



VDP

Vereniging Directeuren
Publieksdiensten

Werkgroep *Poort* 2015

VDP Kwartaalbijeenkomst

Heerhugowaard, 25 juni 2009

Naam: Werkgroep Poort 2015

Datum: Donderdag 25 juni 2009



Leden van de werkgroep

Anja de Vries

Gemeente Apeldoorn

Bob Wagemaker

Gemeente Waalre

Annelice Kluin

Directeur VDP

Jaap v/d Laan

Gemeente Groningen

Jan Poelstra

Gemeente 's Hertogenbosch

Anita Nibbelink

Gemeente Twenterand

Roel de Ruiter

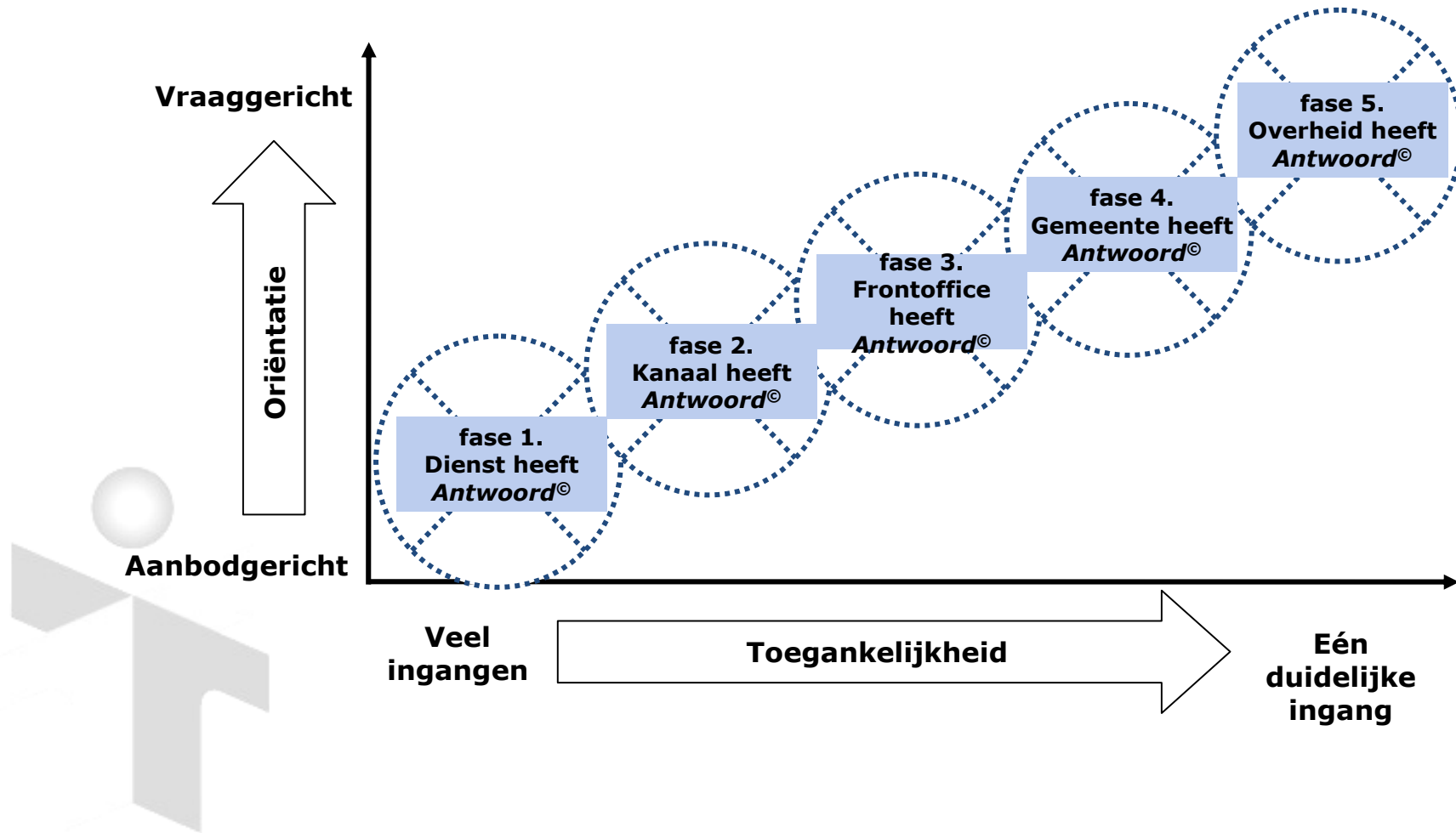
Gemeente Hengelo (ov)

Doel werkgroep

1. Operationele omschrijving *Poort*© 2015
2. Formuleren stappen van Gemeente heeft *Antwoord*© (fase 4, 2010) naar Overheid heeft *Antwoord*© (fase 5, 2015)



Fasen *Antwoord*©



Naam: Werkgroep Poort 2015

Datum: Donderdag 25 juni 2009

Vraag uit de omgeving

De haalbaarheid van

Overheid heeft *Antwoord*©



Naam: Werkgroep Poort 2015

Datum: Donderdag 25 juni 2009

Kritische reflectie

Serieus onderzoek naar fase 5



Fase 4

Het Gemeentelijk KCC heeft de regie op de afhandeling van het contact met de burgers en bedrijven (pagina 29 van het rode boekje).

Fase 5

De gemeente is voor de burgers en bedrijven de ingang voor nagenoeg alle vragen aan de overheid en handelt 80% van deze vragen in een keer goed af. De frontoffice levert producten en diensten van een toenemend aantal overheidsorganisaties en ketenpartners.

“ Bert krijgt vrijwel op al zijn vragen direct een juist antwoord. Hij merkt ook bij het zoeken naar een baan dat hij met één overheid te maken heeft. Zoals uit hoofdstuk 2 blijkt, heeft de gemeente in deze fase naast haar eigen informatie en diensten, ook de informatie van de andere relevante overheidsinstanties beschikbaar.

Overheden wisselen informatie uit en werken samen om Bert weer aan een baan te helpen. Bert kan via zijn PIP zijn aanvragen via verschillende instanties volgen en doorzetten. Voor een aantal specialistische vragen zitten Bert en casemanager rond de tafel ”



Wel	Niet
<ul style="list-style-type: none">• Met één telefoonnummer, één website, één e-mailadres is de gehele overheid te bereiken, 24 uur per dag, 7 dagen per week• 80% van de vragen aan de overheid (waaronder de gemeente) wordt door het KCC beantwoord• De gemeente neemt de verantwoordelijkheid voor het beantwoorden van de meervoudige en complexe vraag, ook over de keten heen• Zelf regie op de informatie die de overheid heeft en hoe die wordt gebruikt	<ul style="list-style-type: none">• Achterliggende instanties leveren specialistische producten en diensten• In mindere mate bij fysieke loketten van achterliggende instanties, maar dat hoeft ook niet meer

Hoe omvangrijk is fase 5?

Burgers en bedrijven moeten bij hun eigen gemeente:

- **Alle** overheidsinformatie kunnen krijgen
- Alle statusinformatie kunnen krijgen over hun contacten met **alle** overheidsinstanties en verwante ketenpartners (PIP)
- Alle transacties kunnen doen in relatie tot alle overheidsproducten en de daaraan verwante ketenpartners

De overheid biedt zo burgers en bedrijven nog maar een ingang teneinde hen (zoek)tijd en geld te besparen

Álle overheidsorganisaties??

Kadaster

Waterschap

Provincie

**Openbare
lichamen**

RDW

IBG

Ministeries

Gemeente

**Advies-
colleges**

Brandweer

Politie

**Rechterlijke
macht**

**Belasting-
dienst**

Naam: Werkgroep Poort 2015

Datum: Donderdag 25 juni 2009

- Is dit écht wat we willen?
- Is dit voor medewerkers van de gemeente wel te behappen?
- Zijn de burgers en bedrijven hier wel écht mee gediend?



1^e denklijn werkgroep om tot afbakening te komen

1. Gemeente biedt een ingang voor “life-events”; zoals geboorte, verhuizen, trouwen, verbouwen, werkloos worden, overlijden, etc.
2. Eenvoudige koppelingen maken tussen diverse frontoffices
3. Gemeente neemt **niet** alle frontoffices over

Naam: Werkgroep Poort 2015

Datum: Donderdag 25 juni 2009

Het gaat om een groeiproces dat per gemeente kan verschillen, mede afhankelijk van toegankelijkheid lokale ketenpartners (corporaties, reisbureaus, etc.)

Geen blauwdruk



Werkwijze

- Innovatieworkshops met geïnteresseerde VDP-leden met hulp van bijvoorbeeld TNO, KVD, Universiteit Twente en hulp van KING
- Ketendienstverlening rond life-events ontwerpen vanuit “Overheid heeft *Antwoord*©”



Vragen aan de werkgroep

- Over welke ketens heeft het gemeentelijk KCC de regie in 2015?
- Wat is er bekend over de wensen van burgers en bedrijven ten aanzien van overheidsloket 2015?
- Wat is een goede schaalgrootte?
- Personele omvang KCC 2015?
- Welke noties ten aanzien van ICT en informatie-/contentmanagement zijn er te maken?
- Welke vorm van kanaalsturing? (internet preferent?)
- Welke vorm van verandermanagement?
- Hoe loopt de scheidslijn frontoffice (KCC) versus backoffice (diverse ketenpartners)?
- Welke autonomie vraagstukken ontstaan er?

Discussie

- Eens met de 1^e afbakening? (“life-events”)
- Eens met de werkwijze van workshops?
- Stellen we de juiste vragen?





VDP

Vereniging Directeuren
Publieksdiensten

EINDE

Heerhugowaard, 25 juni 2009