

# Doorbraak in dienstverlening

## *De beweging*

Resultaten tweede bestuurderssymposium, Almere 7-2-2011

### **Ambitie en uitkomst in hoofdlijnen**

Nadat in het eerste bestuurderssymposium in oktober 2010 de afspraak was gemaakt om acht doorbraakdossiers (casussen) te gaan toetsen op business impact, was nu het moment om te beslissen of er voldoende reden was verder te gaan met het opstellen van business cases en het voorbereiden van pilot toepassingen.

Bij aanvang hebben de meer dan dertig aanwezige bestuurders vastgesteld dat het hen ernst is: zij willen alleen bijeen komen als er daadwerkelijk verbeteringen worden ingevoerd. Zij willen casussen alleen doorzetten als er echt muziek in zit en als betrokkenen er echt voor gaan.

Met deze instelling is over zeven van de acht casussen afgesproken dat er reden is om de vervolgstap te zetten (veelal business case uitwerking en pilot voorbereiding). Van de achtste casus is afgesproken dat deze deels opgaat in één van de andere zeven, deels wordt vervangen door een nieuw dossier.

Afgesproken is dat alle trekkers op het derde symposium eind juni 2011 hun uitwerkingen resp. business cases zullen presenteren. Dat derde symposium zal plaatsvinden in Rotterdam, in principe in aanwezigheid van burgemeester Aboutaleb.

De ambitie, de manier van werken en de inzet van de deelnemers is vastgelegd en ondertekend in een (ver)bindend convenant.

### **Afspraken per casus**

1. Identiteitsbewijzen (*trekker*: Yvonne van Stiphout)

Besluit: Doorgaan, pilots en opstellen BC

Met: Piet Buijtels, Jurgen Bomas, Steven Luitjens, Johan Hakkenberg, Nancy Bakker, Roelant Schenk

2. Nationale Informatievoorziening (*trekker: Tof Thissen*)

Besluit: Doorgaan, opstellen BC

Met: Steven Luitjens, Elly Bogerman, Guus Bronkhorst, Jan Eshuis, Yvonne van Stiphout, Saskia Borgers, Eugene ter Beek

3. Drop Outs en schoolvroegverlaters (*trekker: Tof Thissen*)

Besluit: Doorgaan, pilots

Met: Henk Krauwel, René Peeters, Els Rienstra, Staf Depla, Mariëtte Verhoef, Erik Gerritsen, Ria de Ruiter, Peter Boonen, Marijke Linthorst, Henk Wesseling, Jeugdzorg N-B

4. Wmo (*trekker: Pauline Bouvy*)

Besluit: Doorgaan, pilots

Met: Peter Haarms, Fred Jansen, Jeroen Bakker, Inge Leuverink, Dionne Sillé, Frank van der Hoek, Eef Botjes, Marian Grobbink, Karel van Hengel, Paul Leenders

5. WOZ (*trekker: Marcel Meijs / Arco Groothedde*)

Besluit: Doorgaan, opstellen BC

Met: Willem van Rosmalen, Jan Eshuis, Jan Gieskes, Pieter Nieuwenhuis, Hans Beimer, VEH, NVM, NVB, VNG

6. Parkeergemak (*trekker: Johan Hakkenberg / Arno Visser*)

Besluit: Doorgaan: Start fase 1, communicatie en BC

Met: Eugene de Kok, Fred Wilkes, Leo Runia, Johan Boxma, Jeroen ter Bekke, Henk Klein, Willem Klinkhamer, Carel Brugman, gemeentesecretaris Amersfoort

7. Nationale servicepas (*trekker: Jan Fraanje*)

Besluit: Invoegen bij identiteitsbewijzen

8. Landelijke uitvoering inkomensuitkeringen (*trekker: Maarten Schurink / Nicolij Vermeulen*)

Besluit: Doorgaan met verder onderzoek en BC, ondertussen afwachten onderhandelingen VNG

Met: VNG, Utrecht, Almere, Amersfoort, Eindhoven

## **Nieuwe casussen**

*a.* Gegevenskluis (*trekker Jan Fraanje*)

Besluit: nader uitgewerkte BC in juni

Met: Patrick van Domburg, David Jongen, Bertine Steenbergen, KING

*b.* Master opleiding en hoogleraarschap publieke dienstverlening (*inbrenger: Henk Wesseling*)

Besluit: uitgewerkt voorstel in juni

Met consultatie van alle deelnemers (behalve René, Marian, Nicolij en Arno)

## **Het convenant Doorbraak in Dienstverlening: *De Beweging***

De aanwezigen hebben hun handtekening gezet onder het (ver)bindende convenant Doorbraak in Dienstverlening: *De Beweging*. Genodigden die niet aanwezig waren, zullen later het convenant alsnog ter ondertekening worden voorgelegd.

### **Slotwoorden**

Annemarie, David en Gert-Jan hebben duidelijk gemaakt dat zij de resultaten tot nu toe erg positief vinden. Alle drie hebben aangegeven de beweging op allerlei gebieden te ondersteunen.

David vindt deze beweging tot nu toe nog het meest concreet in vergelijking met eerdere groepen die verandering en vernieuwing in de publiek sector beoogden.

Annemarie vindt verschillende cases relevant voor dit tijdsgewricht van bezuinigen, vooral omdat zij dwars door de verschillende sectoren en organisaties heen snijden waar dat vanuit klant optiek nodig is. Zo hoort het ook: de overheid organiseert zich als één geheel. Ook de casus WOZ is vernieuwend omdat het vooral de individuele eigenaar van onroerend goed actief betreft bij, binnen marges, bepalen van de eigen waarde ervan.

Gert-Jan is blij verrast met de resultaten en (wederom) het grote enthousiasme bij de deelnemers. Hij is vooral benieuwd naar de resultaten van de business cases die vanaf het volgende symposium worden gepresenteerd. Op basis van de hardheid van deze business cases zal hij helpen om (leden van) het kabinet dan hierbij te betrekken. Het gaat dan over de (inhoudelijke) effecten, de opbrengsten, investeringen en terugverdientijd.

### **Vervolg: derde, eveneens besloten bestuurderssymposium juni 2011**

Rotterdam zal het stokje overnemen en het volgende bestuurderssymposium eind juni organiseren. Exacte tijd en locatie wordt bekend gemaakt in de uitnodigingen.