

Resultaten 11^e Bestuurderssymposium Doorbraak in Dienstverlening Tilburg, 17 juni 2015



Welkomstwoord Erik de Ridder

Wethouder Erik de Ridder, gastheer voor het 11^e bestuurderssymposium van de Doorbraak in dienstverlening, heet alle aanwezigen van harte welkom in de raadzaal van het stadhuis. Het bijzondere paleis-raadhuis, in de 19^e eeuw gebouwd voor koning Willem II en een eeuw later als gemeentehuis in gebruik genomen, is een passende ambiance voor de Doorbraakbeweging. Bestuurders die op zoek zijn naar een historische doorbraak in de dienstverlening van de overheid, zijn hier op de goede plek. Als deelnemer aan de bestuurdersbeweging wijst hij op uiteenlopende doorbraakresultaten die eerder bereikt zijn, zoals de Interactieve WOZ die ook in Tilburg breed is ingevoerd en steeds meer terrein wint, en het nationaal parkeerregister, de basisgemeente en de berichtenbox.

Vandaag staat opnieuw een mooie kans op de agenda, een doorbraakpoging die het functioneren van overheid en samenleving naar een volgend stadium kan brengen. En daar zal het niet bij blijven: de innovaties zullen eerder toe- dan afnemen. Als samenleving en overheid moeten we nadenken hoe we soepel kunnen omgaan met een aanhoudende stroom vernieuwingen. Als actieve bestuurder in de VNG, die net de agenda 2020 heeft vastgesteld, voorzitter van Stedenlink en haar de Digitale Steden Agenda, en als Doorbraakbestuurder roept hij de aanwezigen op om vooral te zoeken naar verbindingen. De vernieuwingscircuits zijn geen doel op zichzelf maar een middel; en als zij goed op elkaar zijn afgestemd net zoals een DJ muziek mixt, kan dat leiden tot de mooiste resultaten en zelfs tot grote exportwaarde. Met “verbinding” als sleutelwoord wenst hij alle aanwezigen veel succes en inspiratie.

1 Overheid: keuze of vernieuwingsopgave

Dagvoorzitter Arre Zuurmond, in het dagelijks leven gemeentelijk ombudsman van de regio Amsterdam en omstreken, meldt dat hem is gevraagd het stokje over te nemen van Erik Gerritsen die onlangs SG van VWS is geworden. Omdat Arre in zijn werk als ombudsman dagelijks mensen aan zijn bureau heeft die de dupe zijn van falende verbindingen, kan hij zich uitstekend vinden in de oproep van Erik de Ridder. Vandaag wordt vanuit digitalisering een grote verbeterkans neergelegd, en de hamvraag is of we bereid zijn om daarvoor te gaan. Onze nek uit te steken.

Als illustratie van hoe je met dergelijke kansen kunt omgaan, toont hij een fragment uit een video over Estland dat als klein landje grote sprongen vooruit heeft gemaakt in de dienstverlening aan haar burgers. Aansluitend legt hij de aanwezigen de volgende stellingen voor:

- ✓ Digitalisering is nog lang niet klaar
- ✓ Digitalisering gaat ieders bedrijfsvoering ontregelen



- ✓ Onze bekende organisatiestructuur, het huis van Thorbecke, gaat schuiven
- ✓ Er zijn NU AL voldoende ICT technieken om de dienstverlening drastisch te verbeteren
- ✓ Wachten = stilstand = achterstand.

In de beantwoording blijken alle aanwezigen het geheel met deze stellingen eens. Degenen die tegenstemden, deden dat zelfs om aan te geven dat de stelling hen nog niet ver genoeg ging.

Regie aan de burger: radicale omdraaiing

In gesprek met Marcel van Galen, initiatiefnemer van de Qiy foundation, bespreekt Arre een demo van het Qiy Trust Framework waarmee een radicale omdraaiing wordt gerealiseerd in het verkeer tussen een burger/klant en een dienstverlenende organisatie. Aan de hand van het voorbeeld van een burger die een hypotheek aanvraagt, wordt getoond wat de radicale omdraaiing inhoudt: in plaats van dat de organisaties hun eigen regels en regie aan de burger opleggen, kan nu de burger/klant overal de regie gaan voeren over eigen gegevens. Technisch gezien wordt aan het internet een trust-laag toegevoegd waarin de burger/klant centraal staat. De mate van privacy kan elke persoon vervolgens naar eigen believen bepalen.

Dit biedt zeer grote voordelen voor alle betrokkenen: het overzicht, de regieruimte en het gemak voor burger en klant neemt toe, evenals de snelheid van dienstverlening. De handling kosten bij de dienstverlenende organisatie nemen sterk af, en voor het privacy dilemma ontstaan broodnodige oplossingsmogelijkheden. Als het in Nederland als eerste serieus wordt opgepakt, herpositioneert ons land zich weer als innovatieve samenleving.

Het lastige is evenwel dat de voordelen pas ontstaan als voldoende partijen meedoen. De kans is dus groot dat partijen op elkaar blijven wachten. Dit maakt de introductie van het Qiy Trust Framework tot een doorbraakvraagstuk. Kunnen we het met elkaar op gang brengen door gezamenlijk op te trekken?

Om te bepalen in welke mate het Qiy Trust Framework landelijk kan worden geaccepteerd als afsprakenstelsel, geeft Arre het woord aan Erik Jonker van Bureau Digicommissaris. Kan dit volledig worden aanvaard en in gebruik genomen, of zijn er concurrerende oplossingen? Is het voldoende volwassen en betrouwbaar genoeg? Kunnen gebruikers voldoende invloed op het stelsel uitoefenen? En hoe verhoudt het zich tot DigiD of het nieuwe e-ID?

Erik geeft aan dat de Digicommissaris het Qiy Trust Framework ziet als een veelbelovend initiatief voor vernieuwing van de generieke digitale infrastructuur in Nederland. De antwoorden op de vragen die Arre stelt, zijn positief. Er is geen reden om ermee te aarzelen, de Digicommissaris heeft verantwoordelijken zelfs opgeroepen om tot daadwerkelijke toepassing en beproeving van het Qiy concept te komen. Momenteel vindt een verkenning plaats onder aansturing van de regieraad Dienstverlening. De uitkomsten worden dit najaar al verwacht dus tegen de tijd dat partijen daadwerkelijk hun toepassing starten, is op al deze vragen een definitief antwoord beschikbaar. Er is dus nu al voldoende groen licht, er is geen reden om te wachten met afspraken om dit gezamenlijk te gaan oppakken.



Arre geeft het woord aan de aanwezigen in de zaal. Wie wil meedoen aan de lancering van deze vernieuwing? Een inventariserende rondgang levert de volgende uitspraken op.

- ✓ Poppe Wijnsma, vanuit de Koninklijke Notariële Broederschap, wil hierop aansluiten vanuit lopende activiteiten rondom de notaris-ID. Hij zal zich in verbinding stellen met de initiatiefgroep voor de omkering in WOZ en vastgoed.
- ✓ Luc de Witte, hoogleraar Universiteit van Maastricht, is bereid om met een paar gezondheidsspelers om tafel te gaan en een doorbraak-actie rondom deze omkering te definiëren in de gezondheidszorg.
- ✓ Steven Luitjens, directeur van Logius, laat weten dat Logius met Qiy in gesprek is om de berichtenbox en eID goed te laten profiteren van het Qiy concept.
- ✓ Robin Paalvast, wethouder in Zoetermeer, wil meedoen op voorwaarde dat de Rijksbelastingdienst meedoet en wil zich ervoor inzetten om dat te realiseren. Erik Jonker wil daarbij helpen vanuit Bureau Digicommissaris.
- ✓ Aletta Hekker, wethouder in Delft, wil in de vernieuwing participeren vanuit haar Delftse praktijk
- ✓ Dik Hermans, directeur van Vitavalley als aanjager van zorginnovaties, wil graag helpen een doorbraak te bereiken, in lijn met de doorbraakprojecten van het Ministerie van EZ. Hij probeert samen met Qiy op twee plekken showcase te maken: met buurtzorg (thuiszorg) en een proeftuin uitkomstfinanciering in Leiden e.o. Hij sluit graag aan bij het initiatief van Luc de Witte.
- ✓ Wim Flikweert van ING laat weten dat zijn organisatie er serieus mee aan de slag wil. Met de uitdrukkelijke ambitie om op afzienbare termijn massa te maken, want dat is de manier om de business case sluitend te krijgen.
- ✓ Jan van Ginkel, gemeentesecretaris van Schiedam, is aan het schakelen met twee collega's om te komen tot een toepassing.
- ✓ Marc Buijs, burgemeester van Boxtel, is al gestart met een oriëntatie en roept op tot lef om ermee aan de slag te gaan. Hij nodigt andere gemeenten uit om er samen met Boxtel gewoon mee te gaan starten.
- ✓ Wim Blok, voorzitter van de VDP, stelt vast dat de vele vernieuwingen ook kopschuw kunnen maken. Prioriteren is dan nodig, maar daarbij stelt hij meteen vast dat dit item hoog op de prioriteitenlijst uitkomt. De VDP laat zich graag het concept concreet uitleggen, en als dat helder overkomt dan zorgt hij dat er enkele pilots gaan starten.

Arre stelt vast dat er een substantieel animo is om er gezamenlijk mee aan de slag te gaan. Ook omdat er afwezig zijn die zich hierbij zouden aansluiten als zij hier konden zijn: hij noemt de Waarderingskamer, die trekker is van een landelijke initiatiefgroep die de radicale omdraaiing wil inzetten vanuit WOZ en vastgoed.

Gezien het animo, op diverse terreinen, is het belangrijk dat wordt gezorgd voor gezamenlijk optrekken. Hij stelt voor dat alle partijen die zich vandaag hebben uitgesproken over een initiatief, binnen drie maanden bij elkaar komen om aan de hand van elkaars impact analyse en de (voorlopige) uitkomsten van de verkenning van Bureau Digicommissaris, afspraken te maken over gezamenlijk vervolg.

Eind 2015 zou dan een topoverleg moeten komen waarin partijen samen beoordelen en beslissen of zij het Qiy Trust Framework grootschalig in daadwerkelijke uitvoering brengen. Hiermee wordt door de aanwezigen ingestemd.



Pitches voor andere doorbraakinitiatieven

Om bestuurders de gelegenheid te geven ook op andere fronten samenwerking met elkaar aan te gaan, geeft Arre de aanwezigen gelegenheid een doorbraakinitiatief te pitchen.

- ✓ Simon Rijdsdijk, voorzitter van de NVVB, meldt dat er in september een studiereis naar Estland wordt georganiseerd waarvoor nog ongeveer 15 plaatsen beschikbaar zijn. Geïnteresseerden kunnen zich bij hem melden.
- ✓ Tom Horn, wethouder van Haarlemmermeer vertelt mede namens ambtgenoot Jack van der Hoek van Haarlem over de vernieuwing in doelgroepenvervoer die zij landelijk willen realiseren: samen met 9292 en het landelijk Kennisplatform Verkeer en Vervoer willen zij zorgen dat mensen met een beperking kunnen opzoeken of zij een bepaalde verplaatsing ook met regulier OV zouden kunnen realiseren. Omdat dat momenteel nog niet kan, worden mensen onnodig veroordeeld tot (duur) doelgroepenvervoer. Partijen die daaraan mee willen doen, worden van harte uitgenodigd om zich aan te sluiten.
- ✓ Marcel van Galen presenteert het initiatief dat gemeenten uitnodigt om het Qiy Trust Framework meteen al concreet in praktijk te brengen voor hun burgers. Het heet Doors+ en voorziet in een eerste gebruikerstoepassing die start vanuit het beheer van wachtwoorden en email. Voor een instap-fee van een klein bedrag per inwoner kunnen gemeenten vervolgens gezamenlijk doorontwikkelen.
- ✓ Menno Tigelaar, wethouder van Amersfoort, vraagt aandacht voor de uitkomsten van een pilot rondom schuldhulpverlening. In klein verband is tussen vijf landelijke partijen en drie gemeenten een contactennetwerk aangelegd tussen schuldhulp-professionals dat nu vraagt om landelijke invoering. Dat kan plaatsvinden in het kader van het Kloosterhoeveberaad 2.0, waar de eis wordt gesteld dat er voldoende participanten zijn om tot landelijke opschaling te komen. Hij roept aanwezigen daarom op, zich te melden als gegadigde zodat het Kloosterhoeveberaad kan besluiten tot landelijke invoering van het contactennetwerk.
- ✓ Henk Duinkerken vertelt wat wethouder Starreveld van Gilze Rijen had willen doen: uitnodigen om mee te doen aan een samenwerkingscommunity van gemeenten, provincies en ministeries (I&M, BZK) die vernieuwen in RO, Bouw, en Beheer van de fysieke leefomgeving. Dit mede in aanloop naar de nieuwe Omgevingswet. De groep experimenteert met deregulering en nieuwe dienstverleningsvormen die nu al mogelijk zijn en die indien nodig alvast via de Crisis- en Herstelwet worden geformaliseerd. Een concrete pilot is Hoogvliet Rotterdam, waar de wijk zelf kan bepalen hoe de regels in de wijk gaan luiden.

Samenwerken aan vernieuwing

Na de netwerkpauze vertelt Henk Duinkerken over de inventarisatie van vernieuwingsprojecten die in samenwerking plaatsvindt door de Digitale Stedenagenda, Platform31, VNG, KING, Doorbraakpartijen en VDP; onder de naam SAMI: Samen Meer Impact.



De inventarisatie heeft geleid tot een lijst van meer dan veertig projecten die inmiddels is ontsloten via de “Innovatiebeurs Publieke Sector”
www.innovatiebeurspubliekesector.nl

In naam van Erik de Ridder, die even is weggeroepen voor spoedoverleg, vertelt Wim Oosterveld over hoe door SAMI rondom deze projecten een dialoog wordt ontwikkeld voor elke gemeente en provincie die voor de vraag staat wat er vernieuwd dient te worden. Immers, dat hangt af van het Collegeprogramma en van de staat van de dienstverlening in het betreffende gebied. De dialoog wordt momenteel met drie gemeenten uitgetest en er wordt binnenkort een tweede groep gestart waarin de lessen met de eerste drie worden toegepast. De bedoeling is eind dit jaar een uitontwikkelde proces gereed te hebben waarmee elke overheid onderbouwd kan besluiten over vernieuwingen. Partijen die in de tweede ronde willen meedoen, kunnen zich bij Wim aanmelden.

Bestuurdersteam “1 overheid”

Arre Zuurmond stelt vast dat gedurende de gehele bijeenkomst van vandaag steeds dezelfde ‘uitdagingen’ naar voren worden gebracht: er is meer overzicht nodig; meer afstemming; er zijn verbindingen tussen initiatieven nodig; meer samenwerking. Gelet op de veelheid van initiatieven en partijen die hierbij betrokken zijn, hebben bestuurders en ambtelijke uitvoerders een grote behoefte hieraan.

Tegen die achtergrond stelt hij vast dat de poging om het palet van vernieuwingen overzichtelijk te maken nuttig is, maar tegelijk ook de beperking in zich heeft dat het een geheel ambtelijk is ingevuld. Wil de Nederlandse overheid zich in al haar geledingen instellen op permanent en hoogfrequent vernieuwen, dan mag bestuurlijke aansturing niet ontbreken.

Aletta Hekker, wethouder van Delft, maakt melding dat er een integraal bestuurdersteam in oprichting is, waarin bestuurders uit diverse werkvelden proberen om de vele netwerken op informele wijze met elkaar te verbinden. De komende maanden wil het team doorontwikkelen tot een netwerk dat, dankzij overzichten zoals de SAMI partijen aan het maken zijn, kan mee- en bijsturen aan de ontwikkeling van de publieke dienstverlening. Met de samenwerking rondom de radicale omdraaiing die vandaag is afgesproken, zal het team idealiter uit een mix van overheden en private spelers bestaan.

Over de vraag hoe het bestuurdersteam de sturing precies moet invullen, staat het team nog open voor goede ideeën. Omdat het weliswaar erg nuttig maar tegelijk ook een hele opgave is om vanuit een breed overzicht sturing mee te geven aan een breed veld van actoren, zal dat zoeken worden. Maar het houvast is de zekerheid dat de opgave alleen maar groter wordt. En dan dienen oplossingen zich vanzelf aan als je er mee aan de slag gaat. Participanten en hun ideeën zijn daarom welkom.

Afsluiting: de ambitie en het innovatief vermogen van de publieke sector

Arre stelt vast dat vanmiddag eerst is gekeken naar Estland, waarna afspraken zijn gemaakt over het gezamenlijk op gang brengen van een radicale verbetering in dienstverlening; dat vervolgens ook andere vernieuwingen zijn gepitched, en dat



daarna is gesproken over hoe we ons als land instellen op een grote, aanzwellende stroom van vernieuwingen.

Afgezien van de constatering dat we op dat laatste punt nog geen afgewogen antwoorden hebben, kun je de vraag stellen of we met de juiste doelstelling bezig zijn geweest. Als de president van Estland waarschuwt dat we moeten leren blijven vernieuwen omdat we anders achterop raken, legt Arre de vraag in het midden of we die koers nu goed te pakken hebben.

Ter ondersteuning van het gesprek daarover presenteert hij een toegepaste Mazlov piramide, waarbij de onderlagen noodzakelijk zijn maar onvoldoende voor de inzet waarmee de middag (en de doorbraakbeweging) is gestart. De piramide ziet er als volgt uit. De vraag aan de aanwezigen is waar zij zich op willen richten.



Na enige plenaire discussie wordt door het merendeel van de aanwezigen de conclusie getrokken dat we het vijfde niveau moeten hanteren als drijfveer en stip op de horizon, en daartoe de energie vooral moeten richten op het vierde niveau: heruitvinden van de overheid. Als we daar concreet werk van maken, levert dat als vanzelf een impuls op voor de innovatiekracht van de samenleving als geheel. Vooral ook de radicale omdraaiing in digitaal zakelijk verkeer, die vandaag op de agenda stond en die door overheid en marktpartijen gezamenlijk moet worden ingezet, past daar prima bij.

Gevraagd om een slotwoord stel Jan van Ginkel dat de uitdaging heel helder is geworden en dat vooral het vernieuwingsvermogen drastisch omhoog moet. Op dat punt hebben we nog geen oplossingen maar heeft al wel een prima vraagformulering plaatsgevonden. We zien allemaal wat een grote opgave hier ligt. Hij heeft nu geen antwoord klaar, maar dat hoeft ook niet: het betreft een complexe vraag waarop geen gemakkelijke antwoorden bestaan en dan is een scherpe vraagstelling de beste start om iedereen te laten broeden op een goed antwoord. Daar wil hij graag zijn bijdrage aan leveren, en het thema ziet hij graag het volgende symposium terug op de agenda: zowel de omdraaiing die nu speelt als het vermogen om structureel te blijven innoveren.

Aletta Hekker en Simon Rijdsdijk kondigen aan dat zij het volgende symposium in Delft gezamenlijk zullen organiseren. De beoogde datum zal in december 2015 liggen. Zij zullen nog deze zomer een datum kiezen en een uitnodiging verspreiden.



Inschrijvingen 11^e bestuurderssymposium op 17 juni 2015 in Tilburg

- ✓ Erik de Ridder (Tilburg)
- ✓ Steven Luitjens (Logius)
- ✓ Edward Vriends (V&J)
- ✓ Jos Maessen (Amsterdam)
- ✓ Bart Claassen (Schijndel)
- ✓ Gert-Jan Boeijen (Schijndel)
- ✓ Alain van de Haar (ROC Graafschapcollege)
- ✓ Jos Schleedoorn (De Toekomst Ede)
- ✓ Gert Jan Holland (RDW)
- ✓ Simon Rijdsijk (NVVB)
- ✓ Harry Denekamp (Kerkrade)
- ✓ Dimitri Oudheusden (BC)
- ✓ Aletta Hekker (Delft)
- ✓ Mieke Damsma (Maastricht)
- ✓ Paula van der Burg (UWV)
- ✓ Monique Rijnen (Amersfoort)
- ✓ Wim Oosterveld (DSA)
- ✓ Wim Blok (Zaanstad)
- ✓ Menno Tigelaar (Amersfoort)
- ✓ Robin Paalvast (Zoetermeer)
- ✓ Jan Fraanje (Boxtel)
- ✓ Hans Sprangers (Tilburg)
- ✓ Rene Bagchus (BZK)
- ✓ Jan Eshuis (Hengelo)
- ✓ Ben Tap (Hoorn)
- ✓ Arre Zuurmond (gem. ombudsman A'dam e.o.)
- ✓ Dagmar Winkelhorst (NVVB)
- ✓ Gé Linssen (EZ)
- ✓ Marion van der Maat (Tilburg)
- ✓ Yvonne van den Berg (Ridderkerk)
- ✓ Tom Horn (Haarlemmermeer)
- ✓ Dik Hermans (Vita Valley)
- ✓ Mariël Middendorp (Alphen a/d Rijn)
- ✓ Marcel van Galen (Qiy Foundation)
- ✓ Maarten Louman (Digital Me)
- ✓ Jan van Ginkel (Schiedam)
- ✓ Jan Vroomans (Yazula)
- ✓ Hamit Karakus (Platform 31)
- ✓ Hans Nouwens (Smart Data City)
- ✓ Inge Bastings (Tilburg)
- ✓ Simon Does (Arnhem)
- ✓ Yvonne van Stiphout (VNG)
- ✓ Ingrid Hoogstrate (KING)



- ✓ Wim Flikweert (ING)
- ✓ Daniel Kohler (ING)
- ✓ Luc de Witte (Univ Maastricht)
- ✓ Hans Agten (CZ)
- ✓ Henk Duinkerken (Doorbraak)
- ✓ Eric Loe (Doorbraak)
- ✓ Suzan Zethof (9292)
- ✓ Harmannus Kruizinga (SVB)
- ✓ Ardwin Lantain (Deventer)
- ✓ Guido Vreuls (Omibuzz)
- ✓ Erik Jonker (Bureau Digicommissaris)
- ✓ Barbara Visser (DUO)
- ✓ Paul van Vilsteren (Almere)
- ✓ Jan Otten (DITSS)