

Resultaten van het 3e bestuurderssymposium Doorbraak in Dienstverlening gehouden in WTC Rotterdam op 27 juni 2011

Inleiding

Nadat Erik Gerritsen de 15 nieuwe deelnemers aan het symposium zichzelf heeft laten voorstellen, het programma en de 'rules of engagement' van de pitch de trekkers en de marktplaats aan de aanwezigen had uitgelegd, riep hij op om als topbestuurders en leidinggevendenden het vanaf nu *samen te DOEN!* Dit betekent samen delen in de kosten en in de baten. Met elkaar startfinanciering bijeenbrengen voor casuïstiek waarin je geloofd, is leiderschap tonen. Bij het behalen van de gewenste rendementen, mag de investering daarom ook dubbel worden uitbetaald!

Arjan van Gils heette vandaag een ieder welkom in zijn stad. Hij gaf aan dat ook Rotterdam te maken heeft met grote uitdagingen in de vorm van bezuinigingen. De opgaven zijn dermate groot dat je het alleen kunt realiseren door slim samen, vraaggericht en efficiënt te werken. Hij noemde als voorbeelden de Wmo/AWBZ, jeugdzorg en WwnV. Hij riep de aanwezigen op om de taakstellingen vooral op te pakken door veel samen te Doen!

Resultaten

Het derde bestuurderssymposium heeft een geslaagde haalbaarheid- en draagvlaktoets opgeleverd. De toets op draagvlak is uitgevoerd door alle bestuurders de gelegenheid te geven hun bezwaren of participatie kenbaar te maken op een informele marktplaats. Dat heeft geleid tot een participatielijst voor elke casus waarmee de trekker de samenwerking en start(voor)financiering kan gaan vormgeven.

Uitkomst: van de negen cases is over zeven een "go" beslissing genomen, te weten: WOZ, Informatievoorziening, Jeugdzorg, Wmo/AWBZ, Parkeergemak, Gegevenskluis en Leerstoel. Twee cases zijn van de agenda afgevoerd: SVB als uitkeringsverstrekker (wordt elders opgepakt) en ID-bewijzen (stuit op substantieel bezwaar van BZK). Verder zijn twee nieuwe cases afgesproken: Vergunningderegulering (gemeente Eindhoven) en GBA terugmelding vanuit de belastingdienst (Utrecht en Belastingdienst). Ook werd positief gereageerd op de berichtenbox ontwikkelingen bij de belastingdienst.

Voor elk van de cases die doorgaan is afgesproken dat het startbudget wordt gedragen door de partijen die in de draagvlaktoets hebben aangegeven te zullen participeren. De trekker zal participanten waar betaling aan de orde is, voor half juli 2011 bericht sturen over het exacte bedrag. KING heeft zich bereid getoond om als administratief centrum te gaan fungeren.

Om **samen** snel te kunnen **doen** is het noodzakelijk dat in de maand augustus 2011 de *interne besluitvorming* wordt afgerond zodat in september 2011 de *startgelden beschikbaar* kunnen komen.

Tijd voor communicatie

Door de aanwezige bestuurders is aangegeven dat, nu de relevantie en kansrijkheid van de casuïstiek is bewezen, het tijd is om via (externe) communicatie het bestaan, de voortgang van de doorbraak casuïstiek en de mogelijkheid tot verbinding met andere soortgelijke initiatieven, te stimuleren.

Op deze wijze kunnen (nog) niet-aanwezige gemeenten, samenwerkingspartners etc. alsnog aan de beweging deelnemen. De trekkers zullen daartoe actieve communicatie organiseren en de website www.doorbraakdienstverlening.nl gebruiken, aangevuld met bijvoorbeeld thematische informatiebijeenkomsten voor geïnteresseerden en bestaande overleggremia zoals de VNG, KING, VGS .

Met het oog op het doorrollen en het verbinden met bestaande gremia zal de thematische communicatie worden ondersteund met algemene communicatie over de Doorbraakbeweging als geheel, onder andere in de vorm van artikel en interviews met Annemarie Jorritsma en David Jongen in o.a. Binnenlands Bestuur. De website zal worden uitgebreid om de casuscommunicatie actief te ondersteunen, en er worden internetverwijzingen aangebracht vanuit VNG, VGS, Manifestpartijen en KING. De doorbraakbeweging zal worden verankerd in bestaande gremia zoals de VGS jaarconferentie in september.

Afscheid David Jongen en afsluiting door Annemarie Jorritsma

Tenslotte heeft David zijn naderende afscheid aangekondigd als initiatiefnemer van het eerste uur. Hij gaf aan dat gedurende zijn ambtelijke loopbaan van ruim 20 jaar, hij al eerder verschillende initiatieven heeft ondernomen cq eraan te hebben meegewerkt (waaronder bijvoorbeeld het Kloosterhoeve Beraad). Echter nog nooit eerder heeft hij meegedaan aan een initiatief waaraan de deelnemers niet alleen enthousiast zijn, maar waar ook actief wordt meegedaan om ideeën, casuïstiek daadwerkelijk te realiseren zoals het nu met Doorbraak in Dienstverlening gebeurt. Vandaag is weer een grote stap gezet omdat deelnemers zich hebben uitgesproken over deelname aan specifieke casuïstiek en de bereidheid om mee te delen in de kosten en baten! Hij riep de aanwezigen op om dit initiatief nog en paar jaar te laten doorrollen. Nadat hij de ondersteuners/auteurs van Klantocratie had bedankt voor hun inzet en motivatie om de beweging te helpen doorrollen, gaf hij het stokje over aan Toff Thissen (KING) en Johan Hakkenberg (voorzitter Manifestgroep) en wenste hen veel succes met de te behalen resultaten!

Ook namens de auteurs/ondersteuningsteam wordt David bedankt voor het vertrouwen dat hij in ons heeft gesteld en de wijze waarop hij als initiatiefnemer van het eerste uur personen bij elkaar heeft gebracht en daarmee de beweging in gang heeft gezet.

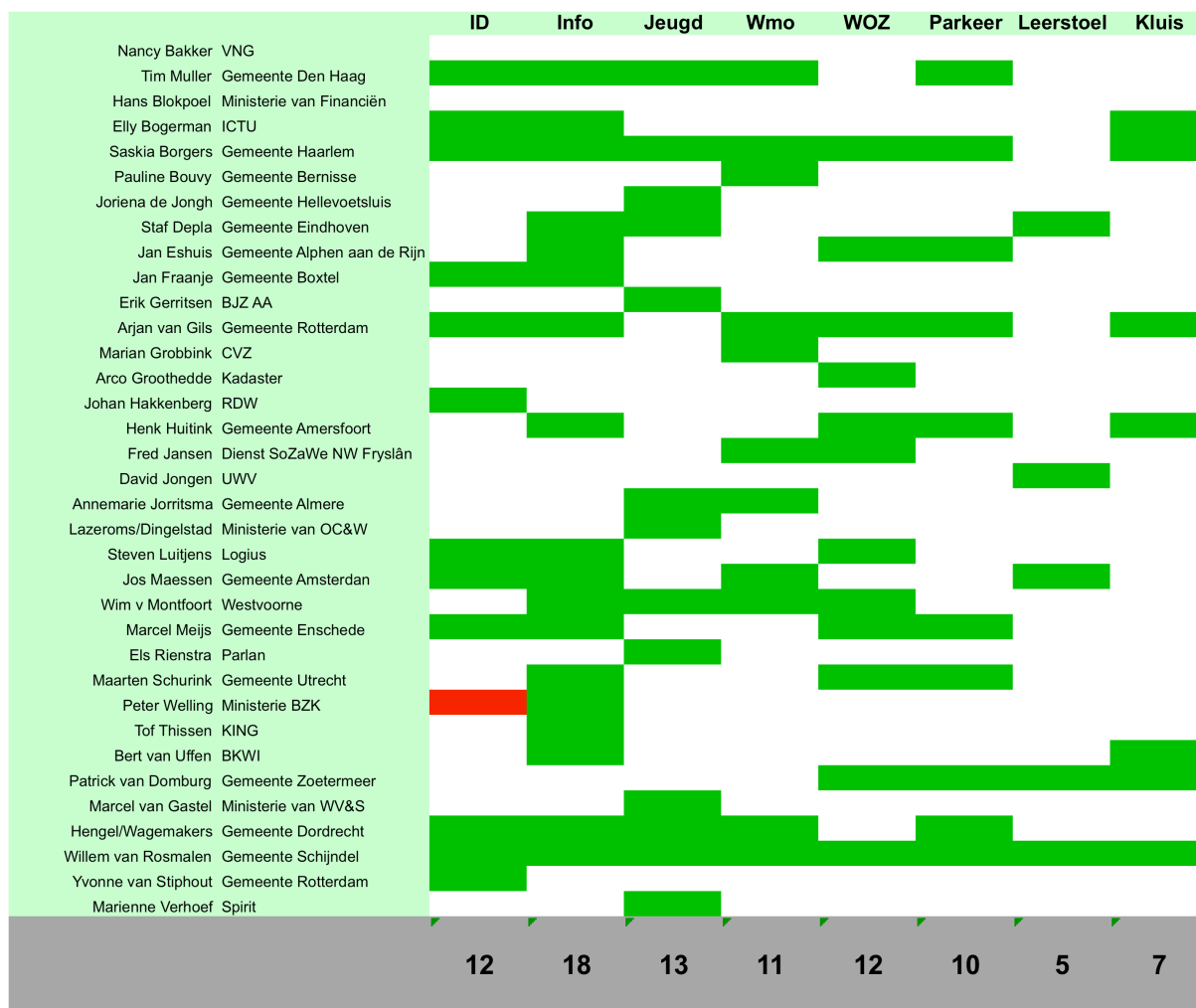
Annemarie sloot het 3^e bestuurderssymposium af met de nadrukkelijke wens dat de casuïstiek in het volgend symposium weer verder tot ontwikkeling is gekomen danwel al tot harde business cases heeft geleid. Gelet op de vele initiatieven op het zelfde terrein gaf zij ook aan dat we vanaf nu moeten verbinden en schakelen met andere gremia waar dezelfde onderwerpen aan de orde zijn, danwel waar de Doorbraak in Dienstverlening nog niet bekend is. Ook zij had een dankwoord voor de ondersteuners/auteurs van Klantocratie.

Volgend symposium eind 2011 in Eindhoven

In het volgend bestuurderssymposium in oktober/ november 2011 staan de uitkomsten van de gemaakte afspraken op de agenda van het vierde bestuurderssymposium, waarvoor de gemeente Eindhoven als gastheer zal optreden. De gemeente Den Haag heeft zich aangemeld als gastheer voor het (vijfde) symposium in de eerste helft van 2012. De exacte datum volgt snel.

Participatie overzicht

De participaties die met vouchers konden worden aangemeld, leverden in totaal het volgende beeld op. Daarbij moet worden opgemerkt dat de participatiepeiling voor de casus Leerstoel dienstverlening nog niet was afgerond.



Afspraken per casus

Elke casus verdient zichzelf terug. Van elke casus is bij het voorstel een samengevat kosten- baten plaatje opgenomen. De meeste casussen doorlopen een gefaseerd ontwikkelproces:

- ✓ Eerst praktijk pilots, terwijl de business case wordt opgesteld en vastgesteld.
- ✓ Dan go/no go voor de feitelijke investering.

Daardoor verloopt ook de investeringsbeslissing in fasen: eerst een startbudget en pas na de business case is het investeringsbudget nodig. Het investeringsbudget komt van de partijen die het meeste baat hebben bij het inverdieneffect. Dat wordt bepaald in een business case. De invulling is zodanig dat de kosten van de initiële investeerders worden verrekend in de latere verdelingen. Initiele investeerder ontvangen hun bijdrage dubbel terug.

I. Innovatie van identiteitsbewijzen: basis voor nieuwe dienstverlening

Verbeteren van het uitreikingsproces voor paspoorten, rijbewijzen en identiteitskaarten en samenvoegen van identiteitsdragers (identiteitskaart, rijbewijs, gemeentelijke pasjes) levert een meer betrouwbaar fundament onder dienstverlening op, en bespaart de overheid jaarlijks > € 50 miljoen.

Potentieel Jaarrendement (mln €)	Geschatte investering (mln €)	Benodigd startbudget juni 2011 (mln €)
Processtroomlijning: > 20	pm	0,25
Dragercombinaties: > 30	pm	0,15

Op het symposium is gesproken over de eerste stappen om deze innovatie op gang te brengen:

1. Starten van de eerste fase van de pilots voor processtroomlijning te starten (ontwikkelfase).
2. Opstellen van een concept implementatieplan waaruit blijkt hoe een gecombineerde drager eruit zou kunnen zien.

Als participanten hebben zich de volgende partijen aangemeld, waardoor de verdeelsleutel voor het startbudget – indien de casus in uitvoering zou worden genomen – zou neerkomen op € 40.000 voor elke participant:

- Gemeente Amsterdam
- Gemeente Boxtel
- Gemeente Den Haag
- Gemeente Dordrecht
- Gemeente Haarlem
- ICTU
- Logius
- Gemeente Rotterdam
- Gemeente Schijndel
- Gemeente Westvoorne

Echter: omdat BZK substantieel bezwaar heeft aangetekend, wordt de casus stopgezet en wordt een gesprek over de bezwaarpunten eerst via de VNG 'geëscaleerd' naar de minister van BZK. De trekker zorgt dat hiervoor een document wordt opgesteld. Werkafspraken: deze zomer politiek overleg adhv "agreement to disagree", daarna stopzetting of doorstart van de casus.

2. Nationale informatievoorziening

Het creëren van een gezamenlijke informatievoorziening, "de basisgemeente", waar alle gemeenten een abonnement op kunnen nemen, helpt de burgers snellere en modernere diensten te bieden, en bespaart de overheid jaarlijks minstens € 250 miljoen.

Potentieel Jaarrendement (mln €)	Geschatte investering (mln €)	Benodigd startbudget juni 2011 (mln €)
> 250	40	0,3

Op het bestuurderssymposium is gesproken over de volgende eerste stappen:

1. Zorgen dat *De Basisgemeente* wordt opgericht
2. Starten van het oprichtingsproject
3. Opstellen van een impact analyse met praktisch werkplan.

Als participanten hebben zich de volgende partijen aangemeld, waardoor de verdeelsleutel voor het startbudget neerkomt op € 100.000 voor KING en € 11.800 voor elke participant:

- Gemeente Amersfoort
- Gemeente Amsterdam
- Gemeente Alphen a/d Rijn
- BKWI
- Gemeente Boxtel
- Gemeente Den Haag
- Gemeente Dordrecht
- Gemeente Eindhoven
- Gemeente Enschede
- Gemeente Haarlem
- ICTU

- KING
- Logius
- Ministerie van BZK
- Gemeente Rotterdam
- Gemeente Schijndel
- Gemeente Utrecht
- Gemeente Westvoorne

3. Jeugdzorg

Als gemeenten vraaggericht de regie pakken in de jeugdzorg, waarbij wordt uitgegaan van de eigen kracht van ouder en kind, professionals anders worden ingezet en de 'perverse prikkels' worden aangepakt, kunnen kinderen eerder in de goede richting worden gestimuleerd. Hoe sneller en hoe beter dat lukt, hoe minder kans dat lange en complexe hulptrajecten nodig zijn. Dat bespaart kinderen veel leed en het scheelt de overheid minstens € 500 miljoen jaarlijks.

Potentieel Jaarrendement (mln €)	Geschatte investering (mln €)	Benodigd startbudget juni 2011 (mln €)
> 500	50	0,45

Op het bestuurderssymposium is gesproken over de volgende eerste stappen:

1. Participeren in de praktijk pilots.
2. Gezamenlijke aansturing en programmavorming organiseren. Oprichten van een gezamenlijke programmastuurgroep
3. Voorfinancieren van de experimentfase (2011 en 2012).

Als participanten hebben zich de volgende partijen aangemeld. Indien de twee betrokken ministeries samen € 300.000 bijdragen (al dan niet gebruikmakend van de transitiegelden), komt de verdeelsleutel voor het startbudget voor de overige partijen neer op €15.000 voor elke participant:

- Ministerie van OCW
- Ministerie van VWS
- BJZ AA
- Gemeente Almere
- Gemeente Den Haag
- Gemeente Dordrecht
- Gemeente Eindhoven
- Gemeente Haarlem
- Gemeente Hellevoetsluis
- Parlan
- Gemeente Schijndel
- Spirit
- Gemeente Westvoorne

4. Wmo en AWBZ

Invoeren van instrumenten die de burger meer in de eigen kracht brengen en de buurt inschakelen, maken de sociale structuren in de wijken sterker en houden onze zorgvangnetten ook in de vergrijzende toekomst betaalbaar omdat ten opzichte van het huidige zorgbudget minstens € 200 miljoen wordt bespaard.

Potentieel Jaarrendement (mln €)	Geschatte investering (mln €)	Benodigd startbudget juni 2011 (mln €)
> 200	3	0,45

Op het bestuurderssymposium is aan alle aanwezigen gevraagd mee te doen door:

- Beoordelen van de nu beschikbare oplossingen
- Lokale procedures voor gebruik van de oplossingen te gaan doorlopen
- Rondkijken: een inventarisatie van andere oplossingen opstellen
- Doorontwikkelen tot een geheel dat de Wmo- en AWBZ-scope goed afdekt.

Als participanten hebben zich de volgende partijen aangemeld, waardoor de verdeelsleutel voor het startbudget neerkomt op € 25.000 voor elke participant:

- CVZ
- Dienst SoZaWe N-W Fryslân (8 gemeenten)
- Gemeente Almere
- Gemeente Amsterdam
- Gemeenten Voorne-Putten, waaronder in elk geval:
 - Bernisse
 - Westvoorne
- Gemeente Den Haag
- Gemeente Dordrecht
- Gemeente Haarlem
- Gemeente Rotterdam
- Gemeente Schijndel

5. Interactieve WOZ

Binnen realistische en gefundeerde kaders kan iedere huisbezitter de eigen WOZ waarde bepalen. Dit scheelt veel bezwaren en komt tegemoet aan het principe van co-creatie met de burger.

De startinvestering wordt geschat op € 150.000. Iedere participant betaalt € 12.500. Als participanten hebben zich aangemeld:

- Gemeente Alphen a/d Rijn
- Gemeente Amersfoort
- Gemeente Enschede
- Gemeente Haarlem
- Kadaster
- Logius
- Gemeente Rotterdam
- Gemeente Schijndel
- Gemeente Utrecht
- Gemeente Westvoorne
- Gemeente Zoetermeer
- N-W Fryslân

6. Parkeergemak

Als alle gemeenten gebruik maken van het landelijk parkeerregister kan de parkeerder eenvoudiger en eerlijker betalen en bespaart de overheid uitvoeringskosten. Eerst wordt de afhandeling van betalen makkelijker en daarna ontstaat de kans om handhaving uit te voeren voor een fractie van de huidige kosten.

Aan de gemeentebestuurders is gevraagd:

- ✓ Voorzover nog niet participierend in het parkeerregister: instaprocedure doorlopen in 2011
- ✓ Eind 2011 rapporteren over de participatiegraad en de aanpassing Gemeentewet.

Hiervoor is geen startinvestering nodig. Als participanten op deze punten hebben zich aangemeld:

- Gemeente Alphen a/d Rijn
- Gemeente Amersfoort
- Gemeente Den Haag
- Gemeente Dordrecht
- Gemeente Enschede
- Gemeente Haarlem
- Gemeente Rotterdam
- Gemeente Schijndel
- Gemeente Utrecht
- Gemeente Zoetermeer.

7. Inkomensuitkeringen nationaal verstrekt

In gezamenlijk overleg is besloten dat het gezien de verschillende ontwikkelingen verstandig was even te bekijken hoe we de business case verder konden brengen. Het verder detailleren tot een volwaardige business case is daarom in de koelkast gezet.

Inmiddels is er in bij de onderhandelingen over het Bestuursakkoord het volgende besloten: Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en VNG stellen een gezamenlijke werkgroep in die een technische verkenning doet van de mogelijkheden tot innovatie van de administratie met betrokkenheid van onder andere VNG, G4, Divosa, UWV en de Sociale Verzekeringsbank. Lopende initiatieven worden hierbij betrokken.

8. Gegevenskluis

In een korte mondelinge presentatie heeft de trekker aangegeven dat hij nog niet zover is gekomen om een business case te kunnen presenteren. In het volgende bestuursymposium zal hij het alsnog presenteren.

Er is vooralsnog geen startinvestering nodig. Als participanten hebben zich aangemeld:

- BKWI
- ICTU
- Gemeente Amersfoort
- Gemeente Haarlem
- Gemeente Rotterdam
- Gemeente Schijndel
- Gemeente Zoetermeer.

9. Leerstoel en masteropleiding dienstverlening

De rapportage van de UvA is gereed, werd door de trekker gemeld. Op het volgend symposium zal een nadere toelichting en presentatie mogelijk zijn.

Er is vooralsnog geen startinvestering nodig. Als participanten hebben zich aangemeld:

- UWV
- Gemeente Amsterdam
- Gemeente Eindhoven
- Gemeente Zoetermeer
- Gemeente Schijndel.

10. Deregulering vergunningverlening

De gemeente Eindhoven wil op gebied van vergunningverlening opschuiven van objecttoetsing

(kortweg: elke vergunningaanvraag nalopen) naar systeemtoetsing (kortweg: controleren of de indienende partij bevoegd is). De gemeente wil daartoe een gezamenlijke, marktregie-oplossing uitwerken voor in eerste instantie de kleine vergunningen. In stappen:

- bepalen van een set kleine vergunningen die in aanmerking komt voor nieuwe stijl
- certificeringgilde vragen om hiervoor in 2011 certificaat te ontwikkelen
- uitkomsten certificaat accepteren en een plek geven in eigen gemeentelijk administratief toetsproces.

Het potentieel jaarrendement ingeval van een landelijke toepassing van deze innovatie wordt geschat op € 20 a € 40 miljoen.

Er wordt geen startbudget gevraagd omdat niet wordt uitgegaan van opstellen van een businesscase. Afgesproken is dat partijen die willen participeren, zich melden bij Eric Loe en Henk Duinkerken (klantocratie@gmail.com).

Vooruitlopend daarop heeft het ministerie van BZK zich alvast aangemeld evenals de gemeente Zoetermeer.

II. GBA terugmelding naar Gemeente Utrecht vanuit de Belastingdienst

Uit informatie van de Rijksbelastingdienst blijkt regelmatig dat burgers niet (op het juiste adres) ingeschreven staan. Dat kost de overheid veel geld: gederfde belastinginkomsten en extra werk aan oa retourpost en aanmaningen. Geprobeerd wordt de informatie die de Rijksbelastingdienst vergaart, rechtstreeks te benutten in de GBA.

In het kader van de doorbraakbeweging hebben de Rijksbelastingdienst en de Gemeente Utrecht samen een plan gemaakt om een pilot zouden kunnen vertalen.

Het ministerie van BKZ heeft aangegeven om hierop aan te sluiten met haar ontwikkelactiviteiten aan de terugmeldvoorziening. Er is momenteel geen startinvestering nodig.

Afgesproken is dat partijen die hierin willen participeren, zich melden bij Eric Loe en Henk Duinkerken (klantocratie@gmail.com).

Vooruitlopend daarop heeft de gemeente Amsterdam alvast interesse in deelname uitgesproken.

Bijlage: aanwezigen

1. Peter Welling (BZK DRI a.i.)
2. Marcel van Gastel (VWS DG/J&M)
3. Fons Dingelstad (OC&W JOZ)
4. Elly Bogerman (ICTU)
5. Steven Luitjens (Logius)
6. Johan Hakkenberg (RDW)
7. Erik Gerritsen (BJZ/AA)
8. David Jongen (UWV)
9. Bert Uffen (BKWI)
10. Tof Thissen (KING)
11. Jan Fraanje (VGS)
12. Jos Maessen (Amsterdam)
13. Arjan van Gils (Rotterdam)
14. Annemarie Jorritsma (Almere)
15. Jan Eshuis (Alphen a/d Rijn)
16. Arco Groothedde (Kadaster)
17. Maarten Schurink (Utrecht)
18. Karel van Hengel (Dordrecht)
19. Harry Wagemakers (Dordrecht)
20. Patrick van Domburg (Zoetermeer)
21. Yvonne van Stiphout (Rotterdam)
22. Willem van Rosmalen (Schijndel)
23. Staf Depla (Eindhoven)
24. Pauline Bouvy (Bernisse)
25. Wim Kruikemeijer (Bernisse)
26. Joriëna de Jong (Hellevoetsluis)
27. Marcel Meijs (Enschede)
28. Fred Jansen (DSZW Noardwest Fryslân)
29. Els Rienstra (Parlan)
30. Mariëtte Verhoef (Spirit)
31. Hans Blokpoel (Belastingdienst)
32. Marian Grobbink (CVZ)
33. Henk Wesseling (Berenschot)
34. Tim Muller (Den Haag)
35. Wim van Montfoort (Westvoorne)
36. Henk Huitink (Amersfoort)
37. Jan Gieskes (Waarderingskamer)