11.00 tot 12.30 uur en heeft als titel ‘De organisatie van dienstverlening: de mens centraal’. Met parallelsessies over de ervaringen van de gemeente Hollands Kroon, over de virtuele assistent voor inwoners en ondernemers en over de omnichannel aanpak. Het wordt een interactieve MS-teams sessie. Het is de eerste sessie onder leiding van onze nieuwe voorzitter, Jorinde ter Mors (Utrecht) en onze nieuwe (interim-)directeur, Suzanne Kursten. Dat mag je natuurlijk niet missen. En als je het nog niet gedaan hebt, meld je dan gauw alsnog aan: [Aanmelden kwartaalbijeenkomst](#)

Door de Coronamaatregelen is het een verkorte online bijeenkomst met veel kennisuitwisseling. Normaal heeft zo’n bijeenkomst ook een verenigingsdeel en zijn de bijeenkomsten exclusief voor leden: directeuren en managers (publieks)dienstverlening. **Maar komende woensdag zijn ook niet-leden welkom (met dank aan het VDP-bestuur).** Dus mocht je vinden dat een bepaalde parallelsessie ook interessant is voor een of meerdere collega’s dan kun je deze hiervoor uitnodigen. Laat ze zich dan wel ook even melden via de bovenstaande link, want dan hebben we alle deelnemers in een handig overzicht.

Het VDP-bestuur nodigt jullie, leden, van harte uit om eerder op de Teams-omgeving in te loggen voor een **gezamenlijk koffiemoment**. En ook na de bijeenkomst zullen er nog bestuursleden ingelogd blijven, zodat er tijd en ruimte is om na te praten.

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

- [a. Is Corona een definitieve ‘gamechanger’.](#)
- [b. Wisseling van de wacht.](#)
- [c. Nieuwe website: nog even geduld...](#)

#### **2. De Leefwereld: aandacht voor de mens**

- [a. Digitale identiteit: bouwen aan vertrouwen in de digitale wereld.](#)
- [b. ‘Een betere overheid voor burgers en bedrijven’ ...](#)

#### **3. De Systeemwereld: aandacht voor de menselijke maat.**

- [a. iBestuur congres op 11 september 2020 ook digitaal](#)

[b. Fieldlab van 5 tot met 7 oktober 2020: implementatie Common Ground!](#)

[c. Manifest 'Dichterbij door digitalisering' geeft digitalisering wind in de rug.](#)

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

[a. Digitale kwartaalbijeenkomst 9 september 2020: de organisatie van Dienstverlening.](#)

[b. Regels en ruimte: digitaal themabijeenkomst op 8 oktober 2020.](#)

[c. Bijeenkomst Talentontwikkeling in Nieuwegein op 12 november 2020](#)

[d. De nieuwe inGovernment is weer beschikbaar.](#)

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

#### **1a. Is Corona een definitieve 'gamechanger'?**

Gemeenten zijn van de eerste schrik bekomen en hebben zich ingesteld op de 1,5 meter dienstverlening. Een aantal producten en diensten is versneld gedigitaliseerd. Veel gemeenten hebben de thuiswerkmaatregelen verlengd tot 1 januari 2021. Gemeenten die gehuisvest zijn in hoogbouw hebben een extra uitdaging. Vraag is of de nieuwe manier van dienstverlenen en werken tijdelijk blijkt te zijn of permanent wordt. Wat dat betreft staan we aan het begin van een nieuw avontuur.

#### **1b. Wisseling van de wacht.**

Op 1 september is Jorinde officieel gestart als voorzitter en Suzanne Kursten als interim-directeur. Wim Blok is als voorzitter gestopt, maar blijft gelukkig deel uitmaken van het bestuur. Onze voormalig directeur Jan Fraanje is inmiddels gestart als gemeentesecretaris van Tholen: hij blijft de ontwikkelingen in de dienstverlening met interesse volgen en kan als ambassadeur optreden binnen de Vereniging van Gemeentesecretarissen (VGS). Zodra het kan, wordt van beiden in een fysieke bijeenkomst afscheid genomen. Jorinde en Suzanne gaan met frisse moed aan de slag met een interessant najaarsprogramma. En met de zoektocht naar een definitieve invulling van de functie van directeur.

Zie ook de volgende links:

- Overdracht van Jan naar Suzanne:  
<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6706498871398285312/>
- Vacature Directeur VDP: <https://zeelenberg.nl/vacatures-uitgebreid>

#### **1c. Nieuwe website: nog even geduld...**

We denken de nieuwe website aan eind van deze maand al te kunnen presenteren. Zodra de website in de lucht is, ontvang je een bericht, zodat je er eens even naar kunt kijken. Heb je opmerkingen of suggesties, laat het dan even weten.

## **2. De Leefwereld: aandacht voor de mens**

### **2a. Digitale identiteit: bouwen aan vertrouwen in de digitale wereld.**

Het ministerie van BZK is bezig om een integrale visie op digitale identiteit te formuleren en heeft een presentatie gemaakt met twee scenario's. In het scenario van de passieve overheid, geeft de overheid slechts toegang en worden vooral private middelen gebruikt. In het scenario van de actieve overheid geeft de overheid ook zelf een middel uit, dat moet werken binnen een 'Dutch Digital Trust Framework'. We volgen de discussie op de voet, want een betrouwbare digitale identiteit is de hoeksteen van de overheidsdienstverlening. En het wordt bovendien ook tijd dat het geregeld wordt, anders wordt het ontbreken van een betrouwbare digitale identiteit een remmende factor. En zolang het er nog niet is, gebruiken we gewoon DigID. En als we dan nog twijfelen, maken we net als bij de Kamer van Koophandel, gewoon € 0,01 over. Toch?

### **2b. 'Een betere overheid voor burgers en bedrijven' ...**

... is een overheid die oog heeft voor de leefwereld van mensen. In het kader van de brede heroverweging is vanuit het Rijk een verkenning gedaan naar de mogelijkheden om de dienstverlening substantieel te verbeteren. Het rapport is de moeite waard en is te vinden via de volgende link: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/04/20/bmh-13-een-betere-overheid-richting-burgers-en-bedrijven>. Maar... het venijn zit 'm in de staart, In bijlage 6 wordt 'out of the box' een bedrag van € 1,7 miljard aangedragen als potentiële besparing. De bezuinigingen worden weliswaar vooral bij de uitvoeringsinstellingen gelegd, maar gemeenten moeten op hun hoede zijn. Het zou goed zijn, indien niet zo zeer zou worden gedacht vanuit de overheid, maar meer vanuit de dienstverlening aan inwoners en bedrijven. Wat, als we in Nederland iets invoeren als model-Estland of model-Denemarken? Motto: 'de mens centraal' en 'radicaal centraal'. Dan zijn inwoners en ondernemers beter geholpen. En het is niet eens gezegd, dat de besparing dan minder zou zijn. Kortom, er is weer een momentum voor een nieuw rondje discussie. Dus meedoen onder het motto 'de mens daadwerkelijk centraal'.

## **3. De Systeemwereld: aandacht voor de menselijke maat.**

### **3a. iBestuur congres op 11 september 2020 ook digitaal**

Het jaarlijkse iBestuur congres staat gepland op 11 september 2020. Vrijwel ieder congres speelt in op de ontwikkelingen en ook steeds meer kansen die het Corona-tijdperk met zich mee brengt. Het iBestuur-congres is zeker geschikt om bij te blijven op het vlak van IT en overheid. Aanmelden kan: [https://registratie.ibestuurcongres.nl/aanmelden\\_open.php](https://registratie.ibestuurcongres.nl/aanmelden_open.php)

### **3b. Fieldlab van 5 tot met 7 oktober 2020: implementatie Common Ground!**

Sinds de kwartaalbijeenkomst van september 2019 zweeft de vraag boven de markt: 'Samen organiseren en Common Ground oké, dat snappen we. Maar HOE DAN?!'. Het Fieldlab dat half

september gepland stond, is doorgeschoven naar begin oktober. Tijdens het Fieldlab ligt die vraagstelling op tafel en de kunst is om in die drie dagen samen een begaanbare weg uit te denken: *'De centrale vraagstelling daarbij is hoe we alle relevante invalshoeken van de afgelopen periode rondom de 'Digitale overheid in Transitie' bij elkaar brengen in een gezamenlijke aanpak en een gezamenlijke ambitie. Waarin we de Europese en Nederlandse agenda bij elkaar brengen. Denk hierbij aan vragen als 'Hoe creëren we de juiste randvoorwaarden voor deze versnelde technologische ontwikkeling en digitalisering?', 'Hoe waarborgen we juist in deze tijd de aandacht voor publieke waarden als privacy en ethiek?', 'Hoe waarborgen we daarbij de (digitale) inclusiviteit?' Lukt dat in de vorm van een gemeentelijk Loket voor overheidsbrede dienstverlening? En: 'Hoe houden we de gerealiseerde voortgang en opschaling vast, inclusief het bewustzijn over kansen, knelpunten en risico's?'* Je kunt je aanmelden via deze link:

<https://commonground.nl/events/view/54477281/fieldlab-digitale-overheid-in-transitie-5-7-oktober>.

### **3c. Manifest 'Dichterbij door digitalisering' geeft digitalisering wind in de rug.**

Ook de staatssecretaris heeft zich afgevraagd, wat de consequenties zijn van het (post)Coronatijdperk. Samen met de VNG heeft BZK een heus Manifest gemaakt:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/08/20/dichterbij-door-digitalisering>

Het Manifest bevestigt de lijn die is uitgezet, maar constateert tevens, dat er nog veel werk te doen is: in een wereld met beperking van het sociale verkeer is het van groot belang, dat iedereen kan blijven meedoen. Een goede aansluiting op de digitale wereld is daarbij een vereiste. Tevens constateert het Manifest dat VNG en BZK het goede voorbeeld kunnen geven ten aanzien van het thuiswerken van medewerkers. Voor zover dat overigens nodig zou zijn.

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

### **4a. Digitale kwartaalbijeenkomst 9 september 2020: de organisatie van Dienstverlening.**

Zie eerste item. Aanmelden kan nog steeds via: [Aanmelden kwartaalbijeenkomst](#)

### **4b. Regels en ruimte: digitaal themabijeenkomst op 8 oktober 2020.**

Op initiatief van onze Dordtse collega en bestuurslid, Peter van Bennekom, zijn we een bijeenkomst aan het voorbereiden rondom het thema 'Regels en ruimte'. Een beetje in lijn met de film 'I, Daniël Blake'. Regels en protocollen belemmeren niet zelden een goede dienstverlening. Het systeem knelt en je voelt dat er in dit concrete geval een besluit moet worden genomen dat schuurt. Hoe doe je dat? Hoe doe je dat zonder in willekeur te vervallen? Welke concrete handelingsperspectieven heb je? Hoe ga je ermee om? Het wordt een digitale bijeenkomst, omdat het fysieke nog te veel beperkingen geeft. De definitieve uitnodiging zal volgende week worden verzonden.

#### **4c. Bijeenkomst Talentontwikkeling in Nieuwegein op 12 november 2020**

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 Suzanne Kursten ([vdp@publieksdiensten.nl](mailto:vdp@publieksdiensten.nl)). Of natuurlijk bij één van de leden van het organiserend comité: Esther ter Horst (Nieuwegein), José Smitskamp of Mirjam van Kouwenhoven (beiden Zoetermeer).

#### **4d. De nieuwe inGovernment is weer beschikbaar.**

Deze week verschijnt het nieuwe nummer van InGovernment, het platform voor de digitale overheid. Als VDP kunnen we weer trots zijn op ons magazine, waarin de volgende onderwerpen aan bod komen:

- Secretaris-generaal BZK Maarten Schurink over de impact van NL Digibeter
- CIO Marijn Fraanje over de nieuwe Visie op digitalisering en dienstverlening in Den Haag
- Betere overheidscommunicatie volgens de Direct Duidelijk Tour
- Nadenken over design thinking is een must volgens Gebruiker Centraal
- Hoe word je een schokbestendige organisatie?
- Aandacht voor digitale inclusie in de nieuwe keuzewijzer eTools van Movisie

Vanaf donderdag 10 september via onze (huidige) website: <https://publieksdiensten.nl/ingovernment/> .

#### **Colofon**

Samenstelling: Jan Fraanje

Redactie en verzending: Suzanne Kursten

Utrecht, 7 september 2020