

(business) impactanalyses

Case : Paspoort uitgifte

Business Impact Analyse

Met deze impactanalyse wordt helder of het vernieuwende idee of concept voldoende potentie heeft. Een inzicht vooraf in de gevolgen voor de klant: meer beleidsresultaten, minder kosten en beter afgestemd op behoeften van individuen en doelgroepen. En een inzicht in de haalbaarheid daarvan.

Met dat inzicht kunnen besluiten worden genomen om inderdaad richting te geven aan de toekomst: meer bereik en tevredenheid bij de klant met een sterk verbeterde, kostenefficiënte en beter bestuurbare publieke dienstverlening. Is er een goede kans op succes en kan een richtinggevend besluit worden genomen zodat een en ander kan worden uitgewerkt, bijvoorbeeld in een businesscase?

Opbouw BIA

Begripsbepaling: deze BIA richt zich in eerste instantie op laatste stap van de vier hoofdprocesstappen paspoortuitreiking:

- aanvraag
- inbehandelingname
- verstrekking (=besluit tot aanmaak)
- **uitreiking aan burger**

Het optimaliseren van deze laatste stap is het begin van (en voorwaardenscheppend voor) een verdergaande ontwikkeling van identiteitsdragers die als volgt wordt voorzien:

- 1. uitreiking** landelijk optimaliseren
- 2. combikaart** (ID+RBW) invoeren
- 3. dingloos** identificeren obv nationaal register

In deze casus zien wij een duidelijk onderscheid tussen identiteitsvaststelling en levering (onderdeel dienstverlening) van producten.

Het is belangrijk om stil te staan bij langere termijn ontwikkelingen en van daaruit een eerste snelle stap te nemen met keuze voor de burger ten aanzien van het uitreikingproces, in deze BIA een aanzet voor de mogelijkheid tot afhalen uit de automaat en uitreiking paspoorten aan huis.

Dit wordt indien mogelijk gecombineerd met een minder cruciale (maar wel even burgergerichte) aanpassing van het proces, namelijk afschaffen van het afzonderlijke bezoek aan de fotograaf (in de aanvraagfase).

<p>Welke maatschappelijke resultaten en prestaties worden verwacht (perspectief)?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Het beleidsdoel / de beleidseffecten 	<p>Kortere termijn (uitreikingproces vereenvoudigen en landelijk vormgeven):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dienstverlening aan de burger verbeteren door keuzevrijheid, met voorkeur levering aan huis <ul style="list-style-type: none"> – Minder belasting bij burger in het afhaalproces – Lagere aanschafprijs mogelijk (7 eur per paspoort bij halvering aantal balies) – Optioneel aanvraagproces: foto-maken tijdens aanvraag bij gemeente (scheelt bezoek fotograaf en mogelijk financieel besparingspotentieel voor burger) – Minder belasting voor burger in het aanvraag • Levensduurverlenging Paspoort van 5 naar 10 jaar <ul style="list-style-type: none"> – Minder bezoeken door burger per identiteitsdocument • Efficiënte levering <ul style="list-style-type: none"> – Minder balies vanwege reductie op bezoek (levensduur pp 5 naar 10 jaar) – uitgiftetijd 6/40 min deel netto op verstrekking – Centrale productie paspoorten en centrale regie op aflevering bij burger – besparing op de leveringskosten • Professioneel uitreikingproces aan huis aangevuld door extra vingerscan, leveringsnummer (barcode), huisadres en gelaatskenmerken check • Nevendoel extra check: bijdrage aan vermindering fraudegevoeligheid <p>Middellange termijn (combikaart E-NIK+RBW+...): Door kwalitatief goed e ID vaststelling en verstrekken van de E-NIK (ID) gaat er een wereld open aan vereenvoudigde productverstrekkingen. De beleidsdoelstellingen (verstrekking) kunnen dan worden ontkoppeld van dienstverlening. Onder een ID toegang op landelijke systemen kunnen dan rechten (zoals rijbevoegdheid, uitreksel, VOG, uitkering, toegang tot digitaal dossier etc etc) worden toegevoegd. Dienstverlichting richt zich dan op (oa samengestelde) vraagverheldering en voorlopige indicatiestelling. Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betrouwbaarheid identificatie ligt als belangrijke primaire taak bij overheid • Meer gemak, aanvullende dienstverlening aan burger (door vermarkting/verbreding van dienstverlening) • Verdere efficiëncymogelijkheden door ontdebelen van gelijke processen • Verdigitalisering van rechten , producten en diensten

<ul style="list-style-type: none"> De daarbij behorende producten en dienstverlening, de klanten, pmc's 	<p>Lange termijn (dingloos)</p> <ul style="list-style-type: none"> Maximaal gemak en efficiencyvoordeel door achterwege laten van ID-dragers ID is immers een betrouwbare record in (alle) overheidssystemen. Burger is dan beheerder over zijn kluis met overheidsproducten Fysieke product beperking (veel meer digitaal dus) <p>Aflevering paspoort aan huis, danwel bij een centrale automaat. Extra identificatie check mogelijk. Prijsdifferentiatie met de keuze aan de burger. Alle opties gekoppeld met inname van oud reisdocument. Alle hulpmiddelen om dit te kunnen realiseren zijn reeds aanwezig.</p>
<p>Wat zijn de beoogde structurele uitvoeringseffecten?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsverbetering van de publieke dienstverlening Tevredenheid van de doelgroep, klant, inwoner, ondernemer Vergroting van de efficiency en verlaging van de kosten Indicatoren / hoe de uitvoeringseffecten hard te maken 	<p>50% minder baliebezoek burger Thuisbezorging paspoort is gekoppeld aan identiteit-check bij afgifte aan huis bij aanvrager.</p> <p>Minder tijdsbelasting voor de klant Eigen voorkeuren (en afh vd klantkeuze is lagere aanschafprijs mogelijk)</p> <p>Minder baliecontact bij gemeenten; gewijzigde uitgifte levert circa € 15 mio op. Op termijn minder balies nodig; 2000 naar 1000 (= 1000 x 15000eur = 15 mln bezuiniging directe kosten)</p> <p>Efficiëntere baliebezetting en minder productiviteitsverlies bij baliebezetting. Levert tenminste € 20 mio op (NB geen bezuiniging op identiteitsvaststelling! Slechts op lervingsproces). Minder bezoeken per indenteitsdocument, dus minder handelingskosten ambtenaren (min. 5 minuten per paspoort = bij 2 mln paspoorten = net 167.000 uur = 10 mln), (bij 50% productief is dat dus 20 mln direct)</p> <p>Minder balies, plus minder licentie en ICT kosten.</p> <p>Neveneffect: geen noodzaak bij gemeenten voor beveiligde opslag paspoorten.</p> <ol style="list-style-type: none"> Dienstverlening; Klant Tevredenheids Onderzoek uitbreiden (King). Kwaliteit; Door plaatsonafhankelijke dienstverlening kan bijvoorbeeld extra kwaliteit opleveren op schiphol (mogelijke pilot). Afschaffing of afschalen van nooddocumenten bij Marechaussee.

<p>en te toetsen</p>	<p>3) Efficiency; uitvoeringskosten omlaag, daardoor basis prijsstelling nog scherper. (mogelijk 7 eur basisprijs per paspoort) Prijsdifferentiatie mogelijk in plaatsafhankelijke dienstverlening, snelheid van levering (bijv nooddocument of standaard spoedaanvraag), levering- en inningsopties oude document.</p> <p>Lange termijn E-NIK:</p> <p>4) Verwacht met name grote winst op langere termijn door verbindingen te leggen tussen overheidsproducten en diensten. Neveneffect: snellere levering van samengestelde producten en diensten en meer regie bij de burger.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Wet- en regelgeving • Politiek-bestuurlijke besluitvorming • Businessmodel / bekostiging • Besturing en management • Samenwerking met andere uitvoeringsorganisaties 	<p>Nederlandse ambassades en consulaten versturen reeds reisdocumenten per post.</p> <p>Lokale colleges niet meer verantwoordelijk voor identiteit en prestatie uitvoering, verantwoording identificatie en verstrekking documenten op landelijk niveau</p> <p>Vermindering aantal balies (door concentratie en centrale regie op levering aan huis) levert structureel € 15 mio op. Een deel van de leges-ontvangsten moet worden aangewend voor de volledige bekostiging (exploitatie) van het landelijk uitgiftestelsel. De leges standaardproduct kunnen plm. 25% omlaag (na drie jaar)</p> <p>Een landelijk uitgiftestelsel met een centrale regie kan werken als een Service Center met enkele bovenregionale centra van waaruit de fysieke aflevering wordt gecoördineerd en gerealiseerd.</p> <p>De beveiligde aflevering en identiteitsvaststelling bij aflevering wordt uitgevoerd door of in samenwerking met gespecialiseerde bedrijven (o.a. waardetransport) Certificering van processen, scherp toezicht op fatale fouten, multichannelsturing centraal beleggen incl afspraken systeem check met GBA-v/dig-ID</p>
<p>Wat zijn voorwaarden voor het bereiken van de toekomstige context?:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • De kansen 	<p>Het landelijk uitgiftestelsel voor paspoorten biedt meer mogelijkheden voor het integreren of gecombineerd leveren van andere hoog betrouwbare overheidsproducten zoals een (E-)rijbewijs, (E-) identiteitskaart, verblijfsvergunningen</p>

<ul style="list-style-type: none"> • De randvoorwaarden • De risico's • De benodigde investeringen in geld (uitgezet over de komende jaren) en in jaren • De financiering van de benodigde investeringen • De gevolgen voor arbeidsplaatsen, medewerkers, transitiekosten, enz • Welk leiderschap is nodig om de ontwikkeling naar het lange termijn perspectief in gang te zetten en inhoud te geven • Voorwaarden pilot Paspoort-O-Maat 	<p>Gemeenten houden een toetsende en controlerende taak bij de aanvraag door burgers van identiteitsdocumenten</p> <p>Inverteren in zeer betrouwbare identiteitsinfrastructuur en token. E-NIK is hierbij een optie. (E-)NIK is de meest geschikte drager van identiteit</p> <p>Levensduur van beveiliging op de chips is nog redelijk beperkt.</p> <p>De investering bedraagt € 50 mio (zeer ruwe schatting).Voorkeur direct starten pilot regio Haarlem/ Haarlemmermeer voor levering aan huis en complete dienstverleningspakket (incl. plaatsafhankelijke dv) op Schiphol ivm reductie nooddocumenten en sluiting honorair consulaten in buitenland.</p> <p>De investering wordt terugverdiend uit de efficiencyopbrengsten van de eerste drie jaar (of korter) na invoering.</p> <p>Medewerkers van gemeenten kunnen gedeeltelijk overgaan naar het landelijk uitgiftestelsel. De resterende vermindering van de baliebezetting bij de gemeenten wordt verwerkt binnen de taken die gemeenten heeft in de dienstverlening aan burgers.</p> <p>De ontmanteling van de balies bij ruim 400 gemeenten kost vier jaar op basis van natuurlijk verloop en afschrijving balies PM</p> <p>Gemeenten en BZK zijn bereid om de aarzelingen van de afgelopen jaren nu om te zetten naar een produkt met een persoonlijke uitgifte, met gebruikmaking van bewezen technologie om bij aflevering van het paspoort de identiteit van der aanvrager vast te stellen.</p> <p>Ondernemerschap, bestuurlijk sensitief en vrijheid in uitvoering, marktwerking, ondernemersrisico beleggen in uitvoeringsorganisatie, bonusregeling op prestaties.</p> <p>In de toekomst controle uitvoeren op basis van compliance strategie, dat is harmonisatie van controles. Niet bij elke individuele aanvraag beleggen, maar ook gebruik makend van mogelijkheden E-NIK (immers GBA is basisadministratie), sancties van niet nakomen regels verscherpen etc. (bij inleveren oude paspoort).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Betrokkenheid E-NIK 2. Waarborgen beproefde controles (faciliteiten regelen bij uitreiking) 3. Uiteindelijk moet sprake zijn van een sneller en geautomatiseerd passeren van grenzen
--	--

Wat zijn / worden de verschillen ten opzichte van de huidige praktijk?	
<ul style="list-style-type: none"> • Produkten en dienstverlening • Wet- en regelgeving • Financieringsbronnen en geldstromen • Samenwerking met andere uitvoeringsorganisaties 	<p>Geen</p> <p>Op de korte termijn niet (uitreiking), maar daarna is aanpassing van wet- en regelgeving nodig</p> <p>Financiering centrale uitgifte uit gemeentelijke leges</p> <p>Uitbreiding distributie/uitreikingafspraken met (bestaande) leveranciers voor levering-aan-huis</p>
Betekenis voor de toekomstige uitvoeringsorganisatie?	
<ul style="list-style-type: none"> • Wat is de toekomstgerichte sterkte-zwakke-analyse voor de uitvoeringsorganisatie • Hoe ziet de toekomstige bestuurbaarheid en flexibiliteit (en reactiesnelheid) van de uitvoeringsorganisatie eruit? 	<p>Sterkte: (eenvoudiger aansturing)</p> <p>-meer volume, sturing op efficiëntere inzet middelen en personeel, multichanneldruk door regionaliseren (dat is meer via internet, en 'graag' laten bezorgen aan huis); kwaliteit op fraudecontrole, borgen SLA met vreemdelingenpolitie evt intensievere samenwerking IND op locaties</p> <p>De expertise en efficiency van een goed (betrouwbaar en veilig) werkend landelijk uitgiftestelsel kan snel worden gebruikt voor de uitgifte van andere hoog betrouwbare overheidsprodukten.</p> <p>Het landelijke uitgiftestelsel geeft ruimere mogelijkheden om toekomstige innovaties in technologie en logistiek snel landelijk in te voeren tegen minder kosten.</p> <p>Wendbare uitvoeringsorganisatie, eenvoudiger aanpassingen in proces door te voeren</p>

Case: Nationale informatievoorziening – leren van WABO

Business Impact Analyse

Verzameld in een werkgroep waarin participeerden:

- Gemeente Alphen aan den Rijn
- Gemeente Delft
- ICTU
- Logius

Nationale informatievoorziening

Aan de hand van de WABO ervaringen zijn de mogelijkheden voor schaalvergroting (nationaal) in kaart gebracht en daarmee de kansen voor uniformering, versnelling en kostenbesparing. De uitwerking kan ook voor andere uitvoeringstaken van een gemeente worden gebruikt en gaat daarmee verder dan de WABO zelve. Een drietal varianten zijn beschouwd:

Enkele landelijk aangeboden applicaties (winkeltje)

Door middel van een landelijke aanbesteding worden enkele leveranciers geselecteerd om een Wabo-applicatie te ontwikkelen. Basis voor deze landelijke aanbesteding vormen FO's gebaseerd op één of enkele gestandaardiseerde procesbeschrijvingen. Gemeenten kunnen afhankelijk van eigen procesinrichting en informatiearchitectuur de best passende applicatie aanschaffen.

Eén applicatie voor alle gemeenten

Door middel van een landelijke aanbesteding wordt één leverancier geselecteerd en één Wabo-applicatie ontwikkeld (plus procesorganisatie: handelingen, registraties, formulieren, inhoudelijke kennis en scholing). Deze wordt landelijk ter beschikking gesteld aan alle gemeenten.

Regionale uitvoeringsorganisaties

Zoals 2A, met als toevoeging dat ook de back-office van vergunningverlening wordt ondergebracht in een regionale uitvoeringsorganisatie (RUD) die zorg draagt voor de vergunningverlening. Gemeenten blijven eerste aanspreekpunt.

Hierbinnen zijn drie opties verkend (met o.a. gebruikmaking van onderzoeksgegevens van rapport Deloitte): een minimumpakket, een gedeeld pakket en een maximum pakket aan uitvoering van taken en werkzaamheden door een RUD.

<p>Welke maatschappelijke resultaten en prestaties worden verwacht (perspectief)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Het beleidsdoel • Beleidseffecten • De daarbij behorende produkten en dienstverlening, de klanten, pmc's 	<p>I nationale midoffice en klantcontact-registratie obv standaardproces en standaard informatievoorziening. Met evt mogelijkheden voor aansluiting bij nationale / regionale voorzieningen / ssc's.</p> <p>Drie varianten om in deze richting te ontwikkelen zijn:</p> <p>I. Enkele landelijk aangeboden applicaties (winkeltje) Door middel van een landelijke aanbesteding worden enkele leveranciers geselecteerd om een Wabo-applicatie te ontwikkelen. Basis voor deze landelijke aanbesteding vormen FO's gebaseerd op één of enkele gestandaardiseerde procesbeschrijvingen. Gemeenten kunnen afhankelijk van eigen procesinrichting en informatiearchitectuur de best passende applicatie aanschaffen. Het kostenvoordeel is per individuele gemeente niet substantieel maar bij een totaal van 413 gemeenten kan het efficiencyvoordeel (marktverkenning, aanbesteding, ontwikkeling) 28,7 mio zijn.</p> <p>2A. Eén landelijk beschikbaar gestelde applicatie voor alle gemeenten Door middel van een aanbesteding wordt één Wabo-applicatie ontwikkeld die centraal beschikbaar wordt gesteld aan alle gemeenten. Hier is bovenop variant I. nog een efficiencyvoordeel te behalen aangezien er 1 leverancier vooraf wordt geselecteerd. Additioneel ten opzichte van de keuzevrijheid in het winkeltje is hier nog 3,9 kostenefficiency te realiseren.</p> <p>2B. Regionale uitvoeringsorganisaties / gezamenlijke uitvoering Zoals 2, met als toevoeging dat de back-office van vergunningverlening wordt ondergebracht in een regionale uitvoeringsorganisatie (RUO) die zorg draagt voor de vergunningverlening. Gemeenten blijven eerste aanspreekpunt. De backoffice kan worden belast met een minimumpakket, een gedeeld pakket en een maximum pakket aan uitvoering van taken en werkzaamheden. Hier zitten de grootste financiële besparingen, die echter pas na verloop van vijf jaar en na forse initiële investeringen kunnen worden gerealiseerd. Afhankelijk van de mate waarin de uitvoering geheel of deels door een RUD wordt gedaan, is hier een kostenbesparing mogelijk van 16 tot 200 mio (na vijf jaar).</p>

Wat zijn de beoogde structurele uitvoeringseffecten?	Het totaalbeeld van de efficiencyvoordelen van elke varianten is weergegeven in onderstaand overzicht:					
<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsverbetering van de publieke dienstverlening • Tevredenheid van de doelgroep, klant, inwoner, ondernemer • Vergroting van de efficiency en verlaging van de kosten 				Besparingspotentie		
	Enkele landelijk aangeboden apps (winkel)			28,7 mio		
	Eén applicatie voor alle gemeenten			3,9 mio plus 28,7 mio		
	Regionale uitvoeringsorganisaties Doorrekening Deloitte van 3 RUD varianten op nationaal niveau:	Initiële kosten invoering	Besparing structureel in %	Besparing structureel in euro	Huidige kosten vergunningverlening en T&H	Kosten na invoering 25 OD,s
	1. alle werkzaamheden worden door RUD uitgevoerd	Nwe dienst: 5,2 miljoen Bestaande dienst 3,5 miljoen	16 - 22 procent vanaf vijfde jaar	200 mio vanaf 5e jaar	1,2 miljard	1 miljard
	2. 50 % blijft bij gemeenten achter	Nwe dienst: 5,2 miljoen Bestaande dienst 3,5 miljoen	16-14 procent vanaf vijfde jaar	124 mio vanaf 5e jaar	874 miljoen	750 miljoen
	3. minimumpakket wordt uitgevoerd door RUD	750.000	4 procent	16 mio	402 miljoen	386 miljoen
<p>Bij een gezamenlijke uitvoering van WABO taken zijn aanzienlijke besparingen te realiseren (in de orde van 15-20 procent). De besparing is afhankelijk van een groot aantal variabelen, zoals dekkinggebied van de organisatie, omvang van de uitgevoerde taken en de vraag of er een nieuwe organisatie moet worden ingericht of bij een bestaande organisatie kan worden aangehaakt (slim ontwikkelen).</p>						

Wat hoort daarbij als het gaat om:	
<ul style="list-style-type: none"> • Wet- en regelgeving • Politiek-bestuurlijke besluitvorming • Businessmodel / bekostiging • Besturing en management • Samenwerking andere uitvoeringsorganisaties 	<p>Gemeenten dragen wel uitvoering, maar niet verantwoordelijkheid over. Dan zijn er geen gevolgen voor van wet</p> <p>Gemeenten moeten er mee instemmen dat taken gezamenlijk worden uitgevoerd. Een gezamenlijke benadering heeft impact op diverse terreinen (zie hierna)</p> <p>Bij de variant RUO is een forse initiële investering noodzakelijk. Besparingen kunnen op een termijn van 4-5 jaar worden ingeboekt. Er zal ook sprake zijn van “achterblijvende kosten”, b.v. voor huisvesting</p> <p>Zie overzicht Impact op procesorganisatie Gemeente hieronder.</p>
Wat zijn de randvoorwaarden voor het bereiken van die toekomstige context?	
	<p>Bestuurlijke bereidheid tot standaardiseren van de uitvoering (1 applicatie met 1 procesorganisatie) en daarna tot uitbesteding van de backoffice (RUD).</p> <p>Investeringen: de kost gaat voor de baat (zie voorgaande tabel)</p>
Wat zijn / worden de verschillen ten opzichte van de huidige praktijk?	
	<p>Zie overzicht Impact op Beleid / Regelgeving Gemeente hieronder</p>

Impact op procesorganisatie Gemeente	Impact scenario I	Impact scenario 2A	Impact scenario 2B
Proces-architectuur	(+) Doordat er meerdere applicaties beschikbaar zijn in dit scenario is er enige lokale keuzevrijheid voor een applicatie die goed aansluit bij de lokale procesarchitectuur.	(++) Acceptatie nodig op alle processtappen danwel kiezen voor een minder gedetailleerd ingerichte applicatie met meer ruimte voor lokaal maatwerk.	(+++) Acceptatie op alle processtappen door alle gemeenten noodzakelijk.
Informatie-architectuur	(+) Doordat er meerdere applicaties beschikbaar zijn in dit scenario is er enige lokale keuzevrijheid voor een applicatie die goed aansluit bij de lokale informatie-architectuur.	(++) Gemma-architectuur is uitgangspunt. Noodzakelijk om vooraf te zorgen voor benodigde koppelvlakken en standaarden.	(+) Gemma-architectuur is uitgangspunt. Regionale applicatie behoeft weinig koppelingen en heeft weinig effect op lokale infrastructuur
Commitment van gemeenten	(+) Bestuurlijke afspraken over afname landelijke applicaties noodzakelijk (gebruik maken landelijk 'winkeltje').	(++) Bestuurlijke afspraken over afname specifieke landelijke applicatie noodzakelijk.	(+++) Draagvlak en akkoorden over regionale uitvoeringsorganisaties is noodzakelijk.
Beheer/ eigenaarschap processen	(++) Lokaal eigenaarschap processen, schakelen met landelijk proces.	(++) Lokaal eigenaarschap processen, schakelen met landelijk proces.	(+) Landelijk beheerd proces.
IT omgeving gemeenten	(0) Gemeenten kiezen best passende applicatie op basis van eigen IT omgeving	(++) Verplichte applicatie inpassing in lokale IT omgeving, vergt koppelvlakken en noodzaakt daarmee veel lokaal maatwerk.	(++) Deel IT omgeving van gemeente verdwijnt naar regionale uitvoeringscentra. Niet langer alle applicaties op eigen gemeente server.
Beleidsimpact gemeenten	(+) Zie sheet beleidsanalyse	(++) Zie sheet beleidsanalyse	(+++) Zie sheet beleidsanalyse

Impact op Beleid/ Regelgeving Gemeente	Consequentie	Oplossing	Impact scenario I	Impact scenario 2A	Impact Scenario 2B
Bestemmingsplannen	Niet direct	digitaal ontsluiten bestemmingsplannen op landelijk niveau	klein	klein	klein
APV	Geen ruimte lokale invulling APV	VNG model moet leidend worden	middel	middel	middel
Bouwverordening	Geen ruimte lokale invulling bouwverordening	VNG model moet leidend worden	middel	middel	middel
Legesverordening	Geen ruimte lokale invulling leges, landelijke leges	VNG model moet leidend worden	middel	middel	middel
Lokaal beleid / Welstandsnota/ e.d.	Raakt aan rol gemeente, eigenheid, lokale kleur	Lokaal beleid inpassen in landelijke applicatie?	middel	groot	zeer groot
Eigen karakter/ autonomie lokaal bestuur	Raakt aan rol gemeente, eigenheid, lokale kleur	Noodzaakt draagvlak voor opgeven deel eigenheid en lokale kleur	middel	groot	zeer groot

Case : Drop-Out, van curatief naar preventief

Business Impact Analyse

Waarom een impactanalyse?

Door te werken met een impactanalyse wordt helder of het vernieuwende concept voldoende potentie heeft; meer beleidsresultaten, minder kosten en beter afgestemd op behoeften van individuen en doelgroepen. En een goede indicatie van de haalbaarheid daarvan. Met dat inzicht kunnen besluiten worden genomen om inderdaad richting te geven aan de toekomst: meer bereik en tevredenheid bij de klant met een sterk verbeterde, kostenefficiënte en beter bestuurbare publieke dienstverlening.

Enkele feiten:

Drop-outs

Er zijn in Nederland 43.000 (2009) voortijdig schoolverlaters van 12 tot 23 jaar. Deze jongeren hebben geen startkwalificatie (wettelijk), dat wil zeggen op zijn minst een havo- of vwo-diploma, of een diploma op mbo-2 niveau (basisberoepsbeoefenaars). Het kabinet wil het aantal terugdringen naar 35.000 leerlingen in 2012.

In 2009 is de werkloosheid onder deze jongeren sterk gestegen, na enig economisch herstel in 2010 weer wat gedaald en is nu 15,7% (2^e kwartaal 2010); bij jongeren met een startkwalificatie is dat 7,3%.

(bron: *Tendrapport 2010 Landelijke Jeugdmonitor CBS i.o.v. VWS*).

Werkloze jongeren kunnen hulp vragen bij het vinden van een baan of leerplek, bijvoorbeeld door zich in te schrijven bij het UWV WERKbedrijf. Op 15 januari 2010 stonden bijna 28.000 jongeren van 15 tot 23 jaar ingeschreven als niet-werkende werkzoekende bij het UWV WERKbedrijf.

Vanwege de directe relatie met de werkloosheid hangt het aantal uitkeringen in het kader van de Werkloosheidswet (WW) ook samen met de conjunctuur. Zo werden eind 2009 bijna 13.000 WW-uitkeringen verstrekt, meer dan drie keer zo veel als in oktober 2008. Het aantal bijstandsuitkeringen aan jongeren lag eind 2009 op bijna 18.000, ruim 4000 meer dan een jaar eerder.

Jongeren die op de dag dat zij 17 jaar worden arbeidsongeschikt zijn of voor hun 30-ste verjaardag arbeidsongeschikt worden en in het jaar daarvoor ten minste zes maanden studerend waren, komen in aanmerking voor een Wajong-uitkering. Deze jongeren blijven daarmee vaak voor de rest van hun leven buiten de arbeidsmarkt. In 2009 ging het om ruim 54 duizend Wajong-uitkeringen aan 18- tot 25-jarigen, ruim twee keer zo veel als in 2000.

(bron: *Tendrapport 2010 Landelijke Jeugdmonitor CBS i.o.v. VWS*).

Geldstromen

Het totaal van de geldstromen Jeugdzorg: 6,8 miljard (zie rapport “Jeugdzorg dichterbij”, mei 2010)

Welke maatschappelijke resultaten en prestaties worden verwacht (perspectief)?	
<ul style="list-style-type: none"> • Het beleidsdoel • Beleidseffecten • De daarbij behorende produkten en dienstverlening, de klanten, pmc's 	<p>Eerder en beter signaleren van de problematiek van de schoolverlater, diens eigen regie vergroten waardoor de inzet van allerlei hulpinstanties (met bijbehorende regimes en bureaucratie) wordt teruggebracht of zelfs wordt voorkomen.</p> <p>De kans op herhaling neemt af. Professionals denken dat 20% minder voortijdige schoolverlaters (ruim 8000 jongeren) haalbaar is. Elk licht hulpverleningstraject kost vermoedelijk gemiddeld € 7.000,- tot € 9.000,-.</p> <p>NB Elk licht hulpverleningstraject kost vermoedelijk gemiddeld € 7.000,- tot € 9.000,-. Maar Drop outs in de brede betekenis kosten de samenleving veel geld. Zo wordt alleen aan jeugdzorg in Nederland 3,4 miljard euro uitgegeven. Daarnaast bekostigt de overheid de ondersteuning aan jeugdigen op scholen, lichte vormen van maatschappelijk werk, de kosten van kinder- en jeugdpolitie en de kosten van jeugdgevangenen.</p> <p>De kosten van hulpverlening zijn niet eenduidig te presenteren. Wel zijn er jaarlijkse normbedragen te geven per specifieke hulpvorm. Zo kent de jeugd-ggz klinische plaatsen die op jaarbasis 150.000 euro kosten. Een plek in een jeugdgevangenis kost al gauw een slordige 140.000 euro en er zijn leefgroepen waar iedere jeugdige 100.000 euro op jaarbasis kost. Het bedrag betreft de kostprijs van de betreffende instelling waar de jeugdige verblijft, dus exclusief de kosten voor scholing bijvoorbeeld (doorgaans speciaal onderwijs), exclusief de kosten van de ondertoezichtstelling die de betreffende jeugdige meestal heeft en exclusief een deel van de kosten die gemaakt worden om de relatie tussen ouder(s) en kind weer te herstellen. Daarnaast heeft dit type jeugdigen ook meer medische zorg nodig dan gemiddeld.</p> <p>Harde gegevens over de effecten van de inzet van zoveel geld zijn er daarnaast nauwelijks.</p> <p>Gebruik makend van een nationale voorziening die aansluit bij media die potentiële drop-outs zelf al gebruiken (zoals facebook en twitter) wordt jeugdigen allereerst een maximum aan zelfbegeleiding en peer coaching cq community coaching geboden. Daarbij krijgen ook niet-hulpverlenende actoren (zoals coffee shops) een rol. Dat reduceert het aantal instromers in het begeleidingscircuit.</p> <p>Voor kinderen die alsnog in het circuit terechtkomen komt er een integraal e-dossier dat via uitgewerkt autorisatiebeleid aan alle privacyvereisten voldoet.</p>

Wat zijn de beoogde structurele uitvoeringseffecten?	
<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsverbetering van de publieke dienstverlening • Tevredenheid van de doelgroep, klant, inwoner, ondernemer • Vergroting van de effectiviteit en verlaging van de kosten 	<p>De huidige begeleidingspraktijk kenmerkt zich door een landschap met veel instanties die allemaal hun eigen begeleidingsactie uitvoeren. Bureau Jeugdzorg, Gemeentelijke leerplichtambtenaar, Raad van de Kinderbescherming, Rechtbank, Jeugdzorginstelling, Justitie, ieder hanteert zijn eigen productenpakket en is niet goed in staat tot een samenhangende actie richting elk kind dat drop-out dreigt te worden. Omdat de jeugdhulpverlening gesegmenteerd is georganiseerd, kunnen we spreken van 6/7 typen professionals die vanuit het eigen 'vakgebied' het kind benaderd en 'behandeld'. Voor het grootste segment van de doelgroep van drop outs (LVG), laat de praktijk zien dat een dergelijke benadering een averechtse werking heeft. Deze verschillende benadering is namelijk niet gebaseerd op 'vertrouwen opbouwen' en het kind 'een basisveiligheidsgevoel' geven.</p> <p>De doelgroep wordt vraaggericht begeleid met gebruikmaking van communicatiemiddelen die zij zelf gebruiken. De doelgroep wordt niet langer door 6 of 7 verschillende hulpverleners (professionals) benaderd en begeleid op een onduidelijke en onsamenhangende manier.</p> <p>Het aantal drop-outs kan dalen als veel sterker wordt uitgegaan van de eigen behoefte van elk kind/jeugdige en als de instanties nauwer samenwerken om aan die behoefte te voldoen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preventie: 20 % (complex) hulpvraagreductie van landelijke dossiers • Snel uitrukken: 20 % hulpvraagreductie • Prompte nazorg / sluitende aanpak: minder recidive ◊ 10 % hulpvraagreductie <p>Totaal: 50% minder drop-outs. Professionals denken dat 20% minder voortijdige schoolverlaters (ruim 8000 jongeren) sowieso haalbaar is. Er zijn veel kansen om juist op de scholen preventief te werken; de praktijk laat zien dat leraren op de basisscholen wel degelijk het merendeel van de drop out gevallen zien aankomen, maar het is in Nederland niet de cultuur om ouders hierop aan te spreken.</p> <p>Cumulatief inverdieneffect op de lichte hulpverlening: 50% van 40.000 dossiers a 8.000 = 160 mln</p> <p>Intensivering preventie, hulpvraagreductie en nazorg, intensivering van de ondersteuning aan jeugdigen op scholen, intensivering lichte vormen van maatschappelijk werk, intensivering preventieve inzet van kinder- en jeugdpolitie. Kosten daarvan zijn nog niet bekend.</p> <p>NB. De maatschappelijke effecten en inverdieneffecten zijn daarbij relevant en omvangrijk.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Indicatoren / hoe de uitvoeringseffecten hard te maken en te toetsen 	<p>Reductie van het aantal instromers in het begeleidingscircuit. Minder drop-outs in jeugd-ggz klinische plaatsen, jeugdgevangenissen Stijging van de (geïntensiveerde) begeleidingskosten. Daling van kosten voor drop-outs die verblijven in jeugd-ggz klinische plaatsen, jeugdgevangenissen, leefgroepen van jeugdzorg, enz.</p>
<p>Wat hoort daarbij als het gaat om:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Wet- en regelgeving • Politiek-bestuurlijke besluitvorming • Businessmodel / bekostiging • Besturing en management • Samenwerking met andere uitvoeringsorganisaties 	<p>Landelijke ontwikkeling e-voorziening Integrale uitrukteams instellen in CJG's (meldkamers)</p> <p>De transitie komt neer op de ontwikkeling van een landelijk begeleidingsbeleid en met alle elektronische hulpmiddelen.</p> <p>Bonusprijkkels in plaats van taakstelling</p> <p>Ruimte aan "blussende" professionals: van wantrouwen naar vertrouwen – reductie administratielast Indicering, protocollen, financieringsvraagstukken (5 geldstromen), maken dat aanpakken eerder een bureaucratisch en bedrijfsmatig (betaling pas nadat is geïndiceerd) karakter krijgt, waarbij de professional zich eerder 'verschuilt' achter protocollen (geen risico's durven nemen) dan dat hij/zij desnoods tegen de procedures en regeltjes in, het belang van de individuele kind voorop stelt. In de praktijk is sprake van gecreëerde en formele regelgeving/procedures.</p> <p>De huidige begeleidingspraktijk kenmerkt zich door een landschap met veel instanties die allemaal hun eigen begeleidingsactie uitvoeren. Bureau Jeugdzorg, Gemeentelijke leerplichtambtenaar, Raad van de Kinderbescherming, Rechtbank, Jeugdzorginstelling, Justitie, ieder hanteert zijn eigen productenpakket en is niet goed in staat tot een samenhangende actie richting elk kind dat drop-out dreigt te worden. Omdat de jeugdhulpverlening gesegmenteerd is georganiseerd, kunnen we spreken van 6/7 typen professionals die vanuit het eigen 'vakgebied' het kind benaderd en 'behandeld'. Voor het grootste segment van de doelgroep van drop outs (LVG), laat de praktijk zien dat een dergelijke benadering een averechtse werking heeft. Deze verschillende benadering is namelijk niet gebaseerd op 'vertrouwen opbouwen' en het kind 'een basisveiligheidsgevoel' geven.</p>

	Daarnaast gaat het bij op te heffen belemmeringen ook om de vraag of professionals bereid zijn een stapje terug te doen en minder te reageren vanuit eigen, onwrikbare opvattingen (zet twee psychiaters rond dezelfde cliënt naast elkaar en je krijgt twee uiteenlopende opvattingen).
Wat zijn de randvoorwaarden voor het bereiken van die toekomstige context?	
<ul style="list-style-type: none"> • De kansen • De randvoorwaarden De risico's • De benodigde investeringen in geld (uitgezet over de komende jaren) en in jaren • De financiering van de benodigde investeringen • De gevolgen voor arbeidsplaatsen, medewerkers, transitiekosten, enz • Welk leiderschap is nodig om de ontwikkeling naar het lange termijn perspectief in gang te zetten en inhoud te geven 	<p>Indien eerdergenoemde verschillende expertgebieden en organisaties wel samenwerken, kennis delen en pro-actief acteren, kan een situatie ontstaan dat hulpverleners werken vanuit een vraaggerichte ondersteuning in het belang van het kind. Er zijn veel kansen om juist op de scholen preventief te werken; de praktijk laat zien dat leraren op de basisscholen wel degelijk het merendeel van de drop out gevallen zien aankomen, maar het is in Nederland niet de cultuur om ouders hierop aan te spreken.</p> <p>Nog te onderzoeken in pilots</p> <p>De investering in meer effectieve preventie, hulpvraagreductie en nazorg inclusief een landelijke e-voorziening moet nog worden begroot; op dit moment wordt uitgegaan van 10% van het beoogde rendement</p> <p>De investeringen kunnen worden gefinancierd uit de opbrengsten van de verminderde instroom van drop-outs.</p> <p>Nog te onderzoeken in pilots</p> <p>Nog te onderzoeken in pilots</p>

Wat zijn / worden de verschillen ten opzichte van de huidige praktijk?	
<ul style="list-style-type: none"> • Beleidsdoelen • Beleidsinstrumenten • Produkten en dienstverlening • Wet- en regelgeving • Financieringsbronnen en geldstromen • Samenwerking met andere uitvoeringsorganisaties 	<p>De huidige begeleidingspraktijk kenmerkt zich door een landschap met veel instanties die allemaal hun eigen begeleidingsactie uitvoeren. Bureau Jeugdzorg, Gemeentelijke leerplichtambtenaar, Raad van de Kinderbescherming, Rechtbank, Jeugdzorginstelling, Justitie, ieder hanteert zijn eigen productenpakket en is niet goed in staat tot een samenhangende actie richting elk kind dat drop-out dreigt te worden.</p> <p>De aanpak verschuift van curatief naar preventief: voorkomen van problemen via vroegsignalering; accent op een veilige basis voor de jongere met zelfhulp waar het kan.</p> <p>Nog te onderzoeken in pilots</p> <p>Nog te onderzoeken in pilots</p> <p>Wordt aanvullende hulp nodig, dan gebeurt dat door het verbinden van specialismen op basis van individuele hulpvraag; werkwijzen aangepast vanuit integrale benadering. De kwaliteit van relevante beroepsgroepen (zoals onderwijzend personeel) en hulpverleners wordt versterkt.</p>
Betekenis voor de toekomstige uitvoeringsorganisatie	
<ul style="list-style-type: none"> • Wat is de toekomstgerichte sterkte-zwakte-analyse voor de uitvoeringsorganisatie • Hoe ziet de toekomstige bestuurbaarheid en flexibiliteit (en reactiesnelheid) van de uitvoeringsorganisatie eruit 	<p>Nog te onderzoeken in pilots</p> <p>Nog te onderzoeken in pilots</p>

Case : WMO Innovatie.

Business Impact Analyse

Waarom een impactanalyse?

Door te werken met een impactanalyse wordt helder of het vernieuwende concept voldoende potentie heeft; meer beleidsresultaten, minder kosten en beter afgestemd op behoeften van individuen en doelgroepen. En een goede indicatie van de haalbaarheid daarvan. Met dat inzicht kunnen besluiten worden genomen om inderdaad richting te geven aan de toekomst: meer bereik en tevredenheid bij de klant met een sterk verbeterde, kostenefficiënte en beter bestuurbare publieke dienstverlening.

Klant en klantbeeld

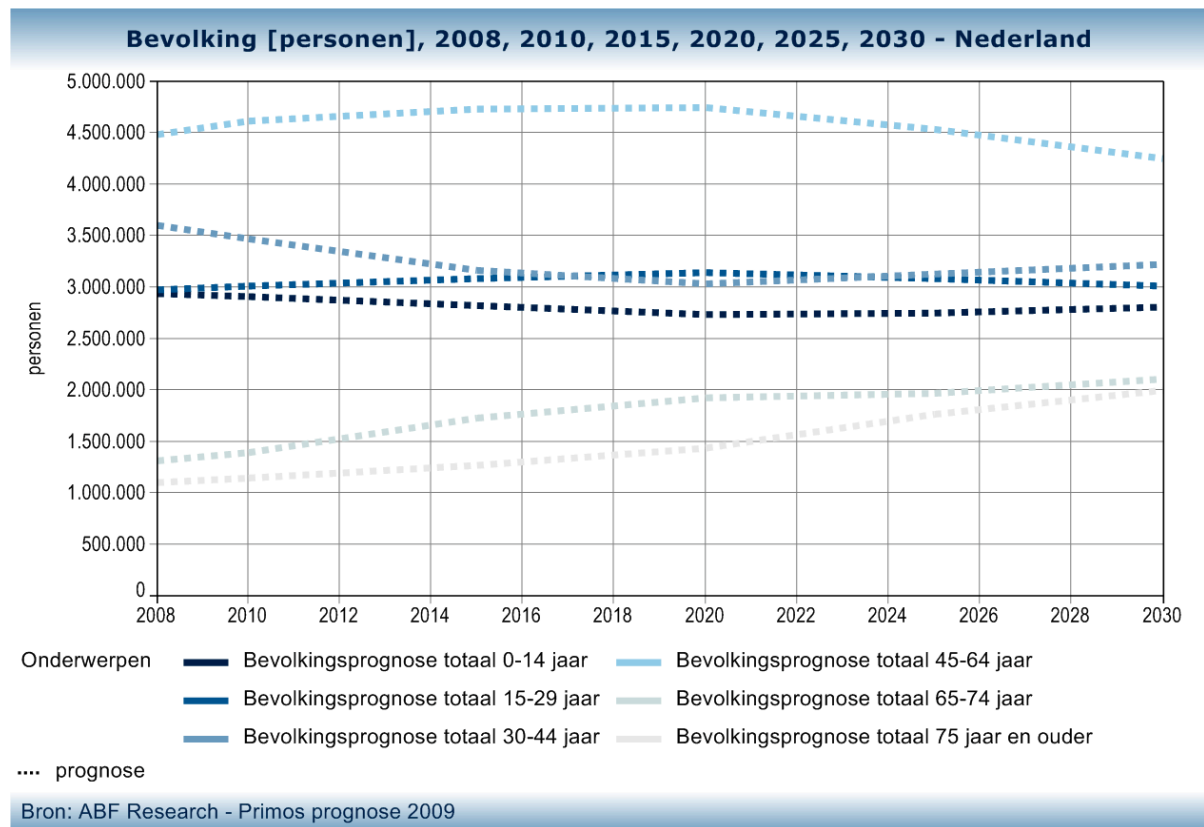
Door gebruik te maken van internettoepassingen en een geïntegreerde intake van klanten, wordt gestuurd op de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van klanten. Daar waar klanten een echte professionele zorgbehoefte of hulpvraag heeft, wordt daar gericht en effectief op ingegaan. Het gebruikte klantbeeld is:

- Zelfredzame burgers. Dit typeert 80% van alle inwoners. Mensen die zichzelf prima redden zolang zij een beroep kunnen doen op algemene voorzieningen zoals sport en onderwijs. Het gaat hier om mensen met redelijke bestaanszekerheid, een goede gezondheid, sociale worteling en een vertrouwde omgeving. Voor deze mensen is hooguit informatie nodig. De overheid kan volstaan met verwijzen naar algemene voorzieningen cq de sociale kaart.
- Burgers met een vraag. Dit typeert 15% van alle inwoners. Hier gaat het om mensen die (tijdelijk) niet in staat zijn zichzelf te redden. Met een beperking in de zelfzorg, of in een ingrijpende levensverandering. Voor deze mensen geldt dat zij lokale sociale netwerken moeten kunnen aanspreken om hun tekorten te compenseren. Belemmerend is dat deze mensen vaak niet weten wie hen wil/kan helpen, zij weten dit vaak zelfs niet eens van de mensen in hun straat. Hier moet de overheid zorgen dat vraag wordt gematcht met latent aanbod. De matching kan plaatsvinden via een soort hulpmarkt waar burgers elkaar kunnen vinden en helpen: burenhulp, naastenhulp, in de straat en in de wijk. Zonder betaling. Daar ligt veel ruimte voor meer zorg voor elkaar, meer sociale samenhang in de straat en in de wijk, meer verantwoordelijkheid voor elkaar en voor jezelf.
- De echt hulp- en zorgbehoevende burgers. Dit typeert 5% van alle inwoners. Hier gaat het om mensen met een vraag waar het lokale sociale netwerk geen aanbod op heeft. Omdat het om professionele zorgbehoefte gaat, of omdat het beschikbare sociale netwerk onvoldoende aanbod heeft. Denk aan burgers in een slechte woonsituatie, mensen die geïsoleerd leven, mensen die problemen hebben zoals psychiatrische, financiële of schuldenproblematiek. Hier moet de overheid optreden met zorg die in het kader van de AWBZ verleend wordt (verpleeghuizen, gehandicaptenzorg).

Gebruik is gemaakt van informatie over ontwikkelingen zoals: Buuv (Haarlem) , Eigen Kracht Wijzer (Almere), Amaryllis (Friesland) en publicaties zoals “De Kanteling financieel : kosten en baten van een nieuwe aanpak in de WMO (VNG)”.

Demografische ontwikkeling

Verondersteld wordt dat het gebruik van WMO-voorzieningen zal toenemen onder druk van de vergrijzing in Nederland. Hierna een overzicht van de bevolkingsprognose naar leeftijdsgroep.



Welke maatschappelijke resultaten en prestaties worden verwacht (perspectief)	
<ul style="list-style-type: none"> • Het beleidsdoel • Beleidseffecten • De daarbij behorende producten en dienstverlening, de klanten, pmc's 	<p>De huidige WMO uitvoering maakt burgers passief / consumptief en is naar de toekomst toe onbetaalbaar gezien de voortgaande vergrijzing. De overheid heeft veel teveel burgers geleerd dat zij naar de overheid moeten gaan zodra zij iets niet meer geheel zelf kunnen oplossen. Burgers moeten leren proberen om in eerste instantie zichzelf en elkaar te helpen. In de wijken in de directe omgeving bestaat een groot potentieel aan onbenutte hulpkracht.</p> <p>De kosten moeten naar beneden; met een minder consumptieve instelling kunnen de kosten ook naar beneden.</p> <p>Vanuit de gemeentelijke verantwoordelijkheid dat zo min mogelijk burgers van het maatschappelijk leven worden uitgesloten, zorgt de gemeente dat de mensen in elke buurt zoveel mogelijk elkaar helpen. Daar waar de voorliggende generieke voorzieningen niet voldoende zijn, kunnen burgers elkaar helpen door hun hulpvraag en -aanbod te matchen via een lokale hulpmarktplaats. Voor de daarna overblijvende gevallen wordt betaalde hulp ingezet. Dat laatste lijkt het meest op de huidige Wmo praktijk – met de kanttekening dat het proces van aanvragen, indiceren en toekennen veel meer door de burger zelf moet worden uitgevoerd in een nationale elektronische omgeving.</p> <p>De verbetering van deze benadering komt neer op drie punten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. burgers waarvoor dat niet echt nodig is, worden niet zonder meer naar een overheidsproduct geleid 2. Het sturen op klanten-segmentgrenzen, dwz door de onderste segmenten zo sterk mogelijk te maken en gericht te communiceren kan steeds worden geprobeerd de duurste segmenten te verkleinen 3. Gemeente en zorgverleners / -instellingen werken sterk samen in het lokaal sociaal beleid; de sociaal werker nieuwe stijl is een generalist die inspringt op uiteenlopende problemen. Als dat voor een goede aanpak van de problematiek van mensen nodig is, schakelt hij specialisten in vanuit andere disciplines. <p>Deze benadering leidt tot de situatie waarin de overheidsbemoediging alleen intensief is voor de kleinste groep burgers die het echt nodig heeft.</p> <p>Om deze weg te bewandelen zijn de drie genoemde doelgroepen onderscheiden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zelfredzame burgers. • Burgers met een vraag. • De echt hulp- en zorgbehoevende burgers.

Wat zijn de beoogde structurele uitvoeringseffecten?	
<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsverbetering van de publieke dienstverlening • Tevredenheid van de doelgroep, klant, inwoner, ondernemer • Vergroting van de efficiency en verlaging van de kosten • Indicatoren / hoe de uitvoeringseffecten hard te maken en te toetsen 	<p>Veel meer mogelijkheden voor de burger om heft in eigen handen te nemen Betere gerichtheid op versterking van de sociale structuren in buurt en wijk</p> <p>Een onderbouwde aanname is dat er sowieso 2 tot 2,5 % minder aanvragers zijn als de eigen kracht wordt gestimuleerd en geactiveerd. Daarnaast blijkt uit publicaties dat voor voorzieningen als huishoudelijke hulp, woningaanpassing en scootmobiel / rolstoelen, 2 tot 5% niet als noodzakelijk worden ervaren door de ontvangers.</p> <p>Bovendien nemen de uitvoeringskosten af evenredig aan het mindervolume aanvragen.</p>
Wat hoort daarbij als het gaat om:	
<ul style="list-style-type: none"> • Wet- en regelgeving • Politiek-bestuurlijke besluitvorming • Businessmodel / bekostiging • Besturing en management • Samenwerking met andere uitvoeringsorganisaties 	<p>nvt</p> <p>Met ketenpartners samen bekostigen van investeringen in en exploitatie van platforms als Krachtwijzer en Hulpplein.</p> <p><i>De echt hulpbehoevende burger</i> Wenselijke maatregel: stroomlijning indicerings-, toekennings- en opdrachtverleningsproces, deels aansluitend op zelfindicering via een webmodule en maximaal gebruik makend van wat ketenpartners sowieso al doen.</p>
Wat zijn de randvoorwaarden voor het bereiken van die toekomstige context?	
<ul style="list-style-type: none"> • De kansen 	<p>Recente ervaringen in Haarlem en Almere met het neerzetten van de platforms als Krachtwijzer en Hulpplein, geven een indruk dat deze voorzien in een behoefte. Er is nog geen betrouwbare en volledige informatie over de werkelijke effecten, waaronder een afname van</p>

<ul style="list-style-type: none"> • De randvoorwaarden • De risico's • De benodigde investeringen in geld (uitgezet over de komende jaren) en in jaren • De financiering van de benodigde investeringen • De gevolgen voor arbeidsplaatsen, medewerkers, transitiekosten, enz. • Welk leiderschap is nodig om de ontwikkeling naar het lange termijn perspectief in gang te zetten en inhoud te geven 	<p>hulp- en zorgvragen WMO PM Eerste resultaten Amaryllis</p> <p>Duidelijke randvoorwaarde is dat de ontwikkeling in het vraag en aanbod op de platforms als Krachtwijzer en Hulpplein, intensief wordt gemonitord. De rol van marktmeester, niet alleen voor een ordentelijk verloop, maar ook om de ontwikkelingen in de hulp- en zorgvraag adequaat te kunnen volgen en om de cliëntinformatie uit te breiden.</p> <p>Inclusief conceptontwikkeling, ICT infrastructuur en voorlichting & communicatie, zijn gemeentelijke voorbeelden bekend van een investering van 0,5 mio voor platforms als Krachtwijzer en Hulpplein. Eenzelfde bedrag is jaarlijks nodig voor exploitatie en doorontwikkeling van beide toepassingsmogelijkheden. Er zijn goede mogelijkheden om de investeringen en de exploitatie met meerdere gemeenten te delen.</p> <p>Minder inzet voor het afhandelen van zorg- en hulpvragen WMO. Meer (en andere) inzet op monitoring en verzamelen van beleids- en clientinformatie. Per saldo minder uitvoeringskosten (minder arbeidsplaatsen). Transitiekosten: zie investeringen.</p> <p>Samen innoveren en participeren</p>
<p>Wat zijn / worden de verschillen ten opzichte van de huidige praktijk?</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Beleidsdoelen • Beleidsinstrumenten • Produkten en dienstverlening 	<p>De beleidsdoelen blijven min of meer ongewijzigd</p> <p>De beleidsinstrumenten worden: Faciliteren en monitoren van vraag-en aanbod door het ontwikkelen en onderhouden van platforms als Krachtwijzer en Hulpplein</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Wet- en regelgeving • Financieringsbronnen en geldstromen • Samenwerking met andere uitvoeringsorganisaties 	<p>Gerichte antwoorden op hulp- en zorgvragen van de echt hulpbehoevende burger, als opdrachtgever aan en/of in samenwerking met ketenpartners</p> <p>Geen</p> <p>Gezamenlijke financiering met ketenpartners van contentbeheer en ict-beheer van platforms als Krachtwijzer en Hulpplein</p> <p>Het ontwikkelen en onderhouden van platforms als Krachtwijzer en Hulpplein biedt vergaande mogelijkheden voor een integraal aanbod aan Zelfredzame burgers en Burgers met een vraag. Voor ketenpartners en opdrachtnemers kunnen hier inhoudelijk hun aanbod optimaliseren en de kosten delen voor het ontwikkelen en onderhouden van deze instrumenten.</p>
<p>Betekenis voor de toekomstige uitvoeringsorganisatie</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Wat is de toekomstgerichte sterkte-zwakte-analyse voor de uitvoeringsorganisatie • Hoe ziet de toekomstige bestuurbaarheid en flexibiliteit (en reactiesnelheid) van de uitvoeringsorganisatie eruit 	<p>Gemeente is sterker in staat om met een duidelijke focus heel doelgericht inhoud te geven aan haar verantwoordelijkheid voor de echt hulpbehoevende burger. De deskundigheid voor de dienstverlening deze doelgroep kan worden vergroot en de terugkerende hulp- en zorgvraag kan worden verkleind. Daardoor kan sneller en effectiever worden gereageerd op hulp- en zorgvraag.</p> <p>Door de actieve monitoring van de platforms als Krachtwijzer en Hulpplein komt veel bruikbare cliëntinformatie en beleids(effect)informatie beschikbaar; de gemeente krijgt meer informatie om daarmee haar rol en verantwoordelijkheden inhoud te geven. Waar nodig kan bovendien heel gericht worden gereageerd op ontwikkelingen in de zorg- en hulpvraag van de doelgroepen Zelfredzame burgers en Burgers met een vraag. Bijvoorbeeld door het inschakelen van andere ketenpartners achter de platforms.</p>

Case: Nationale Servicepas

Business Impact Analyse

Oorspronkelijk streefbeeld 6 oktober 2010

Door gemeenten wordt één servicepas voor alle gemeentelijke werkterreinen ingevoerd, die in één systeem wordt beheerd. Het pasje past goed in het hanteren van een integraal klantbeeld en aan een klantcontactstelsel en vormt daarmee het startpunt van geïndividualiseerde overheidsdienstverlening. De burger merkt meer gebruiksgemak en toegevoegde diensten, en de overheid ziet beheerkosten dalen.

Waar staan we nu?

De meeste gemeenten hanteren voor meerdere onderdelen van hun dienstverlening allerlei afzonderlijke bonnen, brieven en pasjes: gemeentepas voor financieel zwakkeren, toegangspas tot de afvalwerf, toegangspasjes voor zwembaden, voetgangersgebied, parkeeronthefingen etcetera. Enkele gemeenten (Eindhoven voorop) hebben een integrale, digitale gemeentelijke servicepas ingevoerd; diverse gemeenten zijn ook bezig met consolidatie van service- of toegangspassen en het beheer daarvan. Ook op nationaal niveau zijn er servicepassen zoals Bibliotheekpas en CJP en wordt gewerkt aan invoering Rijkspas.

Aanpak

Tijdens de Doorbraakbijeenkomst van 6 oktober 2010 is een werkgroep gevormd bestaande uit: Patrick van Domburg (wethouder Zoetermeer), Arno Thijssen (programmadirecteur BZK), Michel Verhagen (directeur EZ/ICT), David Jongen (directeur UWV) en Jan Fraanje (gemeentesecretaris Boxtel). Afsproken is dat Jan Fraanje zich nader oriënteert en een voorstel voorlegt aan de werkgroepleden, zodat zij dit bij hun achterban kunnen toetsen. Sindsdien is uitgebreide documentatie opgevraagd bij de gemeente Eindhoven (via André de Kok, Thijs Wagemans en Jack Janssen) en heeft Jasper van Lieshout van het ICTU een eerste voorzet gemaakt voor een BIA ten aanzien van een nationale servicepas. Onderstaande informatie dient nog door de werkgroepleden getoetst te worden voor de volgende Doorbraakbijeenkomst van 7 februari 2011.

De Eindhovense stadspas

In 2007 heeft de gemeenteraad van Eindhoven besloten tot het invoeren van een Eindhovense stadspas: de stadspas is een bundeling van deelpassen tot één multifunctionele stadspas met als doelstellingen: vergroting van de maatschappelijke participatie, betere uitvoering van het gemeentelijk beleid ten aanzien van afzonderlijke doelgroepen (waaronder ouderen en minima) en kostenbesparing. De voornaamste gegevens zijn:

Doelgroep:

- Alle inwoners van de gemeente Eindhoven

- Niet-inwoners die gebruik willen maken van diensten die uitsluitend verkrijgbaar zijn met de Eindhovense Stadspas
- Medewerkers van de gemeente Eindhoven

Stadspas:

- Op de Stadspas zelf staan geen diensten.
- Chipkaart op basis van passieve RFID technologie
- Gebruikte chip is de Mifare classic
- Kaart is voorzien van grafische opdruk, Stadspasnummer, BSN nummer, naam, woonplaats en geboortedatum
- De pas wordt gratis verstrekt
- Wordt automatisch verstrekt aan alle inwoners en medewerkers.
- Kan per post en binnenkort digitaal aangevraagd worden door niet-inwoners

Beschikbare diensten:

- Toegang tot de Eindhovense zwembaden en kunstijsbaan (eventueel met specifieke reductie-acties)
- Abonnement op de Eindhovense bibliotheken
- Toegang tot de milieustraat
- Toegang tot afvalcontainers (bij appartementencomplexen)
- Gratis toegang tot openbaar vervoer voor 12- en 65+
- Toegang tot Lock 'n' Go fietskluizen
- Stadspasparkeren voor iedereen bij Winkelcentrum Woensel
- Toegang tot gemeentelijke gebouwen en medewerkersparkeren voor medewerkers van de gemeente Eindhoven

Technische architectuur op hoofdlijnen

- Alle stadspassen zijn geregistreerd in het kaartmanagementsysteem. Aanmaak, uitgifte, wijziging , blokkeren vindt plaats via dit systeem.
- De persoonsgegevens worden gevuld en gevalideerd op basis van het GBA. Binnenkort is ook de GBA-V beschikbaar waardoor ook niet-inwoners de stadspas digitaal kunnen gaan aanvragen. Koppeling met het GBA vindt plaats via de gemeentelijke datadistributievoorziening.
- Voor de medewerkersgegevens is er een CSV-koppeling gemaakt met de HRM-toepassing van de gemeente
- Afhankelijk van de aanbieder van de producten-/diensten die met de stadspas kunnen worden verkregen zijn er handmatige (listen), semi-geautomatiseerde (CSV) of volledig geautomatiseerde koppelvlakken met de registratiesystemen van de aanbieders. De geautomatiseerde koppelingen zijn op basis van webservices.

- Er bestaat eveneens afhankelijkheid van de dienstenaanbieder of wij weten of een stadspashouder echt gebruikt maakt van een specifieke dienst. Sommige kunnen dit aanleveren, andere niet. In het kader van de privacy is het ook maar de vraag of de gemeente dit moet willen weten.

Huidige discussiepunten

- Project en beleidsverantwoordelijkheid dienen beter geworteld te worden in de staande organisatie.
- Gebruik BSN voor niet wettelijke taken
- Merk Stadspas is gedeponereerd door Amsterdam. We zijn hier door Amsterdam op aangesproken
- Inzicht in misbruik.
- Huidige passen zijn geldig tot eind 2011, gaat Eindhoven verlengen of vervangen; programmatuur verdient nadere aandacht.

Met invoering is een **investering** gemoeid van € 300.000,- en voor structureel onderhoud een bedrag van € 50.000,- . Uitgaande van een afschrijving van vijf jaar, gaat het om een structureel bedrag van € 121.000,- (€ 0,57 per inwoner). Daarnaast is een eenmalig projectbudget gereserveerd van € 200.000,-.

Er zijn tal van gemeenten die werken met een stadspas of een gemeentepas. Men zou kunnen zeggen: in het land bloeien duizend bloemen. In de meeste gevallen worden diensten verleend of wordt toegang verschat op vertoon van de pas. Het oogmerk om te werken met een pas varieert van citymarketing (Oosterhout) en minimaparticipatie (Waalwijk, Loon op Zand) tot functionele gemeentepas (Eindhoven, Deurne) en winkelkortingspas (Zeist, Veenendaal). De gegevens zijn afkomstig uit een inventarisatie van Teun van Kuijk van de gemeente Veldhoven; net als veel andere gemeenten overweegt die gemeente om een gemeentepas in te voeren.

Ook zijn natuurlijk parallellen te trekken met landelijke systemen die al beschikbaar zijn. Het Cultureel Jongeren Paspoort (CJP), de Pas 65, de museum jaarkaart en gedigitaliseerd: de OV chipkaart. Ook de Rijkspas is een voorbeeld in ontwikkeling: twee experts die daarbij nauw betrokken zijn zien op termijn wel kansen, maar ook problemen: met name de grote complexiteit en de waaier van voorzieningen en doelgroepen kunnen invoering van een nationale servicepas belemmeren.

Een nationale servicepas een haalbare kaart?

1. Maatschappelijk resultaten en prestaties

Beleidsdoel

- Terugdringen beheer- en uitgiftekosten
- Verbeteren dienstverlening

- Stimuleren gebruik diensten
- Betere monitoring van gebruik dienstverlening

Beleidseffecten

- De servicepas is een startpunt voor geïndividualiseerde overheidsdienstverlening. Persoonsgegevens kunnen gekoppeld worden aan het gebruik van een breed palet aan (gemeentelijke) diensten. Dit maakt het mogelijk om een gedetailleerd klantbeeld op te bouwen op basis waarvan verdere dienstverlening kan worden aangeboden.
- Op basis van geaggregeerde gebruiksinformatie kan beleid gericht worden aangepast. Denk hierbij aan stimulering van bepaalde doelgroepen, of het aanpassen van diensten met weinig rendement.
- Kostenbesparingen van tussen de 25- 50 miljoen per jaar voor de 25 grootste gemeenten. Kostenbesparingen zijn met name te verwachten op het gebied van uitgifte en beheer.

Producten en diensten

- Eén Servicepas voor gemeenten e.a.
- Eén Kaart Management Systeem (KMS)
- Beheer en uitgifte vanuit gemeentelijk KCC's
- Flexibel:
 - Per gemeente toekennen toepassingen en regels
 - Toepassingen en regels per moment wijzigen
- Koppeling aan Integraal klantbeeld in Klant Contact Systeem

2. Beoogde structurele uitvoeringseffecten

Kwaliteitsverbetering en tevredenheid doelgroep

- Meer gebruiksgemak voor burger door terugbrengen naar één pas
- Geen stigmatiserende doelgroepen
- Opheffen barrière geïntegreerde overheidsdienstverlening
- Betere monitoring en analyse van gebruik toepassingen; beleid bijsturen

Vergroten efficiency

Per gemeente en binnen publieke sector groot aantal pasjes voor verschillende toepassingen, alle afzonderlijk beheerd. In de toekomst terugdringen

- beheerlast en kosten.
- minder fouten

Indicatoren

- aantallen weggesaneerde passen
- besparingen op uitgifte en beheer bij toepassingen
- toegenomen gebruik van diensten / toepassingen door burgers
- indicator voor klanttevredenheid
- bedrag per inwoner
- Integrale dienstverlening: bundeling van diverse diensten waarbij de servicepas de sleutel is. Denk aan een bibliotheekabonnement gekoppeld aan theater of school om diverse doelgroepen te bedienen (arrangementen).

3. Voorwaarden

Wet- regelgeving

Koppeling van persoonsgegevens aan dienstengebruik staat op gespannen voet met privacy; vraag is of daarvoor aanvullende wettelijke maatregelen nodig zijn. Voor het overige kan ontwikkeling van een nationale servicepas plaatsvinden op basis van een sterk concept, een aantal krachtige partners en het streven naar wederzijds voordeel.

Besluitvorming

Zie: besturing en management

Businessmodel

Via het inrichten van een Shared Service Centre kunnen besparingen gerealiseerd worden.

Individuele gemeenten (afnemers van het SCC) dekken de servicekosten uit:

- besparingen:
 - op beheer en uitgifte
 - op passen
 - op standaardisatie en consolidatie bij de toepassingen

Dit vraagt wel om het in kaart brengen van besparingen bij alle toepassingen en het overhevelen van deze besparingen naar die van de servicepas.

- verhoging van de inkomsten door meer dienstverlening;
- samenwerking met het bedrijfsleven door verstrekking van producten en diensten via de nationale servicepas.

Besturing en management

Inrichten van een consortium van x-tal pilotgemeenten (+ leveranciers). Dit consortium zet een project- en beheerorganisatie op, vaardigt deelnemers af naar stuurgroep, zorgt voor financiering, aanbesteding etc. Wanneer de servicepas functioneert, kunnen andere gemeenten aanhaken volgens de reeds vastgestelde voorwaarden.

Ketensamenwerking

Standaardisatie, ook buiten het gemeentelijke domein en in samenwerking met leveranciers.

4. Wat is van belang voor het bereiken van die toekomstige context?

De kansen

Op dit moment lopen er binnen de overheid al een aantal initiatieven om te komen tot lokale consolidatie van service- of toegangspassen en het beheer daarvan. Zo hebben diverse gemeenten projecten lopen die vergelijkbaar zijn met de Eindhovense stadspas en werkt het Rijk aan invoering van de Rijkspas. Wanneer een businesscase voor de landelijke servicepas aantoonbaar is, biedt dat kansen om de inspanningen van gemeenten op dit gebied te bundelen.

De randvoorwaarden

- Bereidheid tot samenwerking en investering van aantal (grote) gemeenten, Rijk en Manifestpartijen.
- Geduld en tijd om tot een gedragen normenkader voor kaart, toepassingen en klant Management Systeem (KMS) te komen: een goed tijdpad met een duidelijk perspectief dient deelnemers te motiveren om deel te nemen.
- Een strategie waarbij deelname in consortium en besluitvorming gekoppeld wordt aan een implementatie op verschillende snelheden (zodat implementatie kan plaatsvinden na afschrijving van recente investeringen).
- Leveranciers (met name van toepassingen) moeten nadrukkelijk zijn aangehaakt in het gehele proces.

De risico's

Een *Big Bang* benadering waarbij in één keer naar één landelijke kaart gemigreerd wordt, is een zeer complexe operatie. Dit omdat zeer diverse doelgroepen én ongelijksoortige toepassingen bediend moeten worden.

Hieraan zou tegemoet gekomen kunnen worden door:

- eerst te richten op één landelijk KMS dat meerdere passen kan ondersteunen. Wanneer de standaardisatie van toepassingen vordert, kunnen toepassingen geleidelijk aan migreren naar de landelijk standaard (sterfhuisconstructie).
- daarnaast kan de scope in eerste instantie beperkt worden tot een paar veel gebruikte toepassingen om complexiteit te reduceren en andere toepassingen optioneel te houden;
- te werken volgens een groeimodel dat nauw aansluit bij de gemeentelijke en nationale gegevenshuishouding.

Investing en financiering

Rekenen we de Eindhovense begrotingscijfers door naar nationaal niveau, dan hebben we voor een periode van vijf jaar een bedrag nodig van een kleine € 10,- miljoen (€ 0,57 x 17 miljoen inwoners) en een éénmalig ontwikkelbudget van € 17,- miljoen (een euro per inwoner). Twee kanttekeningen: begrotingscijfers, zijn geen rekeningcijfers en de complexiteit en omvang van de organisatie van een nationale servicepas zullen effect hebben op de benodigde budgetten.

De gevolgen voor arbeidsplaatsen, transitiekosten

Minder arbeidsplaatsen nodig op alle plaatsen waar nu nog decentraal kaartbeheer en uitgifte plaatsvindt. De transitiekosten zijn aanzienlijk, omdat bij een groot aantal toepassingen geïnvesteerd zal moeten worden in nieuwe kaartlezers en systemen (daarom geleidelijke transitie, na afschrijving).

6. Wat zijn worden de verschillen ten aanzien van de huidige praktijk

Beleidsdoelen

Als gemeenten een eigen servicepas hebben, doet iedere gemeente het momenteel op eigen wijze. Invoering van een nationale servicepas zou kunnen leiden tot een betere en efficiëntere onder-steuning. Vraag daarbij is uiteraard, of de nationale servicepas nog herkenbaar zou zijn als gemeentelijke kaart. De mogelijkheden voor gemeenten om zich lokaal te profileren en om de kaart om mat te snijden zouden kunnen afnemen.

Beleidsinstrumenten

Hoewel gemeenten wel van elkaar leren, wordt het wiel momenteel 418 maal uitgevonden. Bij invoering van de nationale servicepas wordt een en ander strakker georganiseerd.

Producten en dienstverlening

Momenteel is de pas een heel herkenbare faciliteit van de eigen gemeente. Bij invoering van de nationale servicepas wordt die herkenbaarheid mogelijk minder; keerzijde is dat de kaart mogelijk ook in andere gemeenten toepasbaar is, omdat deze aangesloten is op een nationaal netwerk.

Financieringsbronnen

Nu worden de stadspassen door de gemeente betaald. Voor de toekomst kan het Rijk mogelijk een bijdrage leveren en kan nadrukkelijker gezocht worden naar medefinanciering door het bedrijfsleven en mogelijk de burger zelf.

Samenwerking met andere uitvoeringsorganisaties

Een nationale servicepas maakt naar verwachting alleen kans als het nauw aansluit bij de gemeentelijke gegevenshuishoudingen. Mede op basis van het Nationaal Uitvoeringsprogramma E-overheid, het hanteren van standaarden, wettelijke voorschriften en het samenhangende stelsel van basisregistraties, bewegen de gemeentelijke gegevenshuishoudingen naar elkaar toe. De nationale servicepas zou daarbij moeten aansluiten om kans op succes te hebben. In het verlengde daarvan valt te overwegen om het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) te betrekken bij het opzetten van een Shared Service Centrum.

Daarnaast is het van belang, dat gemeenten die al werken met een stadspas de meerwaarde een nationale servicepas erkennen en er (lerende van elkaar) samen de schouders onder zetten.

7. Betekenis voor toekomstige uitvoeringsorganisatie

Sterkte/zwakte

Uitvoering verschuift voor een groot deel naar een SSC met bekende sterktes/zwakten:

- afstand naar gemeentelijke organisatie neemt toe
- succes is mede afhankelijk van standaardisatie bij alle toepassingen
- zakelijker verhoudingen
- professionalisering, schaalvoordelen, verbetering kwaliteit

Bestuurbaarheid en flexibiliteit

In verlengde van vorige punt:

- gemeenten moeten opdrachtgeverschap versterken: sturen op kwaliteit van de pas en het beheer
- ruimte voor maatwerk neemt af
- besluitvorming in bestuur van SCC kan verzanden

8. Conclusie

Een nationale servicekaart kan zeker meerwaarde bieden, zoals in het streefbeeld staat aangegeven. De complexiteit van een dergelijke operatie moet niet worden onderschat. De operatie kan slechts slagen als belangrijke partijen daaraan prioriteit toekennen.

En daar wringt de schoen. Enerzijds brengen de gemeenten in de richting van 2015 de basis op orde met prioriteit voor het stelsel van basisregistraties, invoering van zaakgericht werken en verbetering van de dienstverlening. Anderzijds zijn tal van gemeenten bezig met het realiseren van omvangrijke bezuinigingen, waardoor soms pijnlijke keuzes gemaakt moeten worden. Tegen die achtergrond is het de vraag, of gemeenten prioriteit zullen toekennen aan het invoeren van een nationale servicepas.

Mijn inschatting is, dat gemeenten het voorlopig bij het oude zullen houden en geen tijd zullen willen investeren in een langdurig en complex traject met een onzekere afloop.

Dat neemt niet weg, dat het denken over een nationale servicepas moet doorgaan. Als de basis van gemeenten steeds meer vergelijkbaar wordt, kan de servicepas over een aantal jaren gemakkelijk worden aangehaakt. Ook de gemeente Eindhoven maakt gebruik van een aantal zeer gangbare bouwstenen. En als dat in Eindhoven kan, dan moet het bij andere gemeenten toch ook kunnen lukken.

Er is wellicht nog een tweede weg die niet zozeer uitgaat van het perspectief van de overheid, maar van het perspectief van de burger. Daarom is een tweede business impact analyse gemaakt onder de naam 'Qiy' in combinatie met de Elektronische Nationale Identiteitskaart (ENIK) en 'Mijnoverheid'. Via 'Qiy' ontvangt het individu niet alleen alle relevante informatie, maar kan ook worden vastgelegd, of hij of zij recht heeft op toegang tot het zwembad, de bibliotheek, de sporthal, de gemeentelijke gebouwen, parkeren, enzovoort. In de eigen woongemeente, in de werkgemeente, op de camping en in het bungalowpark enzovoort. Voorstel is om de 'businesscase' te maken voor het cluster 'Qiy', ENIK, 'Mijnoverheid' en daarin het gedachtegoed van de nationale servicepas mee te nemen.

Case : Parkeergemak

Business Impact Analyse

Parkeergemak en betere dienstverlening aan parkeerders

Voor de parkeerder: achteraf betalen voor de werkelijke parkeertijd (en dus ook minder parkeerboetes), overal in NL kunnen betalen onafhankelijk van bij welke provider de parkeerder een parkeertegoed of -abonnement heeft. Voor de vergunninghouder: digitale afgifte van vergunning en van de controle op het gebruik daarvan.

De eerste doorbraak die nu moet worden gemaakt is dat landelijk alle gemeenten met betaald parkeren (plm. 200) zich gaan aansluiten. Elke gemeente heeft dan een infrastructuur voor belparkeren, digitale vergunningen (w.o. de Gehandicaptenparkeerbaar) en voor meer gerichte handhaving.

De stip op de horizon:

- Individuele inwoners en ondernemers kunnen zelf *vooraf* (digitaal en mobiel) inzicht krijgen in de verwachte beschikbaarheid van parkeerplaatsen over heel Nederland, zien op welke afstand het is van de bedoelde bestemming, inzicht krijgen in alternatieven en tarieven en betalen.
- Individuele inwoners van Nederland kunnen *vooraf* (digitaal en mobiel) parkeerarrangementen kiezen als zij ergens in Nederland theaters, restaurants, bioscopen en evenementen willen bezoeken. Bij reservering kunnen zij tegelijkertijd ook een parkeerplaats reserveren.
- Gerichte toezicht en handhaving *op basis* van gedigitaliseerde gegevens van openstaande parkeerplaatsen en gedane betalingen.
- Gewenste wetswijziging: Naheffingsaanslag (= NHA = parkeerboete) kan per post of digitaal worden verzonden en hoeft niet langer fysiek op het beboete voertuig te worden achtergelaten, zodat sterk vereenvoudigde afhandeling van de controleresultaten (waaronder scannen van kentekens), mogelijk wordt tegen substantieel lagere kosten voor de gemeenten.

Servicehuis Parkeer- en Verblijfsrechten (SHPV)

In steeds meer steden kunnen parkeerders hun parkeerbelasting betalen via telefoon, sms of internet. Het aantal bedrijven dat deze elektronische betaalservice aanbiedt (de zogenaamde providers) groeit. Evenals het aantal diensten dat deze providers gezamenlijk aanbieden en de variatie in tarieven.

Om de diensten op parkeerlocaties te kunnen aanbieden, moeten providers afzonderlijk contracten afsluiten met gemeentelijke en commerciële parkeerbedrijven. Ook de vele parkeerbedrijven hebben eigen gebiedsindelingen, regelingen, vergunningsregelingen en tariefstructuren.

Het SHPV wil op deze gevarieerde parkeermarkt met vele spelers de helpende hand bieden. Het biedt daartoe een landelijke voorziening voor het vastleggen en ontsluiten van parkeer- en verblijfsrechten. In eerste instantie richt het SHPV zich vooral op de dienstverlening aan gemeenten. Met als doel om voor deze gemeenten de uitvoering van het parkeerbeleid efficiënter, effectiever en publieksvriendelijker te kunnen inrichten.

Het Servicehuis (www.shpv.nl) is NMA-proof.

Vergelijkbare omstandigheden, veel variatie in aanbod en vraag en veel actieve spelers, zijn bekend uit andere sectoren. Daar is de oplossing gevonden in onafhankelijke organisaties (clearing houses) die zorgen voor de afhandeling van de onderlinge gegevensuitwisseling. Het Servicehuis is een vergelijkbare oplossing om de toenemende complexiteit in de parkeerketen beheersbaar te houden.

Welke maatschappelijke resultaten en prestaties worden verwacht (perspectief)	
<ul style="list-style-type: none"> • Het beleidsdoel • Beleidseffecten • De daarbij behorende producten en dienstverlening, de klanten, pmc's 	<p>Parkeergemak is het vereenvoudigen van het betalen, handhaven, vergunnen en het managen van on-street parkeren voor gemeenten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor de burger meer keuze (provider-onafhankelijk) en meer betaalgemak • Voor de gemeente resulteert het in een gegevensstroom over parkeergedrag die kan worden verrijkt en worden toegepast in het integraal sturen van de mobiliteitsketen. • de facto standaardisatie van de gegevensuitwisseling voor het registreren van parkeerrechten en voor de handhaving; dit vergemakkelijkt het ontwikkelen en vermarkten van <ul style="list-style-type: none"> ○ vergunningen- en handhaafsystemen ○ informatiegestuurde mobiliteitsproducten (zoals parkeergegevens geïntegreerd in reisplanning). • Lagere uitvoeringskosten voor gemeente • gerichte handhaving op basis van risico-beoordeling / actuele parkeerinformatie <p>Gemeenten gaan over parkeerbeleid en tarieven. <i>Uitvoering en bedrijfsvoering</i> (contractbeheer met providers, logistiek, inning en afrekening naar gemeenten) is landelijk geregeld via RPV (= Register Parkeer en Verblijfrechten) van de RDW. De wijze van informatie-uitwisseling wordt gestandaardiseerd en vereenvoudigd.</p> <p>Dienstverleningseffect</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gemakkelijker (mobiel) betalen voor parkeren • ook voor buitenlandse automobilisten • e-tickets ipv fysieke tickets • digitale vergunning, digitale p-ticket • garages zonder slagbomen • geen vaste eindtijd • zakelijk: e-factuur ipv bonnetjes • semi-automatisch via navigatiesystemen en 'apps' • Vrije keuze van service provider voor automobilist • elke provider landelijke dekking • Inzicht in parkeertarieven en maximale duur

	<p>Het toekomstperspectief</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuele inwoners en ondernemers kunnen zelf <i>vooraf</i> (digitaal en mobiel) inzicht krijgen in de verwachte beschikbaarheid van parkeerplaatsen over heel Nederland, zien op welke afstand het is van de bedoelde bestemming, inzicht krijgen in alternatieven en tarieven en betalen. • Individuele inwoners van Nederland kunnen <i>vooraf</i> (digitaal en mobiel) parkeerarrangementen kiezen als zij ergens in Nederland theaters, restaurants, bioscopen en evenementen willen bezoeken. Bij reservering voor dergelijke evenementen etc. kunnen zij tegelijkertijd ook een parkeerplaats reserveren. • Gerichte toezicht en handhaving <i>op basis</i> van gedigitaliseerde gegevens van openstaande parkeerplaatsen en gedane betalingen. • Naheffingsaanslag (= NHA = parkeerboete) kan per post of digitaal worden verzonden en hoeft niet langer fysiek op het beboete voertuig te worden achtergelaten, zodat sterk vereenvoudigde afhandeling van de controleresultaten (waaronder scannen van kentekens), mogelijk wordt. Hiervoor is een wetswijziging nodig.
<p>Wat zijn de beoogde structurele uitvoeringseffecten</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsverbetering van de publieke dienstverlening • Tevredenheid van de doelgroep, klant, inwoner, ondernemer • Vergroting van de efficiency en verlaging van de kosten 	<p><u>Klant (inwoners en ondernemers):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - gemak (o.a. via I portal overzicht totale dekkinggebied en beschikbare parkeerplaatsen en –tarieven), - effectiever (altijd dichtbij eindbestemming) - efficiënter (afrekening achteraf obv werkelijke parkeertijd, maandelijks overzicht van parkeertijden en kosten) - comfort (afrekening van werkelijk tijd achteraf voorkomt kans op parkeerboete (naheffingsaanslag) - privacybewaking parkeergegevens doordat data door RDW wordt beheerd. NB in het register Parkeer en Verblijfsrechten (RPV) worden <u>geen persoonsgegevens</u> vastgelegd. (Alleen kenteken, plaats en begin en eindtijd) <p><u>Gemeente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - enkelvoudige koppeling RPV, ongeacht het aantal actieve marktpartijen; - meer effectiviteit en efficiency door <i>gerichte/risicogestuurde</i> handhaving (20% bij aanvang tot 80% uiteindelijk), - hogere betalingsgraad - geen afgifte waardedocumenten door afschaffen (invaliden, andere doelgroepen) parkeervergunning - efficiencywinst door <i>minder overhead</i> (administratie en bedrijfsvoering) - betere managementinformatie over verkeerstromen, parkeerstromen en gericht handhaven - gestage vermindering van kosten aanschaf en onderhoud <i>parkeerapparatuur</i> (uitfasering parkeermeters / minder parkeermeters).

<p>Indicatoren / hoe de uitvoeringseffecten hard te maken en te toetsen</p>	<p>Daarnaast vanuit de beschikbaar komende gegevensstroom ook betere <i>regulering mobiliteit</i> en betere <i>verdeling bezettingsgraden</i> van parkeermogelijkheden en effectieve inzet van handhavers.</p> <p><u>Provider:</u> hoeft maar op een register (RPV) aan te sluiten in plaats met iedere gemeente afzonderlijk afspraken te maken en koppelingen te ontwikkelen Leveranciers van informatiesystemen hoeven maar 1 type koppeling te ondersteunen in plaats van voor elke gemeente een andere. Deze vereenvoudiging kan weer doorwerken in de prijs.</p> <p>Indicatoren die de implementatie toetsbaar maken zijn o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De betalingsbereidheid • De registratiekosten per parkeerrecht • De handhaafkosten per parkeerplaats • De hoeveelheid verstrekte gegevens aan marktpartijen ten behoeve van door hen geleverde mobiliteitsinformatie-producten
<p>Wat hoort daarbij als het gaat om:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Wet- en regelgeving • Politiek-bestuurlijke besluitvorming 	<p>RPV regelt de centrale opslag van P+V rechten gekoppeld aan kenteken¹, regelt informatieverstrekking en managementinformatie naar de gebruikende gemeenten en providers, (controle op) het betalingsverkeer. Het register wordt tevens gebruikt voor digitale handhaving. Het voeren van het RPV is een wettelijke taak voor de RDW opgedragen door de minister van I&M</p> <p><u>Aanpassing gemeentewet voor wijziging NHA(naheffingsaanslag):</u> Het moeten achterlaten van een papiertje onder de ruitenwisser is archaisch en arbeidsintensief. De gemeentewet moet nog worden aangepast. Deze wens ligt er al jaren en het is onduidelijk waarom dit onderwerp niet wordt afgerond: tijd voor een <i>doorbraak</i>.</p> <p><u>Centrale registratie van de Gehandicapten Parkeerkaart:</u> Deze registratie in RPV wordt momenteel ingevoerd. De wet en regelgeving hoeft hiervoor niet te worden aangepast. Voor wat betreft de rol van RPV, RDW en SHPV heeft de noodzakelijke besluitvorming plaatsgevonden. Voor gemeenten die RPV willen gaan gebruiken en belparkeren willen invoeren is in veel gevallen een collegebesluit nodig.</p>

¹ NB: kenteken is een voertuigidentificatie. Bij voorkeur het kenteken (dé voertuigidentificatie), maar voor RPV kan het ook een kaart- of pasnummer zijn.

<ul style="list-style-type: none"> • Businessmodel / bekostiging; Besturing en management 	<p>RPV start in januari 2011 met de invoering van de <u>basismodule</u> bestaande uit de rechtenregistratie en de bijbehorende tariefberekening voor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Belparkeren / realtime parkeren • Vergunningen (inclusief de gehandicaptenparkeerkaart) • kortparkeren (= straatparkeren) <p>Dit is het meest <u>simpele instapmodel</u> waarbij deelnemende gemeenten slechts het volgende hoeven te doen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afsluiten gebruikscontract RPV en soms het uitfaseren of overzetten van lopende contracten met belserviceproviders • Aanschaffen/realiseren koppelvak naar RPV • Aanschaf of uitbreiding handhavingapparatuur • Een model checklist/stappenplan met doorlooptijden is beschikbaar <p>Behalve dit instapmodel worden aan gemeenten mogelijkheden geboden om <u>uit te breiden</u> naar de streefsituatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • verfijning parkeerbeleid en regulering parkeerstromen • verfijning handhaving- en controle (obv risicobeoordeling) • uitbreiding met andere services door marktpartijen zoals parkeerinfo (prijzen, beschikbaarheid, e.a.) <p>RDW beheert het RPV, hiertoe gemachtigd door de SHPV (een coöperatieve vereniging van enkele gemeenten) en met toestemming van de minister van I&M. Gemeenten behoeven voor het gebruik van RPV geen lid te worden van de coöperatie, maar kunnen dat doen in het geval ze bestuurlijke invloed wensen in aanvulling op de reguliere invloed als gebruiker via de gebruikersraad.</p> <p>Het SHPV is te typeren als een kleine inkoopvereniging annex administratiekantoor. De kosten van RDW en SHPV worden kostenneutraal gedekt door een vergoeding per elektronisch bericht (gemiddeld €0,02)</p>
<p>Wat zijn voor het bereiken van die toekomstige context</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • De kansen 	<p>Deelname voor gemeenten is eenvoudig. Hogere satisfactie van burgers en bezoekers van de gemeente Snelle marktvergroting voor providers. Particulieren en bedrijven krijgen via een door hen gekozen provider (met aansluiting op RPV) altijd toegang tot de landelijke dekking van de bij RPV aangesloten gemeenten.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • De randvoorwaarden • De risico's • De benodigde investeringen in geld (uitgezet over de komende jaren) en in jaren • De financiering van de benodigde investeringen • De gevolgen voor arbeidsplaatsen, medewerkers, transitiekosten, enz • Welk leiderschap is nodig om de ontwikkeling naar het lange termijn perspectief in gang te zetten en inhoud te geven 	<p>De organisatoren hebben de financiering van de investeringen geregeld. Gemeenten die aansluiten hoeven niet te investeren in RPV. De gemaakte kosten worden via de transactiekosten (registratie en opvragen parkeerrechten) terugverdiend.</p> <p>Het digitaliseren van parkeerrechten en de controle daarvan vraagt van gemeenten een investering in handhaafapparatuur of een aanpassing aan de software van de handhavingsapparatuur die moet kunnen communiceren met RPV.</p> <p>Het beschikken over gegevens over het parkeer- en betaalgedrag kan worden gebruikt voor het efficiënt uitvoeren van het handhaafproces. Hierdoor kan menscapaciteit worden vrijgespeeld en of worden gebruikt voor intensievere controles voor het verhogen van de betalingsbereidheid.</p> <p>Politiek/bestuurlijke slagkracht in de vorm van de G4, VNG etc om gemeenten te laten aansluiten. Gemeentebestuurders die collega's willen wijzen op de belangrijke voordelen voor zowel de parkeerders (dienstverlening, parkeergemak) als de gemeentelijke uitvoeringsorganisatie (handhaving en uitvoeringskosten).</p>
<p>Wat zijn / worden de verschillen ten opzichte van de huidige praktijk</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Beleidsdoelen • Beleidsinstrumenten • Produkten en dienstverlening • Wet- en regelgeving • Financieringsbronnen en geldstromen • Samenwerking met andere uitvoeringsorganisaties 	<p>Digitalisering van parkeer en verblijfsrechten geeft de mogelijkheid om de processen van verstrekken, vergunnen en handhaven van rechten volledig te dynamiseren waarbij elk deel proces onafhankelijk van de andere kan worden vormgegeven in elke gewenste vorm van make/buy. Digitalisering geeft de mogelijkheid tot optimalisatie van de bestaande ketens. Door gebruik van moderne technieken worden de parkeergegevens een rijke bron van beleid, stuur- en handhaafinformatie- worden.</p> <p>Duurzaam vormgeven van parkeren, mobiliteit, leefbaarheid en de economische ontwikkeling wordt mogelijk door het combineren en slim benutten van gegevensbronnen. Ook kan het gebruik van de parkeerfaciliteiten in de eigen gemeente beter worden gereguleerd en gemonitord. Voor de dienstverlening is er de mogelijkheid tot het aanwenden van nieuwe transactie- en informatiekanaal waarbij parkeerdiensten tevens een onderdeel kunnen worden van bredere dienstverleningsarrangementen op het vlak van mobiliteit.</p> <p>Met organisaties als NDW, Vexpan (dataloket parkeren) en private initiatieven (reisplanners) kan de ontsluiting van gegevens ten behoeve van mobiliteitsinformatieproducten worden ontwikkeld.</p>

Case: SVB als Nationale Back-office

Business Impact Analyse voor uitvoering van het reguliere inkomensdeel van de WWB en WIJ door de SVB.

Sociale Dienst Drechtsteden (Joost van Diemen, Jos Verheul, Robert-Jan de Langen)

Sociale Dienst gemeente Utrecht (Anne Leguit, Christian van Dijk, Els Vilters)

SVB (Paul van der Krogt, Jacques van Hoof, Luc Boss, Herbert Goedings, Floor van Dijk)

Welke maatschappelijke resultaten en prestaties worden verwacht (perspectief).	Op landelijk niveau een kostenverlaging en kwaliteitsverbetering van de uitvoering van de WWB en WIJ.
<ul style="list-style-type: none"> • Het beleidsdoel • Beleidseffecten • De bijbehorende producten en dienstverlening, de klanten, productmarkt combinaties (pmc's) 	<p>Sneller en goedkoper uitvoeren van het inkomensdeel van de WWB en WIJ. Efficiënt en effectief verschaffen van inkomenszekerheid. Minder verschillen tussen gemeenten, verlaging van de complexiteit (standaardisatie van uitvoering). Minder administratieve lasten (meer automatische verwerking). Klanten betreft alle WWB en WIJ gerechtigden. Vooralsnog geen differentiatie in pmc.</p>
Wat zijn de beoogde structurele uitvoeringseffecten.	De gemeenten concentreren zich op het leveren van maatwerk aan de klant, terwijl de SVB de administratieve bulkverwerking van het inkomensdeel van de WWB en WIJ voor haar rekening neemt.
<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsverbetering van de publieke dienstverlening • Tevredenheid van de doelgroep, klant, inwoner, ondernemer • Vergroting van de efficiency en verlaging van de kosten • Indicatoren 	<p>Standaardisatie leidt tot duidelijkheid voor de klant, omdat de verschillen tussen gemeenten m.b.t. uitvoering WWB zullen vervagen. Scheiding front- en back-office tussen gemeenten en SVB geeft gemeenten ruimte om extra aandacht te geven aan de klanten die dat nodig hebben. Efficiency gaat omhoog door schaalvoordeel, standaardisatie en automatisering. Samenwerking tussen gemeenten en de SVB zorgt voor lagere kosten dan bij de huidige uitvoering. Indicatoren zijn: klanttevredenheid, doorlooptijd (hoe lang duurt het proces van bv. toekenning, (her-)berekening, beëindiging), verspilling (processtappen waar de klant geen direct belang bij heeft) en uitvoeringskosten per klant.</p>
Aanpassingen in wet- en regelgeving.	Er is geen wetswijziging nodig voor deze herverdeling. Voor het in mandaat uitvoeren van de WWB en WIJ is wel toestemming van SZW nodig.
<ul style="list-style-type: none"> • Wet- en regelgeving • Politiek-bestuurlijke besluitvorming 	<p>Artikel 7 lid 4 WWB luidt: 'Het college kan de uitvoering van deze wet, behoudens de vaststelling van de rechten en plichten van de belanghebbende en de daarvoor noodzakelijke beoordeling van zijn</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Businessmodel / bekostiging; Besturing en management 	<p>omstandigheden, door derden laten verrichten. Het college kan de in de eerste volzin bedoelde vaststelling en beoordeling mandateren aan bestuursorganen.’</p> <p>Artikel 5 lid 1 Wet Suwi stelt: ‘Een besluit van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen of de Sociale Verzekeringsbank om andere werkzaamheden te verrichten dan de uitvoering van de in hoofdstuk 5 of 6 bedoelde taken behoeft de goedkeuring van de Minister..’</p> <p>En er zijn mandateringsbesluiten van de individuele colleges van B&W nodig.</p> <p>Het is niet waarschijnlijk dat de SVB de financiële verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de WWB krijgt toebedeeld. Gevolg daarvan is dat de WWB in mandaat, voor rekening en risico van de individuele gemeenten uitgevoerd zal worden. Daar hoort het declareren van de uitkeringslasten en het factureren van de uitvoeringskosten bij. Inclusief de verantwoording naar de gemeenten over kosten en rechtmatigheid van de uitkeringen.</p>
<p>Kansen/ bedreigingen voor het bereiken van de toekomstige context.</p>	<p>De kansen zijn aanzienlijke besparingen, daar tegenover staan grote veranderingen binnen de gemeentelijke sociale diensten en de SVB.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • De kansen • De randvoorwaarden • De risico’s • De benodigde investeringen • De gevolgen voor arbeidsplaatsen, medewerkers, transitiekosten, enz 	<p>Op verzoek van de gemeenten heeft de SVB een procesvoorstel gedaan voor de uitvoering van het reguliere inkomensdeel van de WWB. De randvoorwaarden en risico’s zijn beschreven in een impactanalyse. De vereiste investeringen zijn minimaal X miljoen euro voor ontwikkeling van de benodigde ICT. De mogelijke besparingen zijn naar eerste inschatting X keer zoveel. Daarbij zijn X FTE betrokken. De transitie- en frictiekosten zijn nog niet berekend. Ook de wijze van financiering is nog niet bekend.</p> <p>Buiten de impactanalyse om bestaat het risico van een wetswijziging om te komen tot één regeling voor de onderkant van de arbeidsmarkt, die de WWB, de WIJ, de Wajong en de Wsw hervormt. Risico’s op het vlak van bedrijfsvoering en continuïteit zijn nog niet uitgebreid geïnventariseerd. Hetzelfde geldt voor de ICT aspecten (zoals aansluiting tussen de softwarepakketten van de gemeenten en de SVB).</p>
<p>Verschillen ten opzichte van de huidige praktijk.</p>	<p>Functieverschuiving in het publieke domein. Front-office en back-office van de WWB en WIJ gescheiden tussen gemeenten en de SVB.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Beleidsdoelen • Beleidsinstrumenten • Produkten en dienstverlening • Wet- en regelgeving • Financieringsbronnen en geldstromen • Samenwerking met andere uitvoeringsorganisaties 	<p>De kern van de case is dat de gemeenten door de SVB ontlast kunnen worden van de administratieve bulkverwerking verbonden aan de uitvoering van de WWB en de WIJ, zonder dat de klant uit beeld verdwijnt.</p> <p>De gemeenten kunnen zich, ondanks hun eventuele nieuwe taken en verantwoordelijkheden, blijven concentreren op het leveren van maatwerk aan de klant, terwijl de SVB op de achtergrond de administratieve rompslomp van het inkomensdeel WWB voor zijn rekening neemt. En dat kan de SVB vanwege schaalvoordelen, een hogere automatiseringsgraad en optimale ketensamenwerking tegen lagere kosten en een hogere kwaliteit.</p>

Betekenis voor de toekomstige uitvoeringsorganisatie.	Clustering van uitvoeringsactiviteiten. SVB legt zich toe op uitkeren van zowel AOW, AKW (kinderbijslag) en WWB (plus een aantal kleine regelingen).
<ul style="list-style-type: none"> • Wat is de toekomstgerichte sterkte-zwakte-analyse voor de uitvoeringsorganisatie • Hoe ziet de toekomstige bestuurbaarheid en flexibiliteit (en reactiesnelheid) van de uitvoeringsorganisatie eruit 	<p>Sterkte: clustering van organisaties leidt tot minder overheadkosten en meer slagkracht om regelingen te vereenvoudigen.</p> <p>Zwakte: centralisatie van beslissingsbevoegdheid gaat vaak gepaard met minder innovatie. En het individualiteitsbeginsel kan lijden onder de standaardisatie.</p>

Achtergrondinformatie nieuwe casusvoorstellen

Mogelijke case: RE-INTEGRATIE OPTIMALISEREN

Het hebben en behouden van een inkomen is voor zowel burger zelf als maatschappij van groot belang. Vele inspanningen en kosten worden geïnvesteerd om dit doel te realiseren. Echter, inspanningen en kosten worden niet gebundeld en hinderen elkaar. Zowel de werkgever, UWV, ziektekostenverzekeraars en dergelijke maken kosten.

Wat als je letsel oploopt dat je de rest van je werkende leven in de weg gaat zitten? Hebben we dan een goed systeem om iemand zo snel en optimaal mogelijk terug te begeleiden naar een inkomen?

In deze casus spreken we over mensen die een arbeidshandicap hebben, ontstaan tijdens hun werkende leven, door een ziekte of ongeval. Dit zijn er duizenden. Mensen die hersenletsel oplopen zijn in deze casus uitgangspunt vanuit de praktijk. Volgens de patiëntenverenigingen gaat het om

-100.000 ontslagdiagnoses per jaar

-70.000 gaan terug naar huis

-20.000 mensen zijn tussen de 12 en 45 jaar

-45% heeft ondersteuning nodig

HUIDIGE SITUATIE

Werkgevers zijn, geregeld in WvP, lange tijd verantwoordelijk voor hun zieke werknemer. Investeren veel tijd, energie en geld om deze medewerker terug te laten keren naar werk. Als dit zonder resultaat is gaat iemand ziek/beperkt uit dienst en komt dan

1. of bij het UWV
2. en/of Gemeente

Als deze persoon door schuld van een ander beperkt raakt dan is er in deze fase ook nog een verzekeringsmaatschappij financieel verantwoordelijk.

De nieuw verantwoordelijke zet re-integratiemiddelen in om terug te leiden naar arbeidsmarkt.

Dit of door eigen werkcoach of, als problematiek ingewikkelder is, door re-integratiebedrijf.

Aan het eind van de periode van recht op ZW of WW komt de beoordeling in het kader van de wet WIA.

In veel gevallen neemt de afdeling WIA van het UWV de verantwoordelijkheid over en gaat opnieuw bekijken of investering in re-integratie nodig is. Laten we wel wezen, dat is het in 99,9% van de gevallen.

Naast concrete investeringen in re-integratie draaien ziektekostenverzekeringen indirect op voor veel kosten.

Bij het terugkeren naar de arbeidsmarkt is het vaak van belang arbeidsvaardigheden te trainen. Logopedie, fysiotherapie, ergotherapie, begeleiding door psycholoog. Natuurlijk niet geheel los te zien van het dagelijks leven en functioneren maar ook arbeidsspecifieke vaardigheden worden hier getraind.

WAT TE VERBETEREN

Doordat er vele betrokken partijen zijn, met verschillende criteria, kunnen re-integratieinspanningen niet altijd het gewenste resultaat opleveren en elkaar ook in de weg zitten.

KOSTEN: Opgebracht door:

Werkgever (1^{ste} ziektejaar kost gemiddeld 30.000 euro) Kosten extra begeleiding 90 euro per begeleidingsuur.

UWV (IRO traject gemiddeld 5000 euro)

Ziektekostenverzekering. Kosten specialist ongeveer 100euro per uur.

Letselschadeverzekering. Een doorsnee onderzoeks en begeleidingstraject kost al snel 15.000 euro per cliënt.

Landelijke cijfers:

Instroom 2010 in WIA ongeveer 26.000 mensen.

Lopende WIA ongeveer 80.000 mensen.

815.000 mensen maakten gebruik van een wet op het gebied van arbeidsongeschiktheid (sept. 2010).

ALGEMEEN

Samengevat vanuit de praktijk blijkt dat alle betrokken partijen diverse belangen hebben en daar ook op inzetten. Daarnaast verschillen ze van visie en werkwijze. Werknemer, werkgever, arbo-arts, de arbeidsdeskundige vanuit de ZW, de verzekeringsarts en arbeidsdeskundige afdeling WIA, de re-integratieconsulent, de werkcoach etc.

Mogelijke case: Masteropleiding en bijzonder hoogleraar publieksdienstverlening

De bedoeling van het initiatief tot een master en een hoogleraarsplaats is de ontwikkeling van het relatief jonge vak publieksdienstverlening stimuleren door verdere verbetering van het onderwijs en onderzoek op dit vakgebied. De beweging naar een doorbraak van dienstverlening kan daardoor versterkt worden.

Erkenning als professie

Het vak publiek dienstverlening is in feite een professie die nog volwassen moet worden. Een van de kenmerken van zo'n pad naar volwassenheid is strijd om erkenning en uitdrukking daarvan in erkende opleidingsfaciliteiten; van vmbo tot universitair. Een verwante uitdrukking van die erkenning is kennisontwikkeling op verschillende manieren; van communities of praxis tot wetenschappelijk onderzoek. Een doorbraak in dienstverlening houdt dus ook in een doorbraak in erkenning als professie met bijbehorende ontwikkeling van kennisproductie en van kennisdeling onder meer door onderwijs op alle niveaus.

Ontbreken onderwijs en kennisproductie

De constatering daarbij is nog dat er veel vakgericht onderwijs is op de diverse deelgebieden (burgerzaken, sociale zaken, vergunningen, etc) maar dat er, voor zover ons bekend, nog nergens in het Nederlandse onderwijs wordt voorzien in de behoefte om het vak dienstverlening integraal te onderwijzen. Daardoor ontbreekt het voor de professionals en managers aan een goede onderwijsmogelijkheid op een samenhangend en hoog niveau, om zich te ontwikkelen in dit complexe vakgebied. Een vakgebied waarin veel disciplines bij elkaar komen zoals vakkennis, kennis van de overheid, ict kennis, kennis van marketing en communicatie, competentie management, etc. Waarin ketensamenwerking een must is maar tevens voor veel proces- en technische uitdagingen zorgt. Ook een vakgebied waarin de ontwikkelingen razendsnel gaan en waarin het hebben van goede netwerken van belang is voor samenwerking en van elkaar leren. Een vakgebied waarin het ontbreekt aan goede en toegankelijke "standaardwerken" en een vakgebied waar internationaal vooral aandacht is voor het informatiemanagement.

Naast het ontbreken van een goed onderwijsaanbod, constateren we tevens dat het ontbreekt aan gericht onderzoek op wetenschappelijke niveau. Ook hier geldt dat er op diverse terreinen vanuit diverse disciplines (bestuurskundig, informatiemanagement, financieel) onderzoek wordt gedaan, maar ook hier ontbreekt het naar ons gevoel aan samenhang en focus. Ook de internationale invalshoek wordt niet gemist.

In bedrijfsleven wél

Een van de problemen om het vak publiek dienstverlening voldoende op de agenda te krijgen is dat het gericht is op publieke (-private) productie. Niet onmiddellijk is duidelijk altijd dat de invalshoek van individuele dienstverlening van toenemend belang is in de ontwikkeling van het publiek domein. In de gemeentelijke sector was het rapport van de zogenaamde Commissie Jorritsma een duidelijke mijlpaal in het verder ontwikkelen van deze invalshoek die veel breder is dan de publieksdienstverlening in enge zin van documenten voor de burger (hoe belangrijk ook). Een meer individuele benadering raakt alle vormen van publieke productie ('de burger voorop') en leidt tot allerlei nadere vragen van inrichting van deze productie. Waar in het bedrijfsleven

marketing allang een erkende professie is vanuit het inzicht in het belang van de klant en de ontwikkeling van de productie vanuit het oogpunt van het bereiken van de klant, is publieksdienstverlening nog lang niet erkend als professie gericht op vormgeving vanuit het oogpunt van bereiken van de burger en organisaties. Een master en een hoogleraarplaats/wetenschappelijk onderzoek zullen die erkenning helpen en zullen leiden tot de opleiding van professionals en kennisproductie die die erkenning en ontwikkeling van het vak verder zullen helpen. Een van de opdrachten voor de hoogleraarplaats zal daarbij zijn tot nadere verbindingen met de professionals in de praktijk te komen.

Versterking doorbraak in dienstverlening

Om het onderwijs en onderzoek op het gebied van de overheidsdienstverlening, met name de gemeentelijke publieksdienstverlening, op een hoog/hoger niveau te brengen vinden wij het van belang dat er een universitaire masteropleiding wordt opgericht plus een hoogleraarstoel voor de duur van minimaal 4 jaar bij een nog nader te bepalen onderwijsinstelling. Wij denken dat er veel behoefte is binnen de gehele overheid aan een dergelijke en betaalbare opleiding. Op langere termijn zien we een florerende en op waarden gebaseerde opleiding waar studenten een erkend en gewaardeerd diploma kunnen behalen gebaseerd op theoretische en praktische verdieping, bijgebracht door de beste (internationale)docenten die vanuit de diverse vakgebieden, overheden, bedrijven en onderwijsinstellingen voorhanden zijn.

Als een dergelijk initiatief succesvol is en gepresenteerd wordt samen met de praktische lijnen in het initiatief van doorbraak van dienstverlening, dan wordt uitgestraald dat het om een serieuze professie gaat die verankering in het publiek bestel verdient, ook door onderwijslijnen en kennisproductie.

Verloop initiatief

Naar de ontwikkeling van de master en de mogelijkheid van een bijzonder hoogleraarschap wordt nu een voorstudie gedaan gesubsidieerd door IKPOB. De resultaten van die voorstudie worden met belanghebbenden besproken, gericht op het vormen van een coalitie. De master zou zich snel zelf moeten bedruipen; voor de hoogleraarplaats en wetenschappelijk programma zal in eerste instantie financiering gevonden moeten worden vanuit betrokken partijen.