

Pilot update

Algemeen voor alle pilots

Waarom

Realiseren van effectievere en efficiëntere (klantgerichte) dienstverlening, in termen van beter, sneller en goedkoper, door het delen van kennis en realiseren van effectieve samenwerking tussen gemeenten (onderling), manifestpartijen en beroepsverenigingen. In 2015 gaat het om vijf pilots:

1. Digitale dienstverlening aan begrafenisondernemers
2. Digitale verhuisapplicatie
3. Procesverbetering rijbewijzen
4. Dienstverlening aan ZZP'ers
5. Model voor preventie van werkfraude

Wat we doen

Gestandaardiseerde processen van (gemeentelijke) dienstverlening realiseren en aansluiten op generieke voorzieningen (bijvoorbeeld mijnoverheid.nl). Ofwel opschaalbare innovatie van dienstverleningsprocessen. Dat doen we in vier fasen:

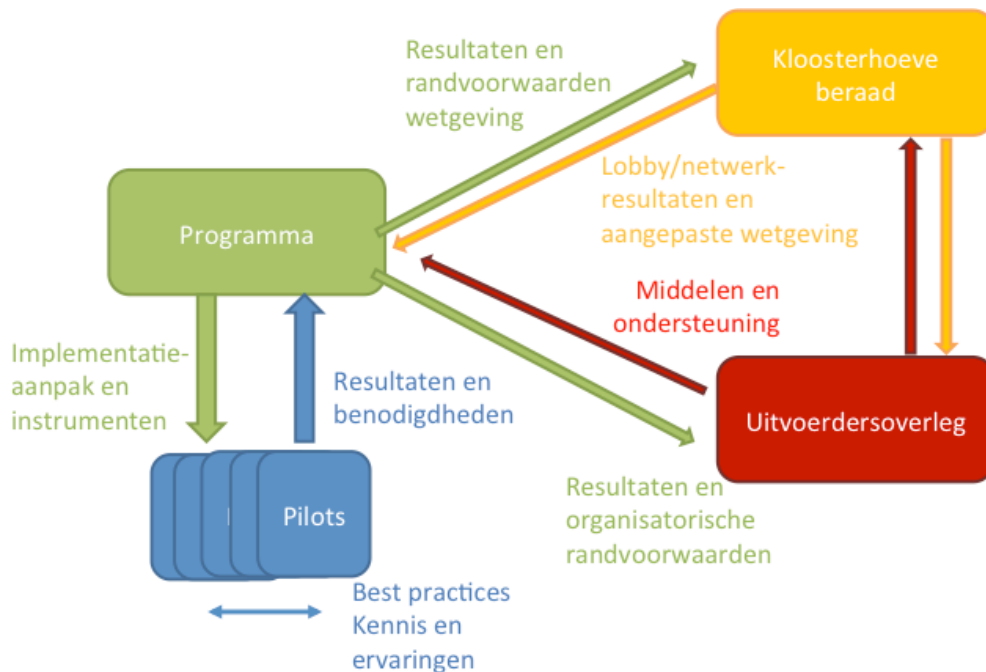


20

Hoe we dat doen

Programma innovatief standaardiseren in dienstverlening.

Samenwerking



19

Verbindingen tussen de pilots en het uitvoeringsoverleg en tussen de pilots en tussen pilots en Kloosterhoeveberaad lopen via het programma. Pilots onderling wisselen best practices en ervaringen uit. Pilots geven aan het programma aan wat ze nodig hebben. Het programma zorgt voor afstemming en gezamenlijke aanpak en instrumenten. Als wetgeving aangepast moet worden gaat dit via het Kloosterhoeveberaad. Als andere vormen van ondersteuning nodig zijn komt dit in het uitvoerdersoverleg.

Doel en bijdrage programmamanagement

- ✓ Versoepelen individuele pilots
- ✓ Versterken van slagkracht voor innovatie & regelgeving
- ✓ Versterken beïnvloedingsmogelijkheden en verandervaardigheden
- ✓ Versterken van samenhang en verbinding
- ✓ Versterken opschaalbaarheid en brede implementatiemogelijkheden

Activiteiten programmamanagement afgelopen periode

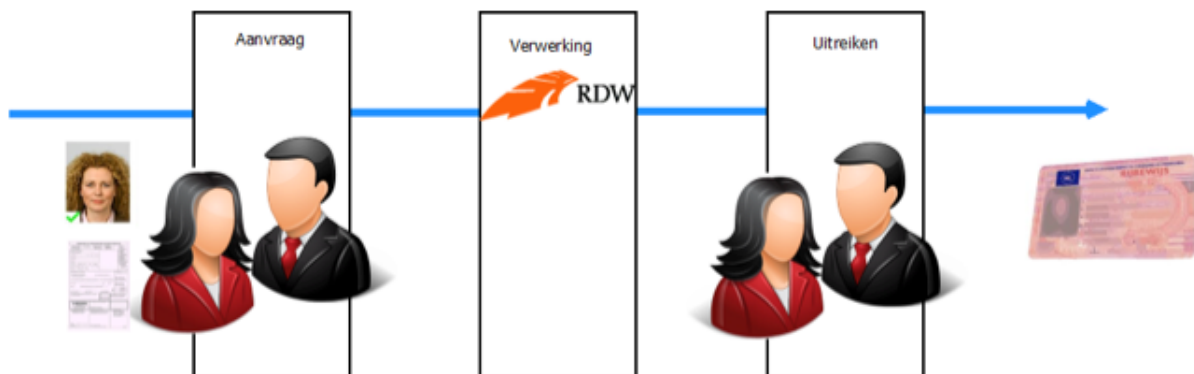
- ✓ Analyse huidige situatie. Analysevraag: wat belemmert versnelling in de pilots
- ✓ Verbinding leggen met gerelateerde projecten:
 - ✓ Overheidsbrede Dienstverlening 2020
 - ✓ Digitale agenda 2020
 - ✓ Gemeenten 2020
 - ✓ Omgekeerde Uitvoeringstoets
 - ✓ Kenniscentrum Dienstverlening
- ✓ Inrichten programmamanagement

- ✓ Opstellen en afstemmen doelen en hoofdlijnen strategie
- ✓ Gesprekken projectleiders
- ✓ Per pilot: wat gaat goed en is bruikbaar voor andere pilots
- ✓ Speelveldinventarisatie
- ✓ Formuleren concept standaard aanpak + instrumenten pilots
- ✓ Bijeenkomst projectleiders inzicht in impact en (gezamenlijke) aanpak
- ✓ Gestandaardiseerde definitie beoogde effecten en resultaten
- ✓ Gestandaardiseerde aanpak pilots afgestemd
- ✓ Afstemmen communicatieafspraken
- ✓ Multidisciplinariteit samenstelling pilotteams
- ✓ Aanpak beperkte uitbreiding/opschaling pilots (van 5 naar 30/40)

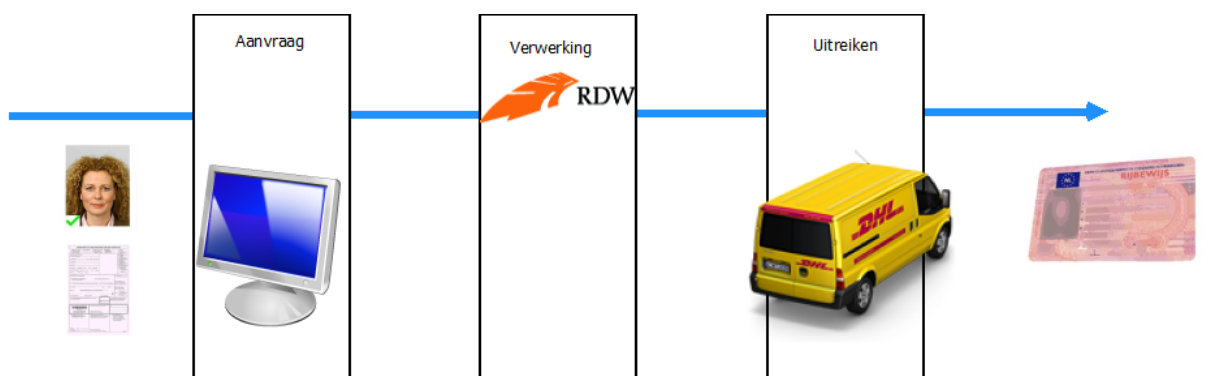
Pilot procesverbetering rijbewijzen

Projectleider: Joe Stijnen, gemeente Eindhoven.

Huidige situatie: twee keer fysiek klantcontact



Resultaat pilot: geen klantcontact door digitaliseren aanvraag en thuisbezorgen rijbewijs



Deelnemende gemeenten:

Bij de start:

- ✓ Amsterdam
- ✓ Rotterdam
- ✓ 's-Hertogenbosch
- ✓ Eindhoven
- ✓ Uden
- ✓ Utrecht
- ✓ Gemert-Bakel
- ✓ Hellendoorn.

Overige deelnemers

- ✓ RDW
- ✓ CBR

- ✓ Logius

In de praktijk:

wisselende samenstelling; een van de knelpunten.

Stand van zaken

De focus in de afgelopen periode heeft gelegen op:

- ✓ het bewust maken van de projectleider van speelveld en betrokkenen
- ✓ het versterken en verhelderen van de projectleidersrol en de rol van het projectteam
- ✓ het leggen van verbinding met projectleiders van de andere pilots (delen kennis en ervaringen)
- ✓ een gedragen analyse van de huidige situatie en strategie/aanpak voor het vervolg
- ✓ het formuleren van een heldere doelstelling voor de pilot
- ✓ het inventariseren van knelpunten in de pilot
- ✓ ambassadeurschap voor de pilot; beoogd Paulien Pistor, gemeentesecretaris Eindhoven
- ✓ creëren draagvlak voor beperkte opschaling (30-40 gemeenten); presentatie kwartaalbijeenkomst VDP

Benodigde acties komende periode

1. Aanscherpen speelveldanalyse en op basis daarvan communicatieafspraken
2. Aanscherpen beoogde effecten en resultaten van de pilot
3. Advies over wat juridisch nodig is en op het gebied van wet- en regelgeving om de identificatie van een persoon digitaal te kunnen doen.
4. Stabiele samenstelling projectteam. Wat nodig is om de pilot te versnellen is de volgende samenstelling van het projectteam:
 - ✓ Ella Baars (Amsterdam) om de business case uit te werken
 - ✓ Jeroen van Hoof ('s-Hertogen Bosch) als materiedeskundige
 - ✓ Michal Kleinhans (Utrecht) als informatie-adviseur
 - ✓ Marijke van Bussel (Eindhoven) als pilotgebruiker
 - ✓ Mariëlle Slooff als beleidsadviseur om de juridische consequenties en benodigde aanpassingen in wet- en regelgeving te inventariseren
 - ✓ Johan Boxma (RDW) als leverancier
 - ✓ Joe Stijnen (Eindhoven) als projectleider

De krachtige verbindingen/netwerken van het programma, Uitvoerdersoverleg en Kloosterhoeveberaad, worden gebruikt om dit te realiseren.

De programmamanager heeft overlegd met de NVVB (Arthur Dallau) over bredere inzet van Mariëlle Sloof. De toezegging is binnen dat Mariëlle de inventarisatie van juridische consequenties en benodigde aanpassingen in wet- en regelgeving oppakt voor alle pilotprojecten.

Pilot digitale verhuisapplicatie

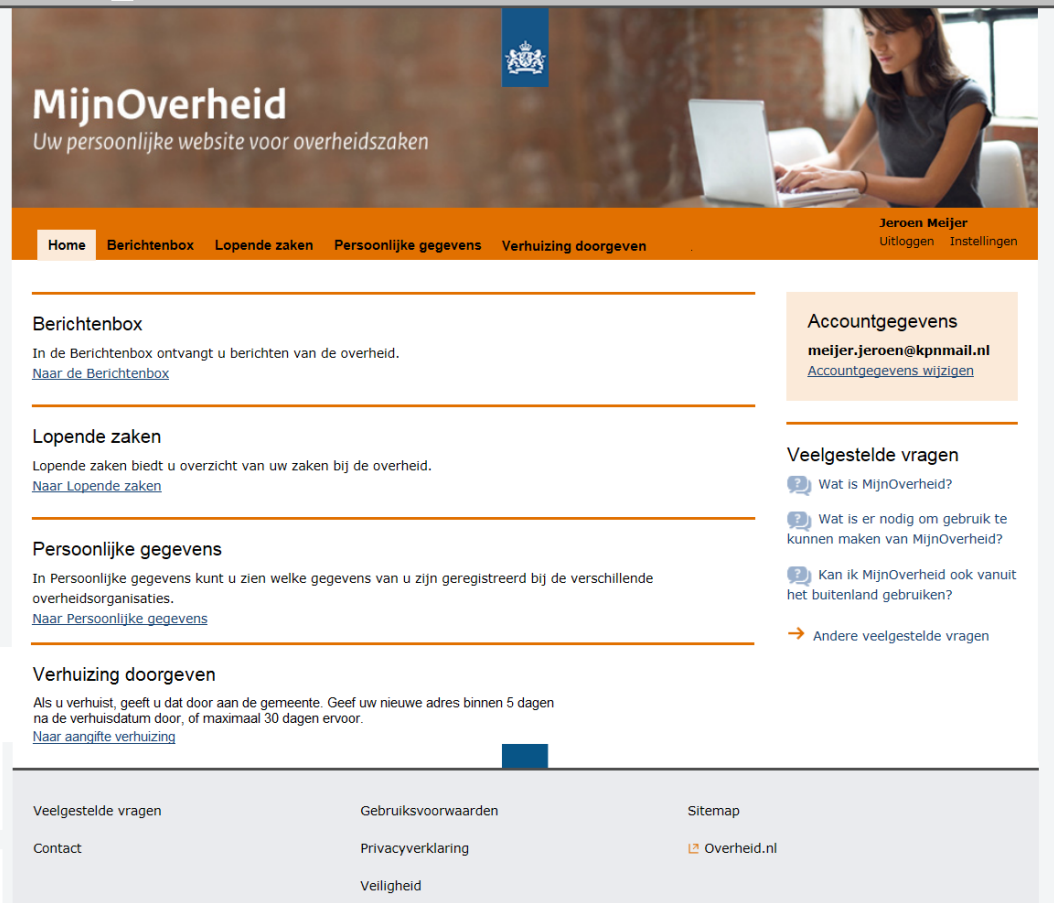
Projectleider: Marcel van Zon, gemeente Zaanstad

Huidige situatie:

fysiek doorgeven van verhuizing aan het loket bij de gemeente of online via de gemeentelijke website.

Resultaat pilot:

met de landelijke verhuisapplicatie via mijnoverheid.nl is het voor iedere burger in Nederland mogelijk een verhuizing door te geven zonder tussenkomst van de gemeente.



The screenshot shows the 'MijnOverheid' website interface. The header features the title 'MijnOverheid' and the subtitle 'Uw persoonlijke website voor overheidszaken'. A navigation menu includes 'Home', 'Berichtenbox', 'Lopende zaken', 'Persoonlijke gegevens', and 'Verhuizing doorgeven'. The user is logged in as 'Jeroen Meijer' with options for 'Uitloggen' and 'Instellingen'. The main content area is divided into several sections: 'Berichtenbox' (with a link to 'Naar de Berichtenbox'), 'Lopende zaken' (with a link to 'Naar Lopende zaken'), 'Persoonlijke gegevens' (with a link to 'Naar Persoonlijke gegevens'), and 'Verhuizing doorgeven' (with a link to 'Naar aangifte verhuizing'). On the right side, there is a 'Accountgegevens' section showing the email 'meijer.jeroen@kpnmail.nl' and a link to 'Accountgegevens wijzigen'. Below that is a 'Veelgestelde vragen' section with three questions: 'Wat is MijnOverheid?', 'Wat is er nodig om gebruik te kunnen maken van MijnOverheid?', and 'Kan ik MijnOverheid ook vanuit het buitenland gebruiken?'. A link for 'Andere veelgestelde vragen' is also present. The footer contains links for 'Veelgestelde vragen', 'Contact', 'Gebruiksvoorwaarden', 'Privacyverklaring', 'Veiligheid', 'Sitemap', and 'Overheid.nl'.

Deelnemende gemeenten:

Bij de start:

- ✓ Amersfoort
- ✓ Apeldoorn
- ✓ 's-Hertogenbosch
- ✓ Dordrecht
- ✓ Ede
- ✓ Emmen

- ✓ Leeuwarden
- ✓ Maastricht
- ✓ Rotterdam
- ✓ Steenwijkerland
- ✓ Zwolle
- ✓ Zaanstad (projectleiding)

Overige deelnemers:

- ✓ Logius
- ✓ Ministerie van BZK

In de praktijk:

Naast de projectleider, Floris Gerritsen van de VDP en Sander Mooij van KING. Tijdens de kwartaalbijeenkomst van de VDP hebben 35 gemeenten toegezegd dat zij meedoen met de pilot digitale verhuisapplicatie. Uit deze groep wordt een stabiel en multidisciplinair projectteam samengesteld.

Stand van zaken

De focus in de afgelopen periode heeft gelegen op:

- ✓ het bewust maken van de projectleider van speelveld en betrokkenen
- ✓ het versterken en verhelderen van de projectleidersrol en de rol van het projectteam
- ✓ het leggen van verbinding met projectleiders van de andere pilots (delen kennis en ervaringen)
- ✓ een gedragen analyse van de huidige situatie en strategie/aanpak voor het vervolg
- ✓ het formuleren van een heldere doelstelling voor de pilot
- ✓ het inventariseren van knelpunten in de pilot
 - De projectleider heeft in de eerste contacten met het ministerie van BZK weinig medewerking ervaren. Verduidelijking van de context van de pilot, beoogde effecten en concrete resultaten, hebben bijgedragen aan een betere samenwerkingsrelatie en bereidheid bij BZK om mee te denken over oplossingen
- ✓ Draagvlak en beperkte opschaling gecreëerd bij 35 gemeenten tijdens kwartaalbijeenkomst VDP 26 maart 2014

Benodigde acties komende periode

Om een rechtstreekse digitale melding te kunnen doen in de Basisregistratie Personen (BRP) stuiten we op een barrière. Om het risico op verstoring in de voortgang van het BRP programma zo klein mogelijk te houden, is door de stuurgroep een 'hek' geplaatst om de BRP. Concreet betekent dit dat tot eind 2015 geen nieuwe wijzigingen in de BRP-planning worden verwerkt. Zie ook bijgaande voortgangsbrief d.d. 23 april 2015 van minister Plasterk aan de Tweede Kamer.

De focus in de pilots ligt op wat wel kan. Daarom vindt op korte termijn een afspraak plaats met MT-leden van BZK om te praten over (alternatieve) mogelijkheden daar waar het de BRP processtappen betreft. Uitgangspunt is dat iedere burger in Nederland een verhuizing moet kunnen doorgeven zonder tussenkomst van de gemeente.

Pilot dienstverlening aan ZZP'ers

Projectleider: Marnix Reinhard, Belastingdienst

Huidige situatie:

Informatievoorziening aan (startende) ZZP-ers verloopt nog sterk versnipperd en is mede afhankelijk van het belang dat de gemeente er aan hecht.

Doelen pilot:

Het doel van de pilot is drieledig:

- ✓ informatie van de overheid voor ZZP-ers stroomlijnen vanuit het perspectief van de ZZP-er
 - a. Informatie voor de brede oriëntatie fase
 - b. Informatie voor de specifiek (branche) verdieping / opstartfase
- ✓ Centraliseren inschrijvingsproces
 - c. stroomlijnen inschrijvingsproces
 - d. rol digitale ondernemersplein hierin onderzoeken
- ✓ Mogelijkheden verkennen voor een app als middel voor stroomlijning informatie en centraliseren inschrijvingsproces

Voor het formuleren van concrete resultaten die het pilotproject gaat opleveren, is een homogene samenstelling van het projectteam van belang en kracht om innovatief en vanuit de ZZP-er te denken. Op dit moment is de samenstelling van het projectteam wisselend.

Deelnemende gemeenten

Bij de start:

- ✓ Amsterdam
- ✓ Rotterdam
- ✓ Den Haag
- ✓ Utrecht
- ✓ Hilversum

Overige deelnemers

- ✓ Belastingdienst (projectleiding)

In de praktijk:

wisselende samenstelling; een van de knelpunten.

Stand van zaken

De focus in de afgelopen periode heeft gelegen op:

- ✓ het bewust maken van de projectleider van speelveld en betrokkenen
- ✓ het versterken en verhelderen van de projectleidersrol en de rol van het projectteam
- ✓ het leggen van verbinding met projectleiders van de andere pilots (delen kennis en ervaringen)
- ✓ een gedragen analyse van de huidige situatie en strategie/aanpak voor het vervolg
- ✓ het formuleren van een heldere doelstelling voor de pilot
- ✓ het inventariseren van knelpunten
 - Het zwaartepunt van de pilot ligt bij gemeenten. De projectleider ervaart onvoldoende mandaat omdat hij niet van een gemeente is. Gewerkt wordt aan een tandem van twee projectleiders; Marnix vanuit de Belastingdienst en een projectleider vanuit gemeenten.
Daartoe zijn gesprekken gevoerd met de manager van de ROZ-groep. Doel is deelname van ROZ in de pilot, bij voorkeur in de rol van tandem projectleider. ROZ werkt in opdracht van de lokale, regionale en provinciale overheid voor de inwoners van vrijwel alle gemeenten in Twente en de Achterhoek, een regio van bijna een miljoen inwoners. De ROZ-groep is integraal onderdeel van de gemeente Hengelo, biedt onder 1 dak een full service concept aan voor ondernemers en onderscheidt zich in een breed scala aan dienstverlening voor ondernemers.
 - Door een steeds wisselende samenstelling van het projectteam komt de pilot niet uit de startblokken. Deelnemers voelen zich onvoldoende geëngageerd, komen niet of sturen een collega.
 - Onvoldoende draagvlak voor het pilotproject bij de Belastingdienst

Benodigde acties komende periode

1. Invulling tandem projectleiderschap door gemeente
2. Wat nodig is om de pilot te versnellen is een stabiele samenstelling van het projectteam:
 - ✓ Almere, Constance Buyne
 - ✓ Hilversum, Lotte Volz
 - ✓ Rotterdam, Aafke Tichelaar
 - ✓ Den Haag, Gerard Kroon
 - ✓ Maastricht, Pieter Paul van de Wouw
 - ✓ FNV Zelfstandigen, Josien van Breda
 - ✓ Marnix Reinhard, Belastingdienst (projectleider)
3. Onderzoeken draagvlak Belastingdienst

De krachtige verbindingen/netwerken van het programma, Uitvoerdersoverleg en Kloosterhoeveberaad, worden gebruikt om dit te realiseren.

Pilot digitale dienstverlening aan begrafenisondernemers

Projectleider: Gerard Velders, gemeente 's-Hertogenbosch

Huidige situatie:

uitvaartondernemers moeten voor het doen van aangifte van overlijden meerdere keren naar het gemeentehuis. Dat kosten tijd en (parkeer)geld.

Resultaat pilot:

het bieden van een 1 landelijke digitale voorziening aan uitvaartondernemers via mijnoverheid.nl/ondernemersplein.nl om 24 x 7 digitaal aangifte van overlijden te doen bij hun gemeente. De oplossing sluit aan op het proces 'dienstverlening aan nabestaanden' van de manifestpartijen.

Deelnemende gemeenten

Bij de start:

- ✓ Dordrecht
- ✓ Eindhoven
- ✓ Enschede
- ✓ Gemert-Bakel
- ✓ Hellendoorn
- ✓ Tilburg
- ✓ Utrecht
- ✓ Zwolle
- ✓ 's-Hertogenbosch (projectleiding)

Overige deelnemers:

- ✓ CBS
- ✓ Ministerie van Veiligheid en Justitie

In de praktijk:

- ✓ 's-Hertogenbosch (projectleiding)
- ✓ Ministerie van Veiligheid en Justitie

Stand van zaken

De focus in de afgelopen periode heeft gelegen op:

- ✓ kennis en input leveren om te komen tot een wetswijziging voor wat betreft elektronische aangifte
- ✓ het oplossen van de problemen met e-herkenning
- ✓ ambassadeurschap voor de pilot; Irma Woestenberg, gemeentesecretaris 's-Hertogenbosch is inmiddels ambassadeur voor deze pilot

98% van de aangiften van overlijden in 's-Hertogenbosch verloopt op dit moment digitaal

Benodigde acties komende periode

- ✓ de wetswijziging is behandeld in de Eerste Kamer en geaccordeerd. In juli 2015 volgt effectuering. Vanaf dat moment mag ook de handtekening digitaal worden gezet en kan het aangifteproces voor 100% digitaal plaatsvinden. Daarmee is een van de pilot doelstellingen, 24 x 7 digitaal aangifte kunnen doen van overlijden, gerealiseerd
- ✓ wat volgt is beperkte opschaling bij 30 – 40 gemeenten. De implementatiestrategie voor die beperkte opschaling is beschreven in het document 'Aanpak pilots – update' (zie bijlage) en wordt op dit moment verder uitgewerkt. Op 25 juni zijn programmamanager en projectleider bij de kwartaalbijeenkomst van de VDP. Doel is draagvlak creëren voor beperkte opschaling bij 30 – 40 gemeenten