



NEDERLANDS INSTITUUT VOOR STUDIEREIZEN
DUTCH INSTITUTE OF STUDYTRAVEL

Studiereis Vereniging Directeuren Publieksdiensten 17 t/m 20 april 2018



Kees de Zeeuw

Nederlands Instituut voor Studiereizen

9-4-2018

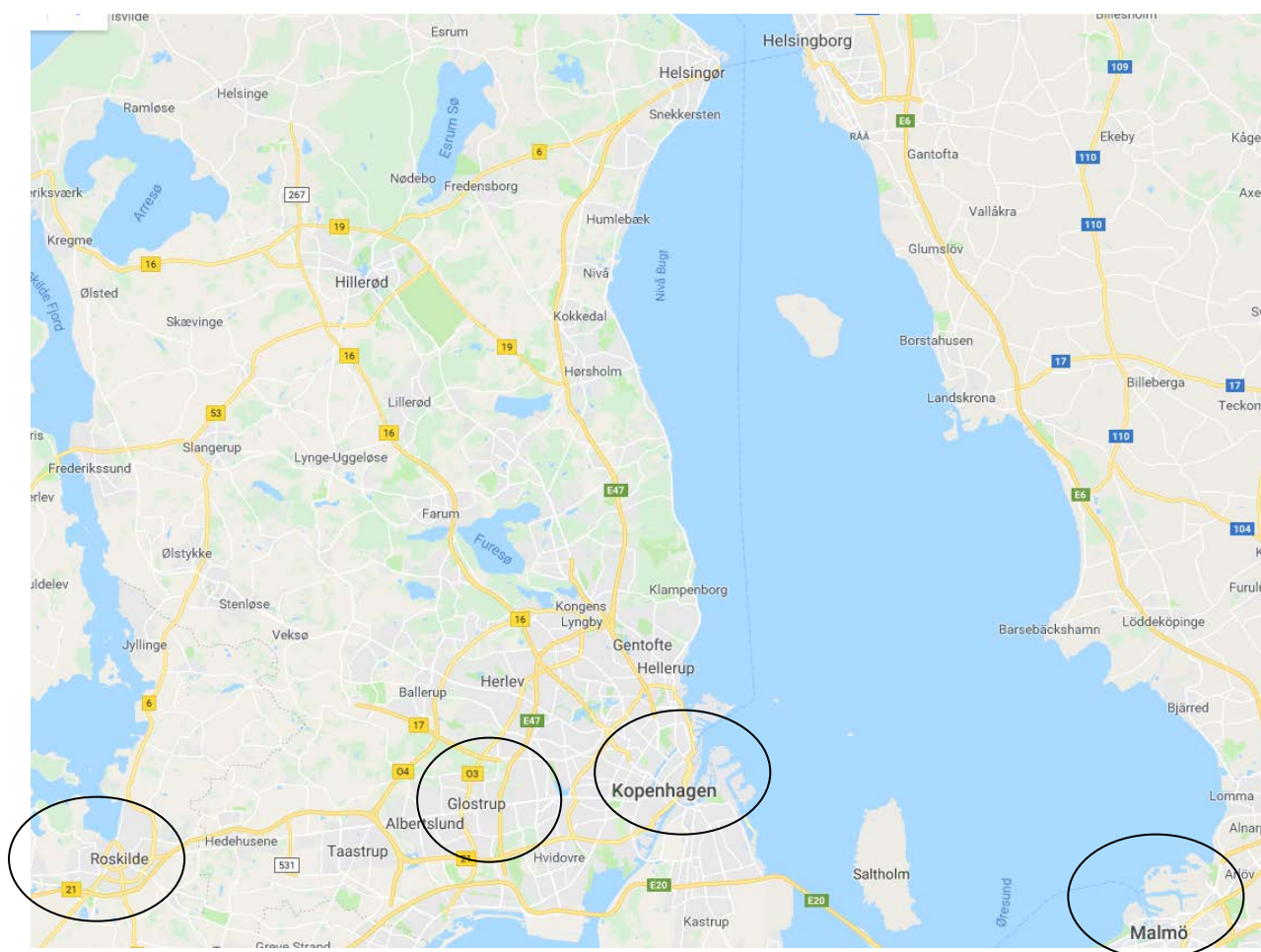


**NEDERLANDS INSTITUUT VOOR STUDIEREIZEN
DUTCH INSTITUTE OF STUDYTRAVEL**

Het programma

Het hieronder beschreven programma en werkbezoeken staan (op een enkele voorbehoud) vast. Het definitieve tijdschema is nog in ontwikkeling. Ook zijn nog niet alle mensen bekend die we tijdens de bezoeken zullen ontmoeten. Een deel van de informatie moet nog ontvangen worden.

Tijdens de bezoeken is er ruimte voor persoonlijk contact met de verschillende mensen. De thema's en interesses zijn met de gastheren en -vrouwen besproken. Tijdens de bezoeken kan de groep worden opgedeeld in kleinere groepen om het contact intensiever te laten verlopen. De voertaal tijdens deze studiereis is Engels.



Het Nederlands Instituut voor Studiereizen maakt onderdeel uit van de IGI adviesgroep BV
Bolderiklaan 78 5582 AZ Waalre tel : 040-2233063 fax : 040-2233064 e-mail: info@studiereizen.nl
website: www.studiereizen.nl



NEDERLANDS INSTITUUT VOOR STUDIEREIZEN
DUTCH INSTITUTE OF STUDYTRAVEL

Denemarken

Denemarken heeft in 2007 een ingrijpende hervorming doorgevoerd van het overheidsbestuur. De provinciale bestuurslaag is er uit gehaald en de taken werden verdeeld tussen Rijk en Gemeenten. Gemeenten kregen dus meer taken en moesten hun 'bestuurskracht' aantonen. Het lokale bestuur wordt uitgevoerd door gemeenten die bij veel taken (verplicht) regionaal samenwerken in vijf bestuurlijke regio's.

Gemeenten in Denemarken hebben een omvangrijk takenpakket. Bijna 60% van de gemeenten heeft tussen de 20 en 50 duizend inwoners. Ook kleinere en middelgrote gemeente blijken dus in staat om een goed dienstenpakket aan te bieden. Deense gemeenten zijn verantwoordelijk voor sociaal beleid, cultuur, lokale zorg, kinderopvang, basisonderwijs, arbeidsmarkt, uitkeringen en pensioenen, lokale wegen, RO, milieu, natuur.

Een deel van de taken van de vroegere provincies zijn overgenomen door 5 regio's waarbinnen gemeenten samenwerken. Het betreffen allemaal regionale taken, zoals (ziekenhuis)zorg, (gespecialiseerd) onderwijs, regionale OV bedrijven, ruimtelijke ordening, regionale economische ontwikkeling, milieu, veiligheid en hulpverlening. De regio's zijn echter niet politiek maar administratief bestuurlijk en worden gefinancierd door de gemeenten zelf.



Meer informatie:

[Local Government reform Denmark](#)
[Bestuurlijke regio's van Denemarken](#)

De bestuurskundige Klaartje Peeters heeft in 2007-2010 onderzoek gedaan naar de bestuurlijke hervorming in Denemarken. [Lessen uit Denemarken](#)

Dinsdag 17 april 2018

09.45 uur Vlucht naar Kopenhagen

11.05 uur Aankomst in Kopenhagen

Na aankomst per eigen bus naar het hotel. Daar staat een lunch klaar.

13.15 uur Vertrek naar Digitaliseringsstyrelsen

5 minuten lopen vanaf ons hotel

[Website](#)

The Agency for Digitisation is an agency of the Ministry of Finance and has been established in 2011 to speed up the digitisation processes required to modernise the Danish welfare society. The Agency is in charge of the digitisation of Denmark and is responsible for the implementation of the government's digital ambitions in the public sector.



Het Nederlands Instituut voor Studiereizen maakt onderdeel uit van de IGI adviesgroep BV
Bolderiklaan 78 5582 AZ Waalre tel : 040-2233063 fax : 040-2233064 e-mail: info@studiereizen.nl
website: www.studiereizen.nl



NEDERLANDS INSTITUUT VOOR STUDIEREIZEN
DUTCH INSTITUTE OF STUDYTRAVEL

The Agency for Digitisation is the engine driving cross-public sector cooperation and thus leads from the front in the efforts to digitise the public sector. However, the entire public sector – from region headquarters, hospital wards and municipal offices to primary and lower secondary school -has a joint responsibility to ensure that Danes embrace the digital mindset and that the vision of a digital Danish public sector is achieved. The private sector, such as the financial sector and the ICT industry, is a key partner in this regard.

Het Agentschap heeft een belangrijke rol gespeeld in het uitrollen van de digitalisering in het publieke domein bij alle overheidslagen. Tijdens het bezoek aan het Agentschap voor Digitalisering krijgen we een introductie in de onder meer de digitaliseringstrategie van de publieke sector. Daarnaast zijn er presentaties en discussies.

Het definitieve programma moet nog worden ontvangen.

15.30 uur *einde bezoek*

Na het bezoek lopen we terug naar het hotel waar de bus klaar staat om ons naar de residentie van de Nederlandse Ambassadeur te brengen. ***Er is géén gelegenheid om ons om te kleden voor de ontvangst bij de Ambassadeur. Houd daar rekening mee.***

16.00 uur **Ontvangst door de Nederlandse Ambassadeur**

De Ambassadeur van Nederland in Denemarken *de heer Henk Swarttouw*, nodigt de delegatie uit op zijn residentie in Kopenhagen. Daarvoor zijn ook alle vertegenwoordigers uitgenodigd van de Deense organisaties die we tijdens ons bezoek ontmoeten. De bedoeling is een informele bijeenkomst en kennismaking.

Op de website staat de uitnodiging. Neem deze mee.



Zoals vermeld zijn de Deense vertegenwoordigers die we zullen ontmoeten uitgenodigd. Echter, één persoon zullen we vanwege agendaproblemen uitsluitend tijdens de receptie ontmoeten. Dat is ***Christian Østergaard Madsen***, Assistant professor, Ph.D aan de IT universiteit van Kopenhagen.

Christian heeft veel publicaties op z'n naam over het gebruik van digitale media in ondermeer de publieke sector. Binnen zijn promotieonderzoek heeft hij ook onderzoek gedaan naar de problemen die kwetsbare burgers kunnen hebben met E-services. Een deel van zijn onderzoek heeft hij ook uitgevoerd op de technische universiteit van Twente. We hebben Christian toch uitgenodigd om geïnteresseerde deelnemers met hem in contact te brengen.

Meer [informatie over Christian Østergaard Madsen](#) en een [lijst met publicaties](#)

18.00 uur *Einde ontvangst*

De residentie is niet ver van het hotel. Onderweg is er een gezamenlijk diner. Na het diner is het een korte wandeling (ca 20 minuten) naar het hotel.



NEDERLANDS INSTITUUT VOOR STUDIEREIZEN
DUTCH INSTITUTE OF STUDYTRAVEL

Woensdag 18 april 2018

7.00-8.45 uur ontbijt

09.00 uur vertrek naar KL

KL is de Deense variant van de VNG.

[Website](#)

Hier zullen we dieper ingaan op de publieke dienstverlening en het programma *Sammenhængende Digital Borgerservice*

We agree that it will work out fine to start with a strategic overview, in order to give the group an impression of our aims and project and then turn to the specific project on service design. Our visions are formulated in a common digitalisation strategies for the municipalities and a digitalisation strategy across the public sector as such.

The focus on service design derive from a vision to perceive public service increasingly from the perspective of the citizens. The assumption is that good quality in (digital) service for citizens is also efficient for the administration.

Our first thought is that it might be interesting to present our initiative (part of the SDB-program) on a [service design toolkit](#), and if possible, to compare and be inspired by your thoughts on how to engage users and apply their perspective. Let us know if this would be interesting.

Het exacte programma voor deze bijeenkomst volgt later.

Ca 11.15 uur Vertrek naar Glostrup

12.00 Bezoek aan de gemeente Glostrup

Het programma vindt plaats in Leragergård, een van de accommodaties van de gemeente.

Na het programm ais er een (kort) bezoek aan het gemeentehuis van Glostrup

12.00 -13.00 lunch

13.15 uur start programma

Glostrup is een Deense gemeente met ca 23.000 inwoners en ligt in de bestuurlijke regio Hovedstaden. Een regio met 1,8 miljoen inwoners verdeelt over 29 zelfstandige gemeenten.



Het aantal inwoners varieert van ruim 14.000 tot 600.000 (Kopenhagen). 19 gemeenten hebben minder dan 50.000 inwoners en slechts 2 gemeenten zijn groter dan 100.000 inwoners.

De twee gemeenten met minder dan 20.000 inwoners (Dragør en Valensbæk) hebben zich in 2007 heftig verzet tegen herindeling. 20.000 inwoners was namelijk als ondergrens bepaald. De prijs die ze voor hun zelfstandigheid hebben moeten betalen, is het verlies van zeggenschap over een deel van de taken.

Voorlopig programma:

Het Nederlands Instituut voor Studiereizen maakt onderdeel uit van de IGI adviesgroep BV
Bolderiklaan 78 5582 AZ Waalre tel : 040-2233063 fax : 040-2233064 e-mail: info@studiereizen.nl
website: www.studiereizen.nl



NEDERLANDS INSTITUUT VOOR STUDIEREIZEN
DUTCH INSTITUTE OF STUDYTRAVEL

We are planning a small tour and then a meeting with dialogue afterwards. There will AV equipment available in the meeting room. You said that the Dutch delegation eventually can make a presentation – that would be wonderful.

When you know more about the topics that the delegation would like to learn more about, we would love to hear from you. That way we can make the meeting as effective as possible for them.

Deze middag is ook de ontvangst door **Borgerservice Danmark** (de Vereniging voor de Burger Service in Denemarken, een zustervereniging van de VDP)

Het definitieve programma moet nog worden ontvangen.

Ca 16.00 uur Einde programma

's avonds is er een gezamenlijk diner aan de sfeervolle Nyhavn, om de hoek van het hotel.

Donderdag 19 april 2018

7.00-8.00 uur ontbijt

08.00 uur vertrek naar Malmö

9.00 uur Bezoek aan **Minc**

[Website](#)

Minc was set up by the City of Malmö in 2002 to fuel innovation. The city was still getting back on its feet after the 1970s shipyard crisis that wiped out tens of thousands of Malmö jobs.

To help spearhead the recovery, Minc was established as one of Scandinavia's first startup incubator programs - just after the dot com-bubble burst, but well ahead of the rise of the new internet giants.

Since then, southern Sweden has been turned into a firmly established hotbed for innovation. Minc does not just host an incubator anymore, but also a game incubator, the award winning accelerator Fast Track Malmö, and Startup Labs, making it a startup house worthy the name.

Hundreds of startups have gone through the Minc incubator program and the startups that have set out in the Minc house have done everything from developing facial recognition technology for Apple to using their technology to uncover the Panama Papers. The Malmö region is now one of the most innovative regions in the world, and it has surpassed both Oslo and Helsinki in rounds of raised venture capital.

De gemeente Malmö gebruikt Minc ook als ontwikkelcentrum. Zij leggen regelmatig vragen en problemen voor met het verzoek om met slimme oplossingen te komen. Malmö is een van de gemeenten die deelneemt aan het project Smart Cities.

Het Nederlands Instituut voor Studiereizen maakt onderdeel uit van de IGI adviesgroep BV
Bolderiklaan 78 5582 AZ Waalre tel : 040-2233063 fax : 040-2233064 e-mail: info@studiereizen.nl
website: www.studiereizen.nl



BORGERSERVICE DANMARK





NEDERLANDS INSTITUUT VOOR STUDIEREIZEN
DUTCH INSTITUTE OF STUDYTRAVEL

10.30 uur Bezoek aan de **Turning Tower**

ABOUT TURNING TORSO

Born out of a sculpture, Turning Torso is an exciting building made up by cubes and twists towards the water and the world. Experience lodging, work and meeting venues in a new way at Malmö's most attractive location



completed with top-notch quality and service. Turning Torso is the tallest skyscraper in the Nordic countries and is designed by architect Santiago Calatrava. The building was inaugurated on August 27, 2005 and is owned by HSB Malmö.

INTERIOR DESIGN

The interior, floors, walls, ceiling and lighting is made of natural materials such as wood, marble & glass. Floor 54 is a bit darker in tone due to paneling made of wood of pear and floor 53 is lighter because of the usage of American maplewood.

The ambition is an atmosphere which exuberate harmony, where the focus should be on the people and let them shine. That is why a monogram color scheme has been used for all interiors. The color varies after lighting. Sometimes it looks like the color of champagne, sometimes greener, and on other occasions the interior appears golden.

FANTASTIC VIEW

The unique height allows you to enjoy a mighty view over Öresund, the city of Malmö, Lund, Skanör-Falsterbo, the Öresund Bridge, Möns Klint, Copenhagen and all the way to Ven.

VISIT

During your visit with us you will get the chance to experience the top floors of Turning Torso, take part in the history surrounding the building, anecdotes and mind-blowing facts.

VISIT THE HIGHEST BUILDING

There is a huge interest getting behind the scenes at Turning Torso and therefore we offer an one hour lecture on building – "From Vision to Reality."



11.30 uur lunch in Bon ICI

Lunch with chickenfilé, sauce, vegetables, new potatoe.

Sallad, bread, mineralwater

Coffer/tea, chocolate truffle

12.30 uur Vertrek uit Malmö naar Roskilde

Het Nederlands Instituut voor Studiereizen maakt onderdeel uit van de IGI adviesgroep BV
Bolderiklaan 78 5582 AZ Waalre tel : 040-2233063 fax : 040-2233064 e-mail: info@studiereizen.nl
website: www.studiereizen.nl



NEDERLANDS INSTITUUT VOOR STUDIEREIZEN
DUTCH INSTITUTE OF STUDYTRAVEL

14.00 uur **Gaming time**

We worden ontvangen door **Leif Sørensen**, Founder and CEO of Actee

In Actee, we are changing the world of workplace learning through our simulation technology and tools. We co-create and develop digital learning concepts supporting organizational development. We provide our users with a unique opportunity to design internal development programs with a practical learning outcome in an engaging environment. Everything we do is centred on creating motivation, which turns complex processes and theories into interesting learning that can be applied to our everyday practice.



Deze middag maken we kennis met het gebruik van serious gaming in de werkomgeving. Er is vanzelfsprekend ook gelegenheid om dit zelf uit te proberen.

Voorlopig programma

- Welcome form Actee/ and if possible an official from the municipality.
- Intro to learning
- The theory in the game
- Playing the game
- Warp up
- Q&A

Website www.actee.com

Meer [informatie over Leif Sørensen](#)

Savond is er een gezamenlijk (buffet)diner op korte loopafstand van het hotel.

Vrijdag 20 april 2018

7.00-8.00 uur ontbijt

08.30 uur vertrek

Gemeente Kopenhagen.

We zijn deze ochtend te gast bij de gemeente Kopenhagen waar we worden ontvangen door Thomas Jakobsen, een van de directieleden.

Kopenhagen is de hoofdstad van Denemarken en de grootste gemeenten binnen de regio Hovedstaden (maar niet de hoofdstad van de regio, dat is Hillerød).

Tijdens dit bezoek wordt een programma ontwikkeld rondom de thema's *citizenservice and digitalization*.

Het definitieve programma voor dit bezoek volgt later.

10.30 uur einde bezoek

Het Nederlands Instituut voor Studiereizen maakt onderdeel uit van de IGI adviesgroep BV
Bolderiklaan 78 5582 AZ Waalre tel : 040-2233063 fax : 040-2233064 e-mail: info@studiereizen.nl
website: www.studiereizen.nl



NEDERLANDS INSTITUUT VOOR STUDIEREIZEN
DUTCH INSTITUTE OF STUDYTRAVEL

11.00 uur Rondvaart door de haven van Kopenhagen met een lunch

12.30 uur KOMBIT

Voor 2007 hadden Deense gemeenten een eigen IT bedrijf, KUMMUDATA (KMD). Uiteindelijk kwam er nieuwe wetgeving die voorschreef dat gemeenten geen private organisaties mochten opzetten van belastinggeld. KMD is verkocht aan private partijen en met de inkomsten van de verkoop is een samenwerkingsverband tussen gemeenten opgesteld; KOMBIT. Het doel van KOMBIT is op lokaal niveau gezamenlijk ICT in te kopen en door de samenwerking de kosten van nieuwe ICT laag te houden'.

14.15 uur Vertrek naar de luchthaven

16.25 uur vertrek vanaf vliegveld Kastrup naar Amsterdam