

VDP-WERKGROEP POORT 2015  
Opdrachtformulering voor externe partijen  
voor ondersteuning  
bij de uitwerking van "Poort 2015"

Utrecht, 23 november 2009

***Inleiding op vraagstelling***

Op basis van een advies van de zogeheten commissie Jorritsma heeft het kabinet in juli 2005 besloten dat de gemeente in 2015 de toegangspoort vormt tot alle overheidsinformatie. Tevens staat in het kabinetsbesluit dat de gemeente daartoe een klantencontactcentrum ontwikkelt en een transparant kwaliteitsbeleid voert (servicenormen op internet).

De formulering van de commissie Jorritsma die leidde tot voornoemd kabinetsbesluit luidt: *"Het klantencontactcentrum van de gemeente wordt het unieke portaal waar burgers, bedrijven en instellingen terecht kunnen voor alle producten en diensten van de overheid en daarmee samenhangende producten en diensten van de ketenpartners"*.

Iets concreter is dit door vakverenigingen waaronder de Vereniging Directeuren Publieksdiensten vertaald als: *"Uiterlijk 2015 is op basis van de behoefte en de logica van burgers en bedrijven sprake van een sterk gedigitaliseerde en burgergerichte publieke dienstverlening waarbij 80% van de eerste contacten met de burger direct wordt afgehandeld door de gemeente"*.

Voorafgaand aan de ontwikkeling naar de gemeente als toegangspoort voor **alle** overheidsinformatie (zie bijlage met overheidsorganisaties), maken momenteel veel gemeenten in Nederland de ontwikkeling door naar integrale dienstverlening op gemeentelijk niveau. Kern daarvan is om voor alle dienstverlening nog maar 1 front office te hebben. Grofweg zijn hierin twee ontwikkellijnen zichtbaar: in het domein zorg, werk en inkomen vindt de ontwikkeling plaats via integratie van dienstverlening over ketenpartners (zoals gemeente, UWV/CWI). In de overige domeinen grotendeels via integratie van dienstverlening op het niveau van de eigen gemeentelijke organisatie (1 gemeentelijke front office over alle domeinen en alle kanalen (meestal balie, telefonie, post, internet)). Antwoord voor bedrijven is hierbij als apart spoor herkenbaar. Soms gaat dit gepaard met vormen van regionale samenwerking. Er ontstaan op deze wijze lokale, danwel regionale KCC's voor de gemeentelijke dienstverlening. Basis hieronder vormen stevige ICT-investeringen in Service Oriented Applicaties, klantvolg- en contentsystemen en geïntegreerde informatiesystemen (authentieke basisregistraties). Door de wat andere ontwikkeling van het domein zorg, werk en inkomen doet zich de vraag voor hoe de ketenintegratie van dat domein zich verhoudt tot de gemeentelijke KCC's voor de rest van de dienstverlening.

De noemer waaronder de verbetering van de lokale dienstverlening plaatsvindt is "gemeente heeft Antwoord". Gemeente heeft Antwoord wordt soms vereenzelvigd met elektronische dienstverlening of met telefonische dienstverlening, maar is nadrukkelijk bedoeld als een breed concept over alle dienstverleningskanalen. Noodzakelijke randvoorwaarde is dat de ICT dit goed ondersteunt en dat er centraal informatiemanagement bestaat.

De gemeentelijke vakverenigingen die nauw verbonden zijn met dit proces zijn de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP), Vereniging voor directeuren van overheidsorganen voor sociale

arbeid (DIVOSA) en de Nederlandse Vereniging Voor Burgerzaken (NVVB). Zij werken nauw samen met diverse Ministeries en de VNG.

Aan de geschetste ontwikkeling zijn grofweg twee doelen verbonden: burgers en bedrijven moeten centraal komen te staan: vraaggericht, van buiten naar binnen werken; een persoonlijke en verbindende overheid zijn. Burgers en bedrijven moeten zo min mogelijk hinder ondervinden van de interne organisatie van de overheid en zo min mogelijk administratieve lasten ervaren. Vandaar dat ook deregulering deel uitmaakt van het ontwikkelpad.

Het andere doel is kostenbewust en efficiënt werken. Veelal wordt een financiële, een inwendigtaakstelling, aan de ontwikkeling van een gemeentelijk KCC verbonden.

De doelstellingen zijn deels conflicterend: het overnemen van lasten van burgers en bedrijven vraagt meer inspanning van het ambtelijk apparaat; de integratie en de digitalisering kunnen kostenbesparend werken.

Het salderen van beide ontwikkelingen brengt een bepaalde spanning in het proces: de meeste gemeenteraden willen een positief financieel saldo als resultante. Dit legt bij voorbaat als eis bij de Poort 2015 dat die voor de gemeente geen meerkosten met zich mag meebrengen; ofwel dat er compensatie tegenover eventueel meerwerk moet staan.

Een andere spanning is dat de gemeente burgers en bedrijven in meerdere gedaanten tegenkomt, als afnemer van gemeentelijke producten en diensten, als kiezer, als "onderdaan", als participant.

Contacten met de gemeente vinden vaak plaats binnen een spanningsveld tussen individueel en collectief belang, wat een eigen kleur geeft aan begrippen als emphatisch en klantvriendelijk. Hoe dan ook: de gemeente moet 100% consistent en betrouwbaar zijn, in welke gedaante hij burgers en bedrijven dan ook voor zich heeft. Bij deze invalshoek is de publicatie "100% Toekomst Verkenning Gemeentelijke Dienstverlening 2020" van de VDP zeer aan te bevelen als denkkader voor Poort 2015. Een discussiepunt dat 100% oproept is: neemt de gemeente in 2020 als doorontwikkeling na 2015 de regie over alle levensdomeinen van burgers en bedrijven, zelfs als de gemeente daar nu nauwelijks een rol inspeelt?! Is dat de wens van de burger van de toekomst? Is dat waar de ambtenaar van de toekomst voor moet worden opgeleid? En zijn alle gestandaardiseerde processen dan via nationale systemen geregeld?

Nu, met inachtneming van de benoemde spanningsvelden, veel gemeenten het punt naderen dat de lokale dienstverlening behoorlijk op orde is, is het van belang de volgende stap concreter te maken: de gemeente als poort voor de gehele overheid. In diverse publicaties wordt deze ontwikkeling nadrukkelijk benoemd. Nergens wordt hij echter concreet gemaakt. Gaat de gemeente de front office worden van de belastingdienst, de informatiebeheergroep, de Kamer van Koophandel etc.? Hebben Burgers en Bedrijven daar echt wat aan of kunnen ze dan alleen maar globale antwoorden krijgen waar ze niets mee opschieten? Eigenlijk is de hamvraag: aan welke rol van de gemeente hebben Burgers en Bedrijven echt iets? Wat heeft toegevoegde waarde ten opzichte van de gemeentelijke KCC's die nu aan het ontstaan zijn? Aardig zou zijn ze het zelf te vragen. Dat hebben we nog niet gedaan en zou onderdeel kunnen zijn van de uitwerking waar we nu naartoe willen. De bestuurlijke invalshoek in de meeste gemeenten is, dat het niet de bedoeling is veel werk van ketenpartners over te nemen.

Binnen de Vereniging Directeuren Publieksdiensten is een werkgroep Poort 2015 opgericht met het doel voorgaande vragen te beantwoorden. De werkgroep heeft geadviseerd hiervoor de invalshoek "levensgebeurtenissen" (life events) te kiezen. Dit om het beantwoorden van de vragen in te kaderen. De veronderstelling is dat burgers en bedrijven het meest gebaat zijn bij gemeentelijke regie over life events waarvoor zij ook nu bij de gemeente moeten zijn. Voorbeelden zijn: bij een geboorteaangifte meteen alle relevante processen in werking zetten, zodat de burger maar naar 1 loket hoeft. Of voor een bedrijf dat een vergunning aanvraagt alles regelen dat op deze aanvraag betrekking heeft (zie ook MKB-rapport over life events bedrijven). Het gaat om ketenregie en/of accountmanagement. Het overnemen van front offices die een geheel eigen werkproces kennen, zoals de rijksbelastingen, is bij deze invalshoek niet aan de orde. Wel zouden alle overheidsfront offices warm contacten met burgers en bedrijven aan elkaar kunnen over dragen. Als iemand toch die nationale belastingdienst nodig heeft en dat blijkt bij de front office van de gemeente, dan wordt hij/zij door de gemeente overgedragen en hoeft diegene niet zelf de belastingdienst te bellen.

Overigens heeft de VNG initiatieven op dit vlak (mogelijke werkgroep 2020) waarmee afstemming moet worden gezocht.

Bovenstaand beeld leidt tot de volgende opdracht/vraagstelling:

- Ontwerp voor zes life events het concrete beeld voor de gemeente als overheidspoort in 2015. Het gaat om: geboorte, bedrijfsvestiging, verbouwing, een reis maken waarbij contact met de overheid nodig is (reisdocumenten, inentingen), werkloos worden, afhankelijk worden van zorg.

Aandachtspunten hierbij zijn:

- Betrek bij het beantwoorden van de vragen het onderscheid in (generieke) front offices en meer specialistische backoffices.
- Differentieer naar contactkanalen.
- Wees bij het ontwerp kostenbewust vanuit de gemeente beredeneerd; business cases moeten een positief financieel saldo laten zien, waarbij we ons er van bewust moeten zijn, dat de kosten voor de baten uitgaan.
- Bouw het beeld op vanuit de wensen van burgers en bedrijven met excellente dienstverlening als stip aan de horizon en maatwerk naast collectieve dienstverlening.
- Breng alle betrokken ketenpartners in beeld.
- Doe afspraken over het schaalniveau (is het beeld uitvoerbaar op het schaalniveau van iedere individuele gemeente?).
- Betrek bij het beantwoorden van de vragen diverse overheidsorganisaties, ketenpartners, burgers en bedrijven.
- Schets een beeld van de ICT-problematiek die mogelijk kan ontstaan door noodzakelijke koppelingen tussen gemeentelijke systemen en systemen van ketenpartners.

Betrek bij het beantwoorden van de vragen lopende initiatieven (zie Zenc-uitwerkingen verhuizen en overlijden via "journey mapping").

Op deze vragen wil de werkgroep graag een antwoord dat kan dienen om in de betrokken vakverenigingen, de VNG, KING en het ministerie van Binnenlandse Zaken en via roadshows tot een gedeeld beeld te komen. Dit beeld moet leiden tot een uitwerking van Poort 2015 die gedeeld en geïmplementeerd kan worden met de betrokken overheidsorganisaties en ketenpartners. De uitwerking moet concreet genoeg worden om de financiële consequenties onder ogen te kunnen zien.

<b>OVERHEIDSORGANISATIES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• UWV/CWI</li><li>• Reinigingsdiensten</li><li>• Kadaster</li><li>• Waterschap</li><li>• Openbare lichamen</li><li>• Provincie</li><li>• RDW</li><li>• Ministeries</li><li>• Brandweer</li><li>• Politie</li><li>• IBG</li><li>• Belastingdienst</li><li>• Rechterlijke macht</li><li>• Adviescolleges</li></ul>	<b>VOORBEELDEN VAN KETENPARTNERS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• SVB</li><li>• Woningcorporaties</li><li>• Scholen</li><li>• KvK</li></ul>
<b>AFSTEMMING MET</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• DIVOSA</li><li>• NVVB</li><li>• Stadswerk</li></ul>	<b>BRONNEN</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Commissie Jorritsma</li><li>• Antwoord 1</li><li>• Antwoord II</li><li>• 100%</li><li>• KING (kwaliteitsbureau VNG)</li></ul>