



# Doorbraak in Dienstverlening

## Resultaten bestuurderssymposium “Recessie vergt doorbraak en vernieuwing” Stadhuis Utrecht, 23 november 2012

### Opening

In zijn welkomstwoord geeft Maarten Schurink aan dat de doorbraakbeweging een soort innovatieguerilla is, een bestuurlijke doorbraakbeweging die informeel opereert met concrete zakelijke afspraken. Dat leidt soms ook tot gemopper bij degenen die merken dat bestuurders daadwerkelijk afspraken hebben gemaakt. Geen vernieuwing zonder wrijving, het is goed dat de beweging geen institutie is of wordt!

Na een korte ‘jakhalzen’video met burgers aan het woord over wat zij van de overheid vinden en verwachten, laten twee Jonge Utrechtse ambtenaren zien wat zij in de gemeentelijke praktijk concreet doen op dat vlak. In het project “webcare” wordt twitter benut als contactkanaal en in het project “werken aan websites” kunnen burgers feedback en suggesties geven over gemeentelijke websites. Co-creatie in praktijk.

### Context en agenda voor vandaag

Dagvoorzitter Erik Gerritsen laat de vijftien nieuwe deelnemers zichzelf voorstellen. Hij schetst de start, het 1<sup>e</sup> bestuurlijke symposium in oktober 2010 bij het UWV in Amsterdam. Daar lag de oorsprong en kerngedachte van de Doorbraakbeweging: als we ingrijpend durven te vernieuwen kunnen we de prestaties van de publieke sector verbeteren en tegelijk ook besparen.

Men zag kansen en koos voor een duidelijke veranderstijl: concreet, informeel, zakelijk resultaatgericht, door een bestuurdersgroep die iets wil – een “coalition of the willing”. We zoeken geen bestuurders die alleen maar komen luisteren, of vragenstellen; we zoeken mensen die problemen helpen oplossen, hindernissen helpen overwinnen. Wie wil helpen verbeteren is van harte welkom. Die uitnodiging blijft.

Het staat vooraf niet vast of de beweging doorgaat. Dat hangt van de afspraken en de uitkomst van vandaag. Aan het einde van de bijeenkomst zal Erik de vraag stellen aan de aanwezigen of een volgend symposium moet worden georganiseerd.

Vandaag is het 6<sup>e</sup> symposium en de initiatieven van februari 2011 beginnen resultaten op te leveren. De praktijk van bouwvergunningen wordt flexibeler en goedkoper. Parkeerafhandeling wordt gemakkelijker en handhaving goedkoper. Burgers krijgen een rol in de WOZ waardebeoordeling van hun huis. De Basisgemeente is een begrip geworden.

Als je zo terugkijkt zie je dat de lat omhoog moet. De Doorbraak-ambitie was om via enkele innovaties een *steedsprong* te verkennen. Dat is inmiddels des te harder nodig, want het nieuwe kabinet moet een enorme bezuiniging en verandering doorvoeren. Hoe meer via “meer met minder” kan worden bereikt, hoe minder pijnlijke bezuinigingen



nodig zijn. De 20x20 inventarisatie toont voor zo'n systeemsprong vele kansen. Vernieuwingskansen, die vandaag door pitches van bestuurders op de agenda worden gezet.

Een systeemsprong van zakelijke afspraken over vernieuwing is nodig op twee fronten:

- ✓ **Infrastructuur.** Reductie van complexiteit via infrastructurele overheid: in samenwerking / standaardisering waar gewoon een knoop moet worden doorgehakt, nu echt een keer een knoop doorhakken. En daarmee een infrastructuur realiseren die randvoorwaardelijk is (transactiekosten verlagend) om de echte ingewikkelde maatschappelijke problemen aan te pakken.
- ✓ **Uitvoeringsbeleid.** Enerzijds vermindering van bureaucratie en nieuwe oplossingen: georganiseerd wantrouwen omvormen naar co-makership en eigen kracht benutting; anderzijds door organisatiegrensoverschrijdende netwerk- en ketensamenwerking.

Op beide fronten krijgen bestuurders gelegenheid hun voorstel te pitchen in de vorm van een concreet verzoek, waarna elke bestuurder in een sta-tafel ronde de gelegenheid krijgt om participaties af te spreken. Dat kan gaan om een bestaand doorbraakproject, of om een nieuw voorstel bijvoorbeeld uit de 20x20 inventarisatie.

Onderwerpen komen pas aan de orde als een bestuurder het pitcht. Lopende doorbraakprojecten waar nu geen bestuurlijke afspraak over nodig is (zoals interactieve WOZ, de berichtenbox en bestaande leeromgevingen jeugdzorg), komen nu dus niet aan de orde.

Hieronder de uitkomst van de pitches en de daarover gemaakte participatie-afspraken. Deze tonen alléén wat vandaag is afgesproken: Annemarie Jorritsma en Ralph Pans laten weten dat ook via de VNG-website de uitnodiging tot participeren aan alle gemeenten zal uitgaan. Verwacht mag worden dat het aantal participanten nog zal toenemen.

## **De infrastructurele systeemsprong**

### **1. Burgerlijke Stand = GBA**

*Han Polman*

Wie neemt deel aan het (NVVB-) initiatief tot Samenvoeging Burgerlijke stand en GBA?

Participanten zijn Bergen op Zoom, Zoetermeer, Boxtel, Haarlem, en afgesproken is dat het op de G4 agenda zal worden gezet in relatie tot MGBA.

### **2. e-ID**

*Yvonne van Stiphout*

Wie helpt mee om dit bestaande maar getemperde Doorbraakinitiatief, verbetering van digitaal identificeren, nieuw leven in te blazen onder het nieuwe kabinet?

Participanten zijn naast de VDP en Rotterdam ook de Belastingdienst, NVVB, VNG, Boxtel, UWV, RDW en BZK.

### **3. E-factureren**

*Marco Pastors iov Nicole Kroon*

Wie helpt mee om de groeiende e-factuurpraktijk écht regulier te maken?

Participanten zijn naast het ministerie van EZ ook UWV, SVB, Tilburg, Alkmaar, VNG (subcommissie gemeentelijke dienstverlening en informatiebeleid).



4. Gegevenskluis / mijnenveger

*Ronald Barendse*

Wie wil meedoen om (al dan niet via Mijneverheid) werk te gaan maken van de strekking van het 20x20 voorstel "Mijnenveger": integreren mijndomeinen?

Participanten zijn naast de SVB ook de Belastingdienst, UWV, Zoetermeer, BZK en VNG.

5. De Basisgemeente

*Cees Hamers iov Tof Thissen*

Wie wil ambassadeur van het concept worden, meedoen in onderzoek naar realisatie-scenario's, meedoen in verkenning van de informatievoorziening sociaal domein?

Participanten zijn naast KING de Drechtsteden, Heerhugowaard, Alkmaar, Tilburg, Boxtel, Amsterdam, VNG, BZK, BJAA en de Wmo/AWBZ-groep.

6. Kwaliteit en terugmelding GBA 2.0

*Joop Kroon iov Hans Blokpoel*

Wie wil meehelpen de kwaliteit van de GBA te verbeteren door verbeterde terugmeldingen? Als nieuwe participant heeft zich naast de Belastingdienst ook de SVB gemeld.

## **De systemsprong in uitvoeringsbeleid**

7. Gezinsaanpak

*Ed Wallinga*

Wie wil obv de ervaringen in Enschede een leeromgeving wijden aan verdere ervaring met geïntegreerde hulp aan multiprobleemgezinnen?

Participanten zijn naast Deventer ook ROC Graafschap, Heerhugowaard, Alkmaar, Den Haag, Drechtsteden, Amersfoort (link traject sociale wijkteams), Maastricht (proeftuin Caberg Malpartnis) en NiCis.

8. Wmo/AWBZ

*Pauline Bouvy*

Wie wil deelnemen aan een kopgroep instrumensamenwerking, en wie wil eigenkracht instrumenten toepassen/inbrengen? De vraag wordt met grote klem gesteld omdat de ontwikkeling niet hard genoeg gaat.

Participanten voor de kopgroep zijn naast het ministerie van VWS ook Utrecht, Leeuwarden, Amersfoort, Maastricht, Heerhugowaard, Amsterdam, Almere, Haarlem, Schijndel. Pauline wil de VNG uitvraag afwachten om te kunnen beoordelen of er nu voldoende draagvlak is.

9. Bouwen op Vertrouwen

*Staf Depla*

Nu vergunnen en toezicht wordt vernieuwd door tien gemeenten en twee departementen, komt de vraag wie deze lijn wil helpen doortrekken naar het (lokaal) ruimtelijk beleidskader. Staf Depla vraagt RO-vernieuwers maar heeft op het symposium geen tijd om participatie afspraken te maken in de sta-tafel ronde. De vraag blijft openstaan en gaat mee in de VNG uitvraag.



## **10. Nationaal Servicenetwerk Vastgoed Transformatie**

*Yvonne van Stiphout iom Hamit Karakus*

Wie doet mee aan een gezamenlijke aanpak voor transformatie van leegstaand vastgoed? Naast Rotterdam hebben zich Dordrecht en Alkmaar als participant gemeld.

## **11. Parkeergemak**

*Johan Hakkenberg iom Arno Visser*

Bestuurders gevraagd voor groeigebied mobiliteitsdata. Gemeld hebben zich Tilburg, Haarlem, Alkmaar, Dordrecht, Maastricht, Bergen op Zoom.

## **12. Netwerk-gemeente**

*Peter de Baat*

Wie wil meedoen aan het zoeken naar het ideaalmodel van de regiegemeente?

Participanten naast Alkmaar zijn Haarlem, Drechtsteden, Utrecht, Tilburg en Erik Gerritsen.

## **Voldoende Doorbraak-energie?**

Na plenaire presentatie van de participatie-overzichten legt Erik Gerritsen de vraag voor of deze Doorbraak-afspraken voldoende zicht geven op een systemsprong op de beide fronten.

De aanwezigen stellen vast dat er in de sta-tafel ronde een ruime mate van participatie is afgesproken. Dat tekent de vele energie die de Doorbraak-samenwerking oplevert.

Het gevoel dat op beide fronten een daadwerkelijke systemsprong wordt ingezet, is er evenwel nog niet. Dat moet nader worden uitgewerkt en besproken, met ook aandacht voor nog-niet gepitchte 20x20 voorstellen en voor onderlinge dwarsverbanden.

De gemeenschappelijke conclusie is daarom dat er een volgend doorbraaksymposium moet komen, in het voorjaar van 2013, vooral gericht op de dubbele systeemprong.

De Sociale Verzekeringsbank (hoofdkantoor Amstelveen) wil gastheer zijn voor dat volgende bestuurderssymposium. De datum is inmiddels vastgesteld op 6 mei 2013 van 14:30 uur tot 18:00 uur op het hoofdkantoor van de SVB in Amstelveen.

Erik Gerritsen sluit dit punt hiermee af, en meldt dat dat betekent dat elke doorbraak-deelnemer voor 2013 een jaarbijdrage van € 2.000,- wordt gevraagd, om de symposiumactiviteiten die zojuist zijn afgesproken, voor te bereiden en uit te voeren.

## **Slotwoord Annemarie Jorritsma**

In haar slotwoord stelt Annemarie dat zij, zonder dat ze dat vooraf had verwacht, opnieuw merkt dat de doorbraakbeweging draagvlak en energie genereert voor belangrijke vernieuwingen; op thema's waarmee ook het nieuwe kabinet worstelt. Het is daarom belangrijk niet af te wachten maar actief door te gaan.



## Bijlage:

### Overzicht aanwezigen

1. Peter de Baat (Alkmaar)
2. Guido van den Boorn (Alkmaar)
3. Annemarie Jorritsma (Almere)
4. Monique Peltenburg (Amersfoort)
5. Joop Kroon (Belastingdienst)
6. Han Polman (Bergen op Zoom)
7. Pauline Bouvy- Koene (Bernisse)
8. Erik Gerritsen (BJZ/AA)
9. Gert-Jan Buitendijk(BZK DG/BK)
10. Tim Muller (Den Haag)
11. Marco Swart (Deventer)
12. Karel van Hengel (Dordrecht)
13. Staf Depla (Eindhoven)
14. Ed Wallinga (Enschede)
15. Jack van der Hoek (Haarlem)
16. Christiaan Kwint (Heerhugowaard)
17. Cees Hamers (KING)
18. Mieke Damsma (Maastricht)
19. Cees Meesters (NVVB)
20. Johan Hakkenberg (RDW)
21. Alain van der Haar (ROC Graafschapcollege)
22. Yvonne van Stiphout (VDP; Rotterdam)
23. Ronald Barendse (SVB)
24. Harmannus Kruizinga (SVB)
25. Erik de Ridder (Tilburg)
26. Maarten Schurink (Utrecht)
27. Louke Visser (Utrecht)
28. José Lazeroms (UWV)
29. Jan Fraanje (Vgs)
30. Ralph Pans (VNG)
31. Nancy Bakker (VNG)
32. Marcelis Boereboom (VWS DG/LZ)
33. Elly van Kooten (VWS/LZ/DMO)
34. Patrick van Domburg (Zoetermeer)
35. Henk Duinkerken (Klantocratie)
36. Eric Loe (Klantocratie)