



**STUDIEREIS VDP
CAMBRIDGE – LONDON**

ter gelegenheid van het 10 jarig bestaan

1 t/m 4 oktober 2013

Deelnemers



Anita Nibbelink
Anita Oonk
Ankie Hendriks
Annelice Kluin
Bernard Mencke
Elo de Mul
Enno Soeren
Floris Gerritsen
Geert Heiminge
Heleen Agterhuis
Ingrid Widdershoven
Jaap van der Laan

Jan Princen
Johan van der Waal
Jos Hennevanger
José Knippen
Julie Merks
Jurgen Bomas
Kees de Haas
Kim Speekhout
Koen Radstake
Liesbeth Houben
Lilian Schreurs

Louke Vissers
Lucy Donker
Lute Berends
Marcel van Zon
Mariël Middendorp
Marion Wetzels
Marlies v der Starre
Marlies Vulto
Martin Rommers
Maurits vd Geijn
Monique Rijnen

Paul Leenders
Paul Picauly
Rob Snitjer
Roel de Ruiter
Ronald van As
Sander Mooij
Saskia van den Broek
Stef Nicolassen
Sylvia Hessels
Wim Blok
Yvonne van Stiphout

LEERPUNTEN PER LEZING

LEZING 1

DAVID WILDE

CIO Essex County Council, (corporate IT forum),

E-Mail: David.Wilde@essex.gov.uk

Website: www.essex.gov.uk

Slogan: Essex Works: for a better quality of life

Transformation in service delivery

Documenten: presentatie



Essex County Council: administratieve organisatie die 1,4 miljoen inwoners bedient voor 12 onderliggende gemeenten. Centraal in het verhaal van David Wilde staat channel shift. Dat is geen doel op zich en hoeft niet noodzakelijkerwijs de beweging naar het digitale kanaal te betekenen; wel het beste, logische kanaal voor het product. Koppel dus het kanaal aan wat de vraag is. Bedenk daarbij dat face2face en digitaal samen het telefonie kanaal overbodig maakt. Voordeel is immers dat via die kanalen informatie op verschillende manieren kan worden aangeboden (tekst en beeld). Kies je juiste kanaal. Digitaliseer niet blind wat je hebt maar vraag de klant wat hij wil en bouw daar je systeem op. Neem daar ook vooral politici in mee; leg uit welke bijdrage de politiek kan leveren aan het realiseren van maatschappelijke doelen en train! Leg business cases bij de politiek neer en werk aan vertrouwen. Overigens: als je slechte dienstverlening digitaliseert is ook je digitale dienstverlening slecht. Herontwerp dus je processen. De basis op orde en van daaruit public services faciliteren!

De mens staat ook in IT centraal. Verkoop je verhaal en ga de uitdaging aan wat de technologie kan doen om digitalisering te bereiken. Bezuinigingen zijn een drijfveer, maar het gaat vooral om de verbetering van de performance naar de klant!!

Schoon je data op maar blijf niet bezig je data correct te maken, want als je denkt dat je daar klaar mee bent is alles verouderd en loop je achter de feiten aan. Met 80% correcte data ben je goed genoeg op orde om de juiste conclusies te trekken en de goede besluiten te nemen. Dat geldt ook voor doelen stellen en indicatoren noemen. Staar je daar niet blind op maar onderzoek welk achterliggend doel je wilt bereiken.

Data is van burgers. Overheid gebruikt het, met toestemming, is hoeder en heeft zorg voor het gebruik. Data moet toegankelijk zijn en moet goed en zuiver gebruikt worden. Dat betekent dat eerst de vraag gesteld moet worden waartoe het dient en dan de vraag welke data dat kunnen ondersteunen. Data-analyse dus als basis voor beleidskeuzen. Vertrouwen tussen overheid en burger is essentieel evenals het gedeeld beeld waar informatie voor gebruikt wordt.

Om professionals mee te krijgen in betere gestandaardiseerde dienstverlening is verbinding nodig. Denk bijv. aan het voorbeeld dat ondernemers klagen over te weinig goed opgeleid personeel, terwijl men niet in gesprek gaat met scholen...

In de veranderende samenleving is de Publiek Private Samenwerking van cruciaal belang. Beweeg naar de vraag i.p.v. redeneren vanuit instituties/aanbod = paradigma shift: customer centric vs organisatie centric: customer fulfillment voorop stellen en niet denken aan welke instantie welke diensten verleent. Kijk vooral om je heen, volg niet zomaar de social media. Voorbeeld: een dure app laten maken die 2

dagen later al gratis door de markt wordt aangeboden. Stel jezelf dus steeds de volgende vragen: Waarom? Wat kost het? Wie kan het ook? Toekomstige richting: commissioning = faciliteren van een doel ipv zelf de dienst te verlenen. Social media kun je dus zien als de beweging door niet-overheid om diensten te verlenen. Waarom zouden we dat als overheid kopiëren? Het is er immers al.....

In dat kader is Shared Service de toekomst. Understanding place, population and business is the key. Op weg naar Total Service Delivery. Het gaat om flexibilisering van bestaande organisaties. Bijv. dienstverlening van bibliotheken combineren met andere diensten.

Communiceer! Correct, tijdig en veelvuldig. Doe wat je belooft. Bedenk dat de taal die je zelf gebruikt naar buiten anders is / kan overkomen. Voorbeeld: potholes (gaten in de weg). Communiceer niet dat het is *afgewikkeld*, terwijl het is *geïnspecteerd*. Dat genereert nieuwe klachten. Laat weten hoe lang afhandeling gaat duren. Burgers kijken naar de overheid als geheel. Maakt ze niet uit welke. Zorg dus voor verbindingen en schaf de silo's af! Van Silo naar Total Service Delivery!!

LEZING 2

GILLIAN FURLONG
Head Information Services Strategy
Essex County Council
ICT Strategy
Website: www.essex.gov.uk
E-mail: Gillian.furlong@essex.gov.uk
Documenten: presentatie



Gillian Furlong maakt er geen geheim van dat David Wild uniek is. Er zijn er niet veel van zijn kaliber en Essex is heel blij met hem!

Engeland kent geen integraal identiteitsnummer maar heel veel aparte nummers. Daardoor is o.a. het elektronisch stemmen mislukt. Fingers and Thumbs: een mooie aanduiding voor snipperbezuinigingen, waarbij niet meer te traceren is wie precies hoeveel efficiency voordeel heeft. Oplossing: business cases met voldoende massa. Verschuiving van reactieve naar proactieve services. Informatie is een strategische asset. Engeland investeert in breedband om in te verdienen op digitale dienstverlening.

In 2002 zijn callcenter uitbesteed en in 2009 weer teruggehaald. Sindsdien al 25 miljoen (van 60 miljoen) bezuinigd. Minder kosten door digitale dienstverlening. Vraagstuk van in- en uitbesteden blijft aan verandering onderhevig. Keuzes zijn nooit definitief. Criterium voor uitbesteden: is de markt er klaar voor?

Belangrijk aspect van veranderingsmanagement is Communicatie. Driedeling die hier werkt:

- Aangeven dat op verschillende manieren de wet wordt overtreden
- Presenteren van een businesscase met 60% bezuinigingen
- Aangeven wat de winst is voor de eindgebruiker in kwaliteit van dienstverlening

Doe wat je belooft: You said, we did, next we WILL. Vertrouwen van klanten teruggewonnen: what you were saying, what we did, what's up next.

Door het opbouwen van vertrouwen komt er budget los voor nieuwe plannen!

Vroeger was I&A voor het in de lucht houden van systemen en applicaties; nu voor business change. Gebruikers hebben meer vertrouwen als er zichtbare verbeteringen in de performance zijn (positieve beleving van productieapplicaties) en als er goed gecommuniceerd wordt over de gebreken. Iedereen snapt wel dat er af en toe tegenslag is!

Managen van verwachtingen. We hebben structuur nodig maar niet teveel! Hercontracteer je initiële opdracht als IT en zorg dat je gezamenlijk op 1 lijn blijft zitten.

Heel duidelijk eindgebruiker georiënteerd, gefocussed op achterliggend doel ICT en kijken wat men nodig heeft. Integreer de middelen die mensen thuis gebruiken, zoals tablet, smartphones. Dus: VPN token afschaffen en daarvoor de eigen devices laten gebruiken = samenwerken, verbinding zoeken.

Van cruciaal belang:

- Informatie in de belangstelling van je organisatie brengen.
- Zorgen dat Informatie Service tussen ieders oren zit
- Terugdringen applicatielandschap naar customer centric service
- Stay out of the details! Tendens in kanaalsturing: face blijft; click wordt méér; call wordt minder.

Tenslotte: techniek is een middel! KISS: keep it short and simple. Er is geen geld voor innovatie. Elk idee wordt op zijn merites beoordeeld.

LEZING 3

JARNO STET
Manager Afvaldiensten Westminster
Waste management
Website: www.westminster.gov.uk
E-mail: jstet@westminster.gov.uk
Documenten: presentatie



Westminster (1 van de 34 zelfstandige stadsdelen van Londen) standaard:

We deal with things without being told / We make it easy / We don't need to be asked twice / Our customers make us better / We take responsibility / We serve others as we wish to be served!

Eén site voor alle overheidsorganisaties: gov.uk - 32 London Boroughs en City of London.

Telefoon als kanaal afbouwen, meer contacten geleiden langs digitaal kanaal. Face2face contacten: integratie met postkantoor (ipv one stop shops/stadswinkels = duur). Verder nieuwe instrumenten in zetten om dit digitale kanaal te optimaliseren. Via Google analytics en smartphone applicaties (web chat, Twitter, MyWestminster), die dan weer gekoppeld zijn aan eigen devices die de buitendienstmedewerkers gebruiken. Geen overbodige stappen meer in proces.

- Er is geen GBA, er vinden alleen volkstellingen plaats (elke 10 jaar). Geen DigiD. Geen Grondwet.
- Eigen inkomsten worden verhoogd door commerciële dienstverlening op het gebied van HRM of Communicatie (bijv. logo's van leveranciers op wagenpark).
- Differentiatie in dienstverlening per wijk!!

App: Love clean London (vergelijk MOR). Nauwkeurige managementinfo via volgen van wagens met GPS. Prioriteit 1 is een schone stad! Gaat boven afvalscheiding!

Bijzonder:

- UK kent geen reinigingsrechten. Inwoners betalen niet voor het ophalen van vuil, ook al gebeurt dat 3x p/d, 365/j! Geld wordt van rijkswege verdeeld over diverse diensten. Er moet wel worden bezuinigd en dat wordt gedaan door samenwerking met 3 (deel)gemeenten en verschillende diensten door backoffice, HR en ICT te delen. Het callcenter is verplaatst naar Schotland, ook al vanwege de kosten.

- Hoe hou je dit model in stand als middelen drastisch worden verminderd. Niet kostendekkend hoeven zijn geeft ruimte maar is ook een groot risico als je terug moet in de uitgaven!

Vuilophaal is uitbesteed en dat wordt elke 7 jaar opnieuw bekeken en aanbesteed. Stevig en professioneel contractmanagement is de sleutel en dat hebben ze goed onder de knie. Goeie sturing, veel kwalitatief goede management info. Ook hier weer gericht op de vervulling van de klantbehoefte. Hoge mate van dienstverlening. Professionele manier van opdrachtgeverschap. Mooie inkijk in de spaghetti van de inrichting van het openbaar bestuur in UK. Regie op waste management: innovatie aanbesteding met voornamelijk focus op integratie publiek – privaat, met regie bij local government en private uitvoering. Interactieve verbinding met burgers is interessant: burgers mee laten kijken waar de auto wel of niet geweest is moet je veel telefoonverkeer schelen!

LEZING 4

Knowledge Hub
SARA JENNINGS
Head of Digital Communications & Knowledge
E-Mail: Sarah.Jennings@local.gov.uk
Website: <https://knowledgehub.local.gov.uk>
Documenten: presentatie



Voorwaarden:

Veilig, professional, online, sociale netwerk, om gegevens te delen op lokaal niveau. Wat is het gebruik? Cruciaal: op de hoogte blijven, ideeën uitwisselen, best practices delen. Hoe hou je deelnemers actief? Update E-mails, social media links, verlevendig je profiel, neem deel in groepen, deel interessante items in je sociale netwerk. Vergelijk LinkedIn - Facebook.

Create a buzz! Gefocussed op kennisdeling. Our day- 17.10. 2013: Celebrating LGA across Europe. Local Government employees die twitteren over wat ze doen. Iets voor de VDP? Connectivity - Capability - Participation - Innovation. Gebruik de Hub om ideeën te genereren en mensen aan elkaar te koppelen. Modern, gratis imago building. Uitdaging: mensen actief houden!

Toegift: <http://storify.com/LizCop/a-day-in-the-life-of-localgov>

A day in the life of #localgov: Telling the local government story. Celebrating local government. Being proud of our public servants, because they do a great job - and a varied one. Building a collection of local government stories in celebration of our unsung heroes. Help us celebrate: #OurDay 17 October 2013



Islington's Bright Sparks Project: One man's trash is another's treasure

LEZING 5

ANDREW GOODMAN

**Service Transformation Manager,
County of Cambridgeshire,**

E-mail: Andrew.goodman@cambridgeshire.gov.uk

Website: www.cambridgeshire.gov.uk

Documenten: Presentatie



Andrew Goodman gaf duidelijk zijn visie als transformation manager van de dienstverlening. Hij staat erg open voor samenwerking met Nederlandse gemeenten en zal niet schromen hen te contacteren (bijv. gezamenlijke EU subsidieaanvragen). Zijn boodschap: de telefonie als kanaal kent een duidelijke teruggang in populariteit, ten koste van met name sociale media. Daarbij moet steeds voor ogen worden gehouden dat processen ontworpen moeten worden vanuit de logica van de klant en dan niet alleen de voorkant maar het gehele proces.

Daarbij kan wel degelijk gewerkt worden met het stroomlijnen van klanten naar het digitale kanaal. Hij staat stil bij het gebruik van personas, dat is het karakteriseren van klanttypen cq personificeren. Bij LEAN herontwerp van klantprocessen ook de klanten betrekken en hun wensen laten noemen. Dit vooral ook om de medewerkers te laten horen wat klanten wensen. Gebruik een duidelijke cirkel van behoeften vanuit de klant.

Aandachtspunten:

- Wat wil de klant gebaseerd op data / intelligence (research)?
- Proces herontwerp (service transformation).
- Trainen van personeel.
- Kanaal keuze / sturing (services).
- Promotie / marketing (communication).

Help de klant door ze minder te laten doen en ze het vooral zelf te laten doen waar dat mogelijk is. Neem hierbij een voorbeeld aan de wijze waarop banken dit hebben gedaan. Doel is digitale inclusie bevorderen om sociale inclusie te bereiken!

Lezing 6

LIZ STEVENSON, Digital Manager,

Connecting Cambridgeshire County of Cambridgeshire

E-mail: liz.stevenson@cambridgeshire.gov.uk

Website: www.cambridgeshire.gov.uk

Documenten: NL-visit



Liz is werkzaam bij het online team van de County of Cambridgeshire. Haar lezing is een combinatie met die van David Goodman, die meer strategisch de visie van Cambridgeshire heeft neergezet.

Centraal in de lezing van Liz staan de volgende punten: Connectivity, Capability, Participation, Innovation

Connectivity

Het aanbieden van digitale diensten is leuk, maar dan moet de klant wel fatsoenlijk internet toegang hebben. Dat is in Engeland door de omvang van het land vooral in de landelijke gebieden lastig.

Er wordt nu veel energie gestoken in het beschikbaar stellen van breedband voor alle burgers en bedrijven. Er wordt hier ook met andere counties samengewerkt.

Capability

Er wordt veel gedaan om burgers te helpen hun skills te ontwikkelen om te kunnen omgaan met de nieuwe manieren van werken. Digibeten moeten ook mee kunnen komen, maar er is vooral een gat tussen consumers en non-sophisticated users. Dat is niet alleen voor de dienstverlening belangrijk maar ook voor de sociale participatie.

Ook naar bedrijven toe worden acties opgezet. Zorg ook dat je met content inspeelt op deze groepen. Leer je klanten vissen of leer je ze hoe een hengel te maken en te gebruiken.

Participation

Doe mee in de digitale economie. Speel in op juiste klantgroep.

Klant is centrum en gebruik dat ook, gebruik ook hun kennis, zij weten vaak beter hoe het zit.

Ook hier sociale aspect, zorg dat je mensen niet buitensluit maar laat ze participeren.

Digitale ambassadeurs in de wijk kunnen goed helpen.

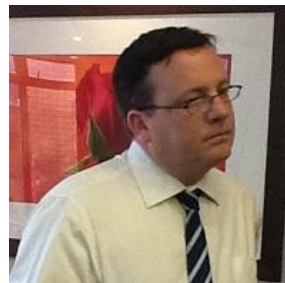
Ouderen zijn/worden 'gelokt' met bijv. herdenking 1^o wereldoorlog.

Innovation

Volgende generatie gebruikers al betrekken en benaderen. Denk ook aan het Multi apparaat gebruik; mobiel is nog belangrijker is de focus. Pilot data-collect over burgers tbv marktpartijen voor delivery van public services. Data wordt service..... kijk vooral in combinatie met data uit private sector. Speel in op de Circle of Need (denk aan reisboeken).

LEZING 7

BRIAN O'SULLIVAN,
Business manager City of Cambridge
E-mail: brian.o'sullivan@cambridge.gov.uk
Website: www.cambridge.gov.uk



Brian geeft een beeld hoe Cambridge omgaat met haar thema's, met name door haar inwoners goede toegang te verlenen tot snel internet. Het Online inclusion program moet er voor zorgen dat alle groepen integreren op het online platform. Momenteel gebruikt 27% van de mensen mogelijkheden om digitale dienstverlening af te nemen via internet, men heeft het in beeld door uitgebreid onderzoek. Zeker 4 mln mensen hebben support nodig om digitale dienstverlening te kunnen doen, via programma digital by design. Belangrijk is om mensen op te nemen in communities en zo van buitenaf hulp te verzorgen.

Echte leader binnen Cambridge is Tim Blick. Dit helpt ontzettend in het vooruit brengen van de organisatie. Opvallend blijft, dat niet de bezuinigingen centraal staan, maar steeds de optimalisatie van de dienstverlening. Men gelooft in optimalisatie en dat de bezuinigingen dan vanzelf komen.

In Cambridge onderscheidt men discretionary en non-discretionary services; deze laatste mag je allemaal zelf doen. Verder wordt gekeken welke services al door anderen geleverd (kunnen) worden. Of dit nu private of publieke partijen zijn maakt niet uit, als het product maar goed geleverd wordt. Al hun processen worden langs de LEAN systematiek geëvalueerd. Service re-design is wel de rode draad in de organisatie. Channel mix: integratie in service. Channel shift: 'duw' klanten naar een bepaald kanaal. Voorbeeld: voordat je belt eerst veel vragen stellen en antwoorden online geven. Dit stimuleren door veel marketing en promotie.

LEZING 8

MARTIN FERGUSON
Director of Policy and Research SOCITM
(Society of IT Managers)
E-mail: martin.ferguson@socitm.net
Website: www.socitm.net

Documenten:

- *Digital Agenda; - GDS Service*
- *Demand Management*
- *Digital insight leaflet*
- *Digital inside presentation*
- *Planting the flag - Agile boekje*



Martin Ferguson sluit de rij van lezingen met een overzicht over de zaken die zijn vereniging SOCITM doet. Een serie aan zeer bruikbare producten passeert de revue.

SOCITM is de evenknie van de VIAG in Nederland, maar duidelijk zeer gericht op dienstverlening en organisatie van het werken en niet zo zeer IT.

Het agile werken is een voorbeeld van een mooie uitgave, die ook aan de leden van de VDP, digitaal beschikbaar wordt gesteld. Duidlijkste uitspraak van Martin: Beter met minder

Uitdaging in de UK, 30% budgetvermindering en wel betere diensten en services gaan leveren.

Als we in de huidige trend doorgaan kunnen we alleen nog vuil ophalen en wat uitkeringen betalen in 2020 als overheid. Gebruik je burger om duidelijk te maken hoe je dienstverlening er moet uitzien, kijk naar wat echt nodig is en welke wensen mensen hebben.

Bied je processen aan via de complexiteit of de eenvoud die de proces/product combinatie nodig heeft. Je gaat naar de bank om een enkelvoudige dienst, naar de supermarkt als je wilt kiezen, naar de garage als je een expert nodig hebt en naar de huisarts als je een expert nodig hebt waarmee je kan sparren en 1:1 maatwerk nodig hebt. Denk vooral in de waarde van een bepaald kanaal en schakel niet alleen over op digitale kanalen. De beweging naar het digitale kanaal is duidelijk, maar doe dat wel met verwachtingenmanagement. Maak je dienstverlening transparant en gebruik burgers om je service te verbeteren. Gebruik voorbeelden zoals Amazon en Tripadvisor diensten en producten laten beoordelen, durf je kwetsbaar op te stellen.

Digitaal leiderschap komt niet altijd van de leiders, maar soms ergens diep uit je organisatie. Geef deze mensen de kans! Realiseer je dat dienstverlening gaat over data en informatie en dat de wijze waarop je die data en informatie gebruikt bepalend is. Daarbij zijn de skills van de medewerker uiteindelijk voor een groot deel bepalend voor hoe je overkomt. Neem dus ook de nieuwe vaardigheden mee in beoordelingsgesprekken.

