

**Werkgroep Poort 2015**

Verslaglegging DD: 1 oktober 09

Punt	Onderwerp
1.	<b>Diversen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Projectgroep VNG: Life Events, vanuit de subcie. GDI. Het doel van deze werkgroep wordt nog geformuleerd. De invalshoek van deze projectgroep zal voornamelijk bestuurlijk zijn en de groep wordt door AEF aangestuurd.</li> <li>- Jan Poelstra zal zitting nemen in deze groep en hij wordt benaderd door AEF voor de dataplanning etc.</li> <li>- Het bestuurlijke karakter van deze VNG groep heeft te maken met de lijn die de VNG kiest om meer bestuurlijk te willen opereren en minder vanuit de uitvoering.</li> <li>- Anja stuurt het stuk van de GDI, waarin de verschillende projectgroepen worden beschreven rond naar de leden van de werkgroep.</li> <li>- Zie ook: "Customer Journey Mapping": waar loopt de burger tegen aan in het contact met de overheid. Hierin heeft Zenc 2 Life Events beschreven: overlijden en verhuizen. Met dit soort onderzoeken kunnen wij als werkgroep ons voordeel doen om de doelstelling van de werkgroep te realiseren: inventariseren van initiatieven / onderzoeken:</li> </ul>
2.	<b>Oprichtingformulering</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1<sup>e</sup> accent: verkennen van mogelijkheden en onmogelijkheden in het onderscheid met ketenpartners;</li> <li>- 2<sup>e</sup> accent: hoe krijgen we de wens van de burger op de lange termijn te pakken?</li> <li>- Wellicht ook denken aan het interviewen van jonge ambtenaren? Zie ook: publicatie van de BAN over de nieuwe ambtenaar.</li> <li>- Aanvulling hierop: de life events aanvullen met een zorgvraag.</li> <li>- Voor de gebeurtenissen Verhuizen en Overlijden als life event kunnen we gebruik maken van het eerder genoemde rapport, (Gebruik van Customer Journey Mapping, Zenc maart 2009. Dit rapport staat ook op de site van Zenc.</li> </ul>
3.	<b>Concrete vragen bij de opdracht</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Moeten we alle dienstverlening van alle ketenpartners overnemen: dit is een vraag die vooral bij bestuurders leeft en waar men toch redelijk onrustig van wordt;</li> <li>- Moeten we (delen van) onze dienstverlening aan ketenpartners overdragen? Dit is een vraag naar de rol van gemeenten in de samenleving, Hoe willen gemeenten die rol invullen?</li> <li>- Als gemeente zijn we toch verantwoordelijk voor / willen we toch regie houden op de dienstverlening?</li> <li>- Ga ook te rade bij "Antwoord voor bedrijven" waar al onderzoek is gedaan naar het aantal instanties die je af moet om je zaak geregeld te krijgen. Alleen al een inventarisatie per Life Event zou al een meerwaarde hebben.</li> </ul> <p>Zie ook: MKB NL: Horeca 1 Amsterdam.</p>
4.	<b>Externe ondersteuning</b> <p>Iedereen stuurt een top 3 aan Anjo. Het gaat om bedrijven die ieder ziet als mogelijke ondersteuning bij onze opdracht. Omdat de selectie vaak zeer persoonlijk is laten we iedereen formuleren waarom deze 3 worden gekozen. Dit kan dus zeer divers zijn (ervaring met Antwoord© of juist niet, verfrissend, helder, goede redactie, modern etc. Het over elkaar heen leggen van de keuzen geeft vaak al een beeld. We maken pas bij de volgende bijeenkomst de definitieve formulering voor het uitzetten van de offerte.</p>
5.	<b>Volgende vergadering</b> 13 november 2009 Apeldoorn; 11.00 uur