

Werkgroep Poort 2015

In het jaarplan 2009 heeft de VDP projecten opgenomen die duidelijke doelen en resultaten bieden die aansluiten bij de doelen van BZK. Daarom heeft het bestuur van de VDP voor de jaren 2009 en 2010 een financiële bijdrage ad € 25.000 gevraagd en gekregen van het ministerie van BZK voor het project Poort 2015, op basis van de volgende omschrijving:

Met de Antwoord© visie hebben we de ambitie neergezet dat in 2015 gemeenten de ingang zijn voor burgers, bedrijven en instellingen voor alle overheidsvragen. Veel gemeenten zijn volop bezig om de eigen dienstverlening te moderniseren en vragen zich nog af wat het gaat betekenen om 'het loket voor de totale overheid te zijn'. 'Moet ik daar nu al iets mee doen?' De werkgroep 'Poort van de overheid 2015' is opgericht om te onderzoeken wat deze ambitie voor 2015 zou moeten betekenen voor de acties die individuele gemeenten en de VDP moeten inzetten in de komende twee jaar. In dit kader wil de VDP praktische ondersteuning bieden bij de implementatie van Antwoord©; te denken valt aan het versterken van lopende initiatieven en implementatieactiviteiten, maar ook aan het ondersteunen bij het maken van invoering- en/of beleidsplannen om het concept Antwoord© op lokaal niveau ingevoerd te krijgen. Als resultaat wordt hierbij gedacht aan praktische ondersteuning bij lokale, lopende initiatieven en implementatieactiviteiten van individuele gemeenten, waarbij de ervaringen daarmee overdraagbaar gemaakt worden in de vorm van een publicatie.

Verslaglegging

DD: 9 juni 09

Punt	Onderwerp
1.	Samenstelling werkgroep Anja de Vries (Apeldoorn), Anita Nibbelink (Twenterand), Bob Wagemaker (Waalre), Jan Poelstra (Den Bosch), Jaap vd Laan (Groningen) Jeroen Betjes (VNG), Roel de Ruiter (Hengelo), Annelice Kluin (VDP)
2.	Budget werkgroep Vanuit de VDP is € 10.000 toegezegd voor evt. exteme ondersteuning en het (laten) vervaardigen van een publicatie. Aan BZK is extra subsidie aangevraagd van € 25.000.
3.	Begrenzing werkgroep Het werkveld Poort 2015 is dermate breed dat het zinnig is om een referentiekader met elkaar af te spreken. Na ruime discussie wordt ervoor gekozen om hiervoor de Life Events te gebruiken. Dit zou tevens het kader kunnen zijn om ook met ketenpartners samenwerking op te zetten. Deze samenwerking kan op enig moment worden uitgebreid of kan anderszins worden aangepast. Life Events zijn een handvat om contact te zoeken met organisaties (ketenpartners om tot afspraken te komen. Meedenken met de klant blijft een 1 ^e vereiste.
4.	Ketenpartners Over wie hebben we het eigenlijk? Voorbeelden hiervan zijn bijv. alle organisaties waar een burger mee te maken krijgt bij verhuizingen (woningbouwverenigingen) of bij geboorteaangifte (ziekenhuizen). Er kan echter ook breder gekeken worden, bijv. naar reisbureaus als het gaat om paspoorten. Neem het terrein van BAG, waarin de verschillende stadia van (het afgeven van verschillende) vergunningen in ogenschouw genomen kan worden. En wat te denken van organisaties als CBR als het gaat om rijbewijzen etc. Duidelijk moet overigens wel zijn dat het om samenwerking gaat en niet om overname van taken en bevoegdheden. Centraal blijft staan dat het gaat om de toegang tot de dienstverlening voor burgers, bedrijven en instellingen aanzienlijk te vergemakkelijken.
5.	DE Poort Zonder hier al diep op in te gaan zijn de volgende vragen in dit verband opportuun: - de toegevoegde waarde voor burgers om ketenpartners onder te brengen in een KCC?

Punt	Onderwerp
	<ul style="list-style-type: none"> - Wat is in dit verband het klantgericht denken? Burgers gaan bijv. voor een belastingvraag naar de belastingdienst. In hoeverre is deze manier van denken en doen te veranderen en in hoeverre gaan we nu aanbodgericht denken? - Nemen we als gemeente de hele frontoffice i.c. de dienstverlening van de overheid over? - Geldt dat ook voor dat van de ketenpartners; voor welke wel, voor welke niet? - De belastingdienst heeft al bepaalde kanalen afgesloten. Is dit een lijn die wij ook voorstaan? - Hoe zit het met het rijk en de provinciale overheid? Zouden zij een (deel van) hun autonomie willen/kunnen opgeven c.q. is dat nodig/mogelijk? - Aanwezigheid en koppeling van contentsystemen. -
6.	<p>De HRM factor Afstemming kan/moet gezocht worden met de andere VDP werkgroep, omdat de mens in de Poort gedachte een cruciale factor is. Hij moet niet alleen de vraag van de burger goed herkennen maar ook de producten en diensten bij diverse Life Events kunnen plaatsen v.v. en uiteraard goed met zoeksystemen kunnen werken. Maar.... is het werken met checklist het ei van C? Afstemming met de werkgroep HRM& Dienstverlening is dus geboden.</p>
7.	<p>Cie Jorritsma In het eindrapport van de commissie Jorritsma is een eindadvies geformuleerd en voor de reikwijdte van deze werkgroep wordt deze hier nog eens opgenomen. “ De gemeentelijke overheid wordt het 1^e aanspreekpunt voor burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen voor de gezamenlijke dienstverlenende Nederlandse overheden. Als portaal dan wel frontoffice van de Nederlandse overheden draagt de gemeente er zorg voor dat burgers, bedrijven en instellingen alle producten en diensten bij hem direct kunnen afnemen dan wel dat ze via zijn “bemiddeling” door andere overheden dan wel ketenpartners worden geleverd. Dus ook als het gaat om producten van medeoverheden. In Europees verband spreekt men ook wel van het recht van de burger io ‘no wrong door’ of single point contact. Aldus wordt de toegang tot de publieke dienstverlening voor de burger, bedrijven of instellingen aanzienlijk vergemakkelijkt.”</p>
8.	<p>Voorbeelden In Apeldoorn wordt op kleine schaal a gewerkt met enkele ketenpartners. Aan de voorkant worden eenvoudige vragen afgehandeld. Samengestelde / complexe(re) vragen worden doorgezet naar deskundigen in de backoffice. Daar vindt geïntegreerde dienstverlening plaats. Voorwaarde is goede samenwerking en afspraken op gebied van ICT.</p>
9.	<p>Blauwdruk? Ook hier geldt weer dat het er niet om gaat zaken voor te schrijven of een dwingende blauwdruk te maken. Komen tot de poort van dienstverlening is een groeiproces en ervaringen moeten in de praktijk worden opgedaan. Het eindresultaat kan per gemeente verschillen. Bij een coalitie moeten marktpartijen in onderling overleg bepalen wie leidend is.</p>
10.	<p>Werkvormen Te denken valt aan een interviewvorm zoals 100% ook tot stand is gekomen. Dat zou goed met ketenpartners kunnen. Groepsgesprekken kunnen in sommige situaties en bepaalde ketenpartners, zoals ziekenhuizen of woningbouwverenigingen ook toegepast worden. Er kan ook gebruik gemaakt worden van bezoeken aan werkpleinen, zorgloketten,</p>
11.	<p>Presentatie 25.06.09 Anja verzorgt de presentatie en neemt de begrenzing van Life Events als kader voor de werkgroep als vraag aan de leden in de presentatie op. De reacties van de leden worden meegenomen in de volgende vergadering van de werkgroep.</p>