

Resultaten van het 4e bestuurderssymposium Doorbraak in Dienstverlening

gehouden in het stadhuis van Eindhoven op 4 november 2011

Inleiding

Alle aanwezigen zijn van harte verwelkomd door wethouder Staf Depla. Hij herinnert eraan dat in juni afspraken zijn gemaakt om doorbraak-kansen te pakken. Ambitie voor vandaag is: daar waar nodig koers bijstellen, onderlinge afspraken verscherpen, instapmogelijkheid geven voor deelnemers die nog niet actief meedoen, instemmen met plannen tot eind 2012.

Dagvoorzitter Erik Gerritsen begint met het opfrissen van de opzet van de doorbraakbeweging, vooral ook voor de nieuwe deelnemers. We willen de verbetering van publieke dienstverlening versnellen door gezamenlijk kansen te pakken. Geen grote woorden of grote visies, maar gewoon praktische verbeterafspraken gebaseerd op visies die we al hadden afgesproken maar nog niet gerealiseerd. In Rotterdam hebben de deelnemende bestuurders daarover concrete afspraken gemaakt: aangegeven dat zij bereid zijn om opstartkosten en toekomstige baten samen te delen. Deze afspraken staan. Er wordt vandaag niet op teruggekomen, er wordt op voortgebouwd.

De uitvoering daarvan komt op gang, ook administratief. Een groot deel van de participanten heeft de financiële bijdragen gestort. Een deel overigens nog niet. Erik roept op om dat snel alsnog te doen, de volgende keer zullen nietbetalers plenair om uitleg worden gevraagd.

Vandaag zijn alle cases kort langsgelopen ten behoeve van nadere bilaterale afspraken tussen participanten en trekkers. Op twee cases is dieper ingegaan: Basisgemeente en Jeugdzorg.

Uitkomsten samengevat

Het 4^e bestuurderssymposium stond in het teken van de start van casusuitvoering. De praktijksignalen zijn uitgewisseld. Over de onderhanden casussen zijn afspraken gemaakt:

- ✓ Bij Parkeergemak is een handhavingsdoorbraak ophanden; volgend symposium wordt gerapporteerd of ook de doorbraak is gerealiseerd in het gebruik van het Parkeerregister.
- ✓ De landelijke Berichtenbox heeft een groep gemeenten geworven voor medegebruik.
- ✓ Bij Jeugdzorg, Wmo/AWBZ en Vertrouwen,(ver)gunnen,bouwen is besproken hoe in 2012 een doorbraak op gang wordt gebracht.
- ✓ De Basisgemeente heeft indringende kanttekeningen meegekregen voor de uitvoeringsfase.
- ✓ GBA terugmelding is opgestart en zal voorjaar 2012 een businesscase opleveren.
- ✓ De innovatie van ID-bewijzen is vlotgetrokken en belegd bij BZK en de VDP.
- ✓ Masteropleiding en iWOZ zijn (nog) niet uit de fase van participantenwerving. Komend symposium zal worden vastgesteld of en hoe een doorbraak haalbaar is.
- ✓ Over persoonlijk digitaal gegevensdomein zijn deelnemers uitgenodigd om volgend symposium toepassingsvoorstellen op tafel te leggen.

Vervolg

De deelnemers aan Doorbraak in Dienstverlening zorgen voor de continuïteit van de beweging door deze (en mogelijke nieuwe) cases verder op te pakken en met elkaar te delen. Voor de financiering van algemene kosten is afgesproken dat elke deelnemende organisatie een jaarbijdrage van € 2000,- (ex. btw) voldoet voor de organisatie en nazorg van jaarlijks ten minste twee bestuurderssymposia, voor website onderhoud en algemene communicatie, voor het bijpraten van afwezige en nieuwe deelnemers en voor het prepareren van nieuwe cases.

Deelnemers hebben ingestemd met de oproep van Annemarie Jorritsma dat iedereen de volgende bijeenkomst een nieuwe "willing" collega-bestuurder meeneemt van een andere gemeente/organisatie. De gemeente Den Haag zal het volgende symposium faciliteren in april 2012. Datum volgt.

Bijlagen

- uitkomsten per casus
- aanwezigenlijst

Uitkomsten per casus

Wmo/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.

In de afgelopen maanden zijn met deelnemende gemeenten afspraken gemaakt over praktijktoepassing, en is verkend hoe de afspraken van 27 juni het beste kunnen worden ingevuld om de beoogde doorbraak te bereiken. Er wordt praktijkervaring opgedaan met de ingebrachte en nog in te brengen instrumenten. Eind 2012 zal op basis van de opgedane ervaringen een maatschappelijke business case worden opgeleverd.

Gelet op het belang van schaalgroottes zijn eventuele nieuwe geïnteresseerden van harte uitgenodigd om te gaan instappen. Nieuwe participanten kunnen zich melden bij Eric Loe en Henk Duinkerken.

Vertrouwen, (ver)gunnen, bouwen

De overheid moet een stapje terug doen in haar vergunningverlenende en toezichthoudende rol. Dat is noodzakelijk, alleen al om financiële redenen maar ook omdat de klassieke overheidsrol maatschappelijk begint te wringen. Gezamenlijk optrekken en schaalgroottes zijn belangrijk bij het veranderen van diepgewortelde opvattingen over de rol van de overheid die alles controleert en voor alles (eind)verantwoordelijk is.

Na de aankondiging van Eindhoven op het doorbraaksymposium van 27 juni heeft zich inmiddels een initiatiefgroep gevormd van zes gemeenten die hierin een doorbraak wil bereiken in overleg met BZK. De komende maanden zullen zij daarvoor een uitvoeringsagenda opstellen. Nieuwe participanten kunnen zich melden bij Eric Loe en Henk Duinkerken. In ieder geval hebben Amersfoort en Haarlemmermeer zich al gemeld!

Parkeergemak

Als alle gemeenten gebruik maken van het Nationaal Parkeerregister kan de parkeerder eenvoudiger en eerlijker betalen en bespaart de overheid uitvoeringskosten. Afhandeling van betalen wordt meteen al makkelijker en eerlijker, daarna ontstaat de kans om handhaving uit te voeren tegen veel lagere kosten. De eerste doorbraak is al ophanden: onlangs is duidelijk geworden dat de nieuwe handhaving niet meer op wettelijke beperkingen stuit. Er is door de bestuurlijke trekkers een brief naar de minister van BZK gestuurd met verzoek om e.e.a. formeel te bevestigen.

De casusgroep wil tijdens het volgend bestuurderssymposium kunnen melden dat alle grote gemeenten en de helft van de middelgrote gemeenten gebruik maken van het Nationaal Parkeerregister. Ook zal dan worden aangegeven wat daardoor (verder) mogelijk wordt.

Nieuwe participanten kunnen zich melden bij Eric Loe en Henk Duinkerken.

Innovatie van ID-bewijzen

Vernieuwing van (het gebruik van) identiteitsbewijzen is wenselijk en onontkoombaar en zal een hele omwenteling van de publieke dienstverlening teweegbrengen. Rijk (ID-ontwikkeling) en gemeenten (ID-gebruik) zullen elkaar daarin hard nodig hebben – ieder in hun eigen spoor.

Gezien de vrij lange doorlooptijden van beide sporen is evenwel niet echt sprake van een doorbraak die zich nu moet gaan voltrekken. Om die reden wordt het invullen van de twee sporen meegegeven aan de bestaande actoren in bestaande lijnoverleggen: BZK als invoerder van een e-ID en de VDP als gebruikersgroep. De casusgroep is opgeheven en de vorderingen in deze casus worden gemonitord via de Doorbraaksymposia.

GBA terugmelding

Het project dat informatie van de Rijksbelastingdienst ter beschikking stelt van de gemeente, is onlangs kleinschalig in uitvoering genomen. Het eerste beeld is positief. De nu lopende activiteiten moeten vooral zicht geven op de mogelijkheden om onnodig gemeentelijk vervolgonderzoek te voorkomen – zodat de zuiverheid van de GBA ingrijpend verbetert zonder intensief veldonderzoek. Dat heeft juridische aspecten (welke informatie mag worden doorgegeven bij de terugmelding) en technische (kunnen bewijsstukken digitaal worden meegestuurd). Volgend symposium zal een businesscase worden gepresenteerd.

Interactieve WOZ

Het perspectief dat de overheid de burger aan het roer laat en de dienstverlening transparanter maakt, roept allerlei vragen op en veel enthousiaste reacties. Maar er zijn nog niet genoeg participanten om de pilotfase te kunnen gaan starten. Het concept is uitgedacht, de pilotfase kan beginnen. Tilburg wil de helft van de pilotkosten dragen dus feitelijke uitvoering (en dus een doorbraak) hangt af van de andere investeerders.

Om die reden wordt een beroep gedaan op de aanwezige partijen: doe mee aan de pilot! Op dit moment doen in ieder geval mee: Alphen a/d Rijn, Tilburg, Amersfoort, Schijndel, Haarlem, het Kadaster en Enschede. Nieuwe participanten kunnen zich melden bij Eric Loe en Henk Duinkerken.

Masteropleiding dienstverlening

Deze casus richt zich op de professionalisering van het vak van dienstverlening in de publieke sector. De eerste stappen van uitwerking zijn gemaakt, er is een mailing uitgegaan en er wordt gewerkt aan de vorming van een Programmaraad.

De aanwezigen hebben aangegeven dat een ‘aanbodgerichte’ Masteropleiding van ruim € 20.000 in deze tijd niet haalbaar is. Bezien wordt nu of de opleiding meer modulair en vraaggericht opgezet kan worden. De trekker zal in het volgende symposium met aangepaste voorstellen komen.

Landelijke Berichtenbox

De Manifestpartijen hebben gezamenlijk een overheids Berichtenbox gefinancierd en hebben nu baat bij gebruikersgroei. Om die reden wordt alle aanwezige gemeenten op het doorbraaksymposium nu aangeboden om deel te nemen aan een gezamenlijk aansluitingsinitiatief. Het is voor hen aantrekkelijk omdat zij (de komende jaren) niet hoeven te delen in de exploitatiekosten. Daarnaast brengt het hen aanzienlijke besparingen op papier en porti, terwijl de dienstverlening aan de burger verbetert.

Op 4 november hebben Delft, Eindhoven, Dordrecht en Almere zich gemeld als potentiële participant aan de Berichtenbox. De belastingdienst zal een factsheet opstellen en verspreiden zodat ook andere gemeenten deelname kunnen overwegen. Nieuwe participanten kunnen zich melden bij Eric Loe en Henk Duinkerken.

De Basisgemeente

Het creëren van een uiteindelijk gezamenlijke informatievoorziening, “de Basisgemeente” helpt de burgers snellere en modernere diensten te bieden, vergroot de betrouwbaarheid en bespaart de overheid jaarlijks heel veel kosten. De verwachting is dat alleen al het gezamenlijk formuleren van standaardprocessen en specificaties zeer lucratief zullen zijn. Gezamenlijke informatievoorziening kan de voordelen nog verder vergroten.

Deze verwachting moet worden hardgemaakt. Alles hangt af van een hanteerbare veranderstrategie met aandacht voor kwaliteit, (uit)fasering, kosten/baten, risico's en regie cq. opdrachtgeverschap. De contouren zullen de komende maanden verder worden uitgewerkt.

De bespreking liet zien dat er volledige overeenstemming is over het perspectief dat gemeenten identiek werk niet op 418 eigen manieren moeten uitvoeren, maar ook dat de meningen direct uiteenlopen over de vraag hoe dat beter kan. Alles staat of valt met een overtuigend voorstel wat de eerste stap nu precies is en wat het voor deelnemers betekent om erop in te stappen. Wordt dat niet duidelijk beantwoord, en ter bespreking lukte dat nog niet, dan resteren er vragen die heel snel kunnen omslaan in serieuze reserves.

Deze kanttekeningen zijn meegegeven aan de bestuurlijke trekker bij het opstellen van een werkprogramma. Nieuwe participanten kunnen zich melden bij Eric Loe en Henk Duinkerken.

Jeugdzorg

De transformatie van de jeugdzorg herbergt een groot spanningsveld: de opgave om een vernieuwing te bereiken wordt gelegd bij een partij die nieuw is in dat veld (de gemeente). De (vele) partijen moeten elkaar vaak nog vinden. Er is een setting nodig van wederzijds begrip waar innovatie kan opbloeien.

Complicerend is dat er tegelijk ook nieuwe kaders worden gevormd. Er vindt nu landelijk visievorming en kaderstelling plaats, die op zichzelf al lastig genoeg is en die kan uitwerken als top-down benadering die het ervaringsleren onvoldoende stimuleert. Er is vanaf het eerste begin een directe verbinding nodig tussen het ervaringsleren en de visievorming. De vele partijen moeten samen werkenderweg hun nieuwe rollen vinden.

Het wordt een belangrijke doorbraak als belangrijke lopende initiatieven, projecten van gemeenten en maatschappelijke organisaties gezamenlijk worden opgepakt als combi-projecten in leeromgevingen. Zo gaan gemeenten, samen met hun maatschappelijke partners, vanuit ieders eigen (toekomstige) verantwoordelijkheden, werkenderweg vorm en inhoud geven aan hun eigen rol. De deelnemers gaan in 2012 hun leeromgevingen vormgeven en zo het ervaringsleren op gang brengen. Nieuwe participanten kunnen zich melden bij Eric Loe en Henk Duinkerken.

Persoonlijk digitaal gegevensdomein

In een beeldende presentatie hebben de Qiy initiatiefnemers uiteengezet dat er een omkering nodig is van het huidige internetgebruik: niet de dienstverlenende organisaties maken ieder hun eigen “mijndomein” naar de burger toe, maar de burger krijgt een eigen omgeving waarin de dienstverlenende organisaties hun gegevens betekenisvol kunnen inbrengen.

Deze omkering kan in potentie heel veel voordelen brengen en is ook op korte termijn te realiseren, maar vergt veranderkundig grote stappen en een heel nieuwe manier van denken – in dit geval een nieuwe manier van denken door de publieke sector.

Om die reden is afgesproken dat de aanwezigen de uitleg op zich laten inwerken en op het volgend symposium concrete toepassingsvoorstellen inbrengen. Zij kunnen zich daarbij laten ondersteunen door de mensen van Qiy (inhoudelijke uitleg en brainstorming) en door Eric Loe en Henk Duinkerken (uitwerken tot bespreekbare toepassingsvoorstellen).

Bijlage: aanwezigen

1. Yvonne van Stiphout (Rotterdam)
2. Annemarie Jorritsma (Almere)
3. Karel van Hengel (Dordrecht)
4. Harry Wagemakers (Dordrecht)
5. Willem van Rosmalen (Schijndel)
6. Staf Depla (Eindhoven)
7. Pauline Bouvy (Bernisse)
8. Simon Sibma (Belastingdienst)
9. Henk Wesseling (NICIS)
10. Tim Muller (Den Haag)
11. Saskia Borgers (Haarlem)
12. Henk Huitink (Amersfoort)
13. Jurgen Bomas (Haarlemmermeer)
14. Hans van Santen (RDW)
15. Erik Gerritsen (BJZ/AA)
16. Rene Peeters (Almere)
17. Tsaerd Hoekstra (Alphen a/d Rijn)
18. Bert Uffen (BKWI)
19. Tof Thissen (KING)
20. Lucas Vokurka (Delft)
21. Arno Visser (Almere)
22. Lenie Scholten (Eindhoven)
23. Jan Fraanje (VGS)
24. Bertine Steenbergen (BZK)
25. Fons Dingelstad (OC&W JOZ)
26. Dirk- Jan de Bruijn (ICTU)
27. Linda Brasz (Amsterdam)
28. Jeanette Krol (UWV)
29. Henk Duinkerken
30. Eric Loe