



Doorbraak in Dienstverlening

Resultaten 8^e bestuurderssymposium

“Samen uitvinden en verspreiden”

Alkmaar, 9 december 2013

Welkomstwoord Peter de Baat

Peter de Baat heet iedereen welkom bij de gemeente Alkmaar, in het bijzonder minister Stef Blok, Annemarie Jorritsma, Gert-Jan Buitendijk en Jaap Uijenbroek.

Via de historie van de gemeente Alkmaar, het gemeentelijke doorbraakproces (geïllustreerd met een kort animatiefilmpje) en de komende herindeling, geeft Peter aan hoe relevant de landelijke bestuurlijke Doorbraak in dienstverleningbeweging is voor het mede genereren en opstuwen van innovaties binnen en tussen overheden. Belangrijk van de beweging is dat het initiatieven zijn ‘van onderop’ en niet van bovenaf opgelegd. Hij heeft daar ook vandaag weer goede verwachtingen van en wenst alle aanwezigen een energieke bijeenkomst toe.

Ambitie en doel van dit bestuurderssymposium

Nadat hij alle nieuwe bestuurlijke deelnemers zichzelf laat voorstellen, schetst Erik Gerritsen, als vaste ‘aanjager’ van de bestuurderssymposia, een stukje geschiedenis van de bestuurderssymposia Doorbraak in dienstverlening. Door initiatief van Annemarie Jorritsma en toenmalig RvB lid van het UWV, David Jongen, is op 6 oktober 2010 het 1^e bestuurderssymposium voor een groepje bestuurders gehouden. Deelname aan het bestuurderssymposium/de Doorbraak in dienstverleningbeweging is vanaf het begin ‘vrijwillig, maar niet vrijblijvend’ geweest. Deelnemers kunnen altijd uitstappen en deelnemers die niets leveren worden eenvoudigweg niet meer uitgenodigd.

Vandaag wordt alweer het 8^e bestuurderssymposium gehouden en vanaf het 7^e bestuurderssymposium, waar minister Ronald Plasterk een Doorbraakakkoord met de deelnemende bestuurders heeft afgesloten, is er ook vandaag weer ministeriele betrokkenheid door de aanwezigheid van minister Stef Blok.

Voortbordurend op het Doorbraak akkoord, is de ambitie van de bestuurlijke doorbraak in dienstverleningbeweging als volgt kort weer te geven. De Doorbraakbeweging...

- ... is een open netwerk, niet geïnstitutionaliseerd, waar ‘van onderop’ initiatieven uit eigen bron en uit andere netwerken kunnen worden ingebracht. Het betreft de gehele publieke sector en, waar bestuurders het zo oppakken, ook in samenwerking met marktpartijen;
- ... wil een flinke duw geven om succesvol uitgeprobeerde innovaties mee te helpen verspreiden, in kleiner verband innovaties in de dop te kunnen uitproberen en gericht innovatie initiatieven met een landelijk potentieel te ontdekken;
- ... wil een bijdrage leveren aan (en inspelen op) het regeerakkoord, in het bijzonder de “digitale overheid 2017”;



- ... is gericht op zakelijke afspraken tussen deelnemende bestuurders, en wil dus geen vrijblijvendheid.

Met deze ingrediënten vormen partijen samen een bestuurlijke beweging Doorbraak in dienstverlening de komende jaren, daarmee uitvoering gevend aan het Doorbraak akkoord van juli 2013.

Inleiding minister Stef Blok

Minister Stef Blok begint zijn inleiding met een voorbeeld waarin de burger geen onderscheid maakt tussen bestuurslagen en organisaties. Men moppert in eerste instantie gemakkelijk maar komt na enig nadenken (en internationaal vergelijken) al snel tot de conclusie dat de Nederlandse overheid het heel goed doet. Vernieuwen is dan ook niet zozeer nodig om een probleem te verhelpen, maar om een toonaangevende overheid te blijven met state of the art prestaties. De Minister ziet nog steeds een te grote verkokering, er zijn in de ondersteunende functies mooie shared services gecreëerd, maar er is meer samenwerking nodig; alleen dat vergt wel een mentaliteitsverandering.

Vanuit dat perspectief zou hij het heel mooi vinden als over tien jaar een burger zelf kan aangeven hoe de overheid in zijn geval moet opereren. Als een geïntegreerd geheel. Dat zou op het vlak van privacy een sprong vooruit zijn: welke gegevens mag de overheid gebruiken en combineren, en welke burgervoordelen staan daar tegenover - zoals een minder intensieve controle. Burgers met meervoudige problemen en vragen kunnen zo beter worden geholpen. De pilot Warme Front-office is een goede stap op die weg. Het zou goed zijn als de Doorbraakbeweging dat toekomstbeeld helpt realiseren.

Uitvoeringsagenda 2014-2017

Marijke van Hees (wethouder Enschede tevens mede-trekker van de Digitale Steden Agenda), Gerard Hurkmans (CAK bestuurder en lid van de Manifestgroep), Yvonne van Stiphout (concern directeur gemeente Rotterdam en voorzitter Vereniging Directeuren Publiekszaken) en Gert-Jan Buitendijk (DG/BZK/OBK) schetsen, elk vanuit hun eigen perspectief, het belang van sterkere samenwerking tussen overheden, passend verbonden aan marktpartijen. Samenwerking om tot innovaties te komen en samen zorg te dragen voor landelijke verspreiding. Echter, vooral het verspreiden van succesverhalen onder een grote groep besturen is vaak moeilijk en verloopt veel te traag.

Ieder van hen ziet in de praktijk aanknopingspunten waar samenwerking al wel plaatsvindt maar dringend sterker moet worden. De manifestpartijen hebben hun productencatalogus die zich leent voor meer samenwerking en hergebruik, de DSA heeft een voortrollend overzicht van herbruikbare innovatieve oplossingen op vrijwel alle belangrijke gemeentelijke beleidsthema's, en de VDP werkt samen met de Manifestgroep aan een programma van concrete vernieuwingsactiviteiten.

Henk Duinkerken legt uit hoe Eric Loe en hij deze observaties hebben besproken in een uitgebreide gespreksronde langs deze vier bestuurlijke circuits. Zij hebben uitgezocht wat een vlotte verspreiding vooral in de weg staat. Ze hebben gezien dat het verspreiden van succesvolle initiatieven hapert door oa de scope van pilots, de rapportages, het ontbreken van een zakelijke propositie en door een tekort aan aandacht. Pas als op dat vlak verbetering gang komt, heeft het zin om energie te gaan steken in het toevoegen van nieuwe initiatieven. Om die reden staat in de reader het voorstel om in de



uitvoeringsagenda in 2014 het verspreidingsmechanisme van innovaties te versterken en te versnellen.

Als start voor het op gang helpen van een modern verspreidingsmechanisme presenteert Henk Duinkerken een bèta versie van de digitale “**Innovatiebeurs publieke sector**”. Alle publieke bestuurders kunnen daar hun initiatieven posten met een uitnodiging om te participeren, en elke deelnemer aan de ‘beursvloer’ krijgt een bericht als er binnen zijn/haar portefeuille een innovatie wordt gepost. Het format voor initiatieven stimuleert de kwaliteit, en de signaleringsfunctie ondersteunt de zo broodnodige communicatie over initiatieven.

Deze bèta versie, die laat zien hoe het werkt maar waarin veel materiaal nog ontbreekt, kan worden bezocht op <http://www.innovatiebeurspubliekesector.nl>. Vanaf 1 januari 2014 gaat de Innovatiebeurs live.

De Innovatiebeurs moet niet alleen helpen om sneller te schakelen met onderhanden innovaties, het kan daarnaast ook een impuls zijn voor de professionalisering van het samenwerken aan innovaties. Voor het omgaan met de Innovatiebeurs zal 2014 een ontwikkeljaar en leerproces moeten worden. De Innovatiebeurs is zo simpel mogelijk gehouden omdat aanpassen aan toekomstige gebruikerswensen gemakkelijk en vlot mogelijk moet zijn. Voor het ingebruikname en doorontwikkelen wordt de volgende timing aangehouden:

- ✓ Begin 2014: 1^e participatieronde met enkele initiatieven op de Innovatiebeurs
- ✓ Medio 2014: op het 9^e bestuurderssymposium, de 1^e resultaten en ervaringen van de Innovatiebeurs. Daarna mogelijke aanpassingen en verbeteringen invoeren
- ✓ Eind 2014: op het 10^e bestuurderssymposium de beoordeling over effectiviteit en efficiency van de Innovatiebeurs vertaald naar accenten voor 2015 e.v.

Cruciaal voor het slagen van de Innovatiebeurs is de communicatie, zodat snel een groot aantal bestuurders toegang kan krijgen tot de beursvloer. Het is om die reden erg positief dat Frans Backhuijs in zijn rol als voorzitter van de VNG-(sub)Commissie voor Gemeentelijke Dienstverlening en Informatiebeleid, heeft aangegeven dat hij het actief zal steunen. Henk Duinkerken laat weten dat inmiddels ook de provinciale bestuurslaag aan het aanhaken is.

Om het leer- en ontwikkelproces te begeleiden worden er rondom de Innovatiebeurs twee besturen gevormd: een Beursbestuur dat de werking van de beurs volgt en een Team NieuweNoteringen dat vooruitlopend op 2015 bekijkt of er op de juiste (d.w.z. meest gewenste) punten Innovaties genoteerd zijn.

Hieronder een overzicht van de voorlopige invulling van de twee teams. Beide zullen hun taak extensief invullen: De Doorbraakbeweging blijft informeel en zal niet institutionaliseren.

Het team Beursbestuur is primair ambassadeur van de Innovatiebeurs; bepaalt kwaliteitseisen aan initiatieven met beursnotering en bepaalt, daar waar nodig, welke items (van elders) gestimuleerd moeten worden in grootschalige verspreiding. Het bestuur doet uitspraak in gevoelige kwesties (bijvoorbeeld initiatieven die in elkaars vaarwater dreigen te komen etc.) en stelt de jaarlijkse resultaten van de Innovatiebeurs vast. De bestuurlijke bezetting is als volgt:

- Vanuit de gemeenten: Frans Backhuijs en Marijke van Hees



- Vanuit de Manifestpartijen: Ronald Barendse, Johan Hakkenberg en Gerard Hurkmans
- Vanuit de Rijksdienst: DG's en directeuren van BZK, EZ, I&M, OC&W, SZW, VWS en V&J worden nog benaderd.
- Vanuit andere overheden: Erik Gerritsen. Provincies, Waterschappen worden nog aangezocht. ***De Provincie Zeeland heeft toegezegd te gaan deelnemen aan de bestuurlijke beweging Doorbraak in dienstverlening!***

Het Team NieuweNoteringen zorgt vanuit een gedragen stip op de horizon aan de hand van initiatieven zoals de Netwerk Overheid. Van daaruit bepaalt het team enkele gezamenlijke prioriteiten voor bottom-up samenwerking. Het stimuleert en verbindt nieuwe initiatieven in initiatie- en pilotfase en is ambassadeur van de Innovatiebeurs. De bestuurlijke bezetting is als volgt:

- Vanuit de gemeenten: Peter de Baat, Yvonne van Stiphout en Mieke Damsma
- Vanuit de Manifestpartijen: Simon Sibma en Hans Blokpoel hebben al toegezegd en andere leden van de Manifestpartijen worden nog benaderd.
- Vanuit de Rijksdienst: Gert-Jan Buitendijk en Bertine Steenbergen. Andere ministeries worden nog benaderd.

De (fysieke) Innovatiemarkt

Vooruitlopend en aanvullend op de komende digitale Innovatiebeurs, waar initiatieven straks allemaal met uitleg en details te vinden zullen zijn, worden op het symposium de volgende bestuurlijke pitches gehouden. Voor de inhoud wordt verwezen naar de reader.

- ✓ Digitale Delta (Arre Zuurmond)
- ✓ Berichtenbox (Albert van der Meer)
- ✓ Interactieve WOZ (Erik de Ridder)
- ✓ Bouwen op Vertrouwen: incl. filmpje (Hamit Karakus)
- ✓ Verbinding Onderwijs- Jeugdzorg (Alain van de Haar)
- ✓ Gezinsdossier voor zorg aan burgers (Erik Gerritsen)
- ✓ Warme front-office (Peter de Baat)
- ✓ Parkeergemak (Johan Hakkenberg)
- ✓ Vernieuwing Wmo doelgroepenvervoer (Jack van der Hoek)
- ✓ Personal Data Cockpit (Patrick van Domburg)
- ✓ (lokale) Netwerkoverheid (Peter de Baat)

Deze initiatieven komen op de Innovatiebeurs met de specifieke deelnamevragen en overzicht van deelnemende partijen die zich vandaag hebben opgegeven.

Reactie van minister Stef Blok

De minister is aangenaam verrast door de veelheid van innovaties. Diverse hoorde hij vandaag voor het eerst.

In de interactie met de aanwezigen wordt de minister opgeroepen om (samen met zijn collega's) innovatiebelemmerende factoren uit de weg te ruimen en de voorwaarden voor initiatieven van onderop te verbeteren. Bij bepaalde verbeteringen, waar innovaties stuiten op de grenzen van wat nog vrijwillig haalbaar is, kunnen partijen aan het rijk verzoeken om bepaalde elementen te gaan voorschrijven en zo de verspreiding van de innovatie te completeren. Er moet dan wel duidelijk zijn dat dát verzoek een substantieel draagvlak geniet.



De Minister zegt toe dat hij aanspreekbaar is om belemmeringen te helpen wegnemen, als men kan expliciteren waar men tegenaan loopt. Hij roept aanwezigen op om door te gaan op de weg die vandaag is bewandeld. Hij wil daar graag bij helpen.

Vanuit zijn rol als aanjager roept Erik Gerritsen de Minister op om zijn enthousiasme over te brengen op andere bewindslieden zodat deze ook hun rol kunnen gaan spelen in (en aanwezig zijn op volgende bestuurderssymposia van) Doorbraak in dienstverlening.

Ter afsluiting volgt een gezamenlijke 'foto shoot' met minister Stef Blok op de binnenplaats van het historische stadhuis van Alkmaar.

Afspraken 8^e bestuurderssymposium

Onder het motto 'the catch of the day' vraagt Erik Gerritsen reacties van de aanwezige bestuurders. Teneur van de reacties komt neer op het samen serieus en zakelijk gezamenlijk oppakken van de opgaven van alle deelnemende partijen. Geen vrijblijvendheid, maar samen informeel zakelijk doorpakken.

Aan de hand van een eenvoudig Partnership formulier, wordt aan alle bestuurders gevraagd hun partnership in de Doorbraakbeweging kenbaar maken en aan te geven hoe hun organisatie gaat aanhaken aan de Innovatiebeurs.

Erik Gerritsen deelt mee dat aan partners een jaarbijdrage wordt gevraagd voor het organiseren van jaarlijks twee bestuurderssymposia en voor het opzetten en onderhouden van de Innovatiebeurs Publieke Sector. Deze jaarbijdrage is voor gemeenten € 2000 ex. btw en voor de andere overheden € 4000 ex. btw.

Uitdrukkelijk wordt aan elke partnerorganisatie gevraagd om een nieuwe partij te werven voor de Innovatiebeurs, zodat het Beursvloerbezoek langs die weg snel naar het gewenste volume kan groeien.

Uitnodiging 9^e bestuurderssymposium op 27-6-2014

Mieke Damsma nodigt de aanwezige bestuurders uit om op vrijdag 27 juni 2014 (graag alvast in de agenda's reserveren) deel te nemen aan het 9^e bestuurderssymposium in Maastricht. Met een voorbeeld waarin vele aanwezige bestuurders zich herkenden, gaf ze aan met welke vraagstukken een grensgemeente te maken heeft waaraan de landelijke wet- en regelgeving aanleiding geeft, terwijl lokale, Euregionale oplossingen voor de hand liggen en veelal beter en goedkoper zijn.

Het 9^e bestuurderssymposium zal een hele dag duren en uit een aantal thema's bestaan. Deze thema's zullen zo spoedig mogelijk begin 2014 bekend worden gemaakt.

Slotwoord Annemarie Jorritsma

Annemarie Jorritsma stelt vast dat er opnieuw veel inspirerende pitches zijn gepresenteerd en dat de Innovatiebeurs een kansrijke toevoeging is op de gangbare vernieuwingsroutes, als alle bestuurders er samen de schouders onder zetten. De vele goede initiatieven van vandaag maken het absoluut de moeite waard om die uitdaging aan te gaan.



Bijlage: Aanwezigen

1. Stef Blok
2. Annemarie Jorritsma
3. Mark Pol
4. Peter de Baat
5. Simon Sibma
6. Alain van de Haar
7. Jan Fraanje
8. Victor Kloos
9. Gerard Hurkmans
10. Jaap Uijlenbroek
11. Bert Lubbinge
12. Jack van der Hoek
13. Jan Gieskes
14. Simon Rijdsdijk
15. Karel van Hengel
16. Harry Wagemakers
17. Patrick van Domburg
18. Albert van der Meer
19. Mieke Damsma
20. Erik Gerritsen
21. Monique Peltenburg
22. Yvonne van Stiphout
23. Yvonne van den Berg
24. Steven Luitjens
25. Arjan Dikmans
26. Arre Zuurmond
27. Johan Hakkenberg
28. Jan Eshuis
29. Hamit Karakus
30. Marijke van Hees
31. Erik de Ridder
32. Ben van Lochem
33. Marco van Kampen
34. Kees van der Burg
35. Annelice Kluin
36. Hans Smit
37. Coen Aalders
38. Paul Picauly
39. Marcel Hopman
40. Frank Faber
41. Marjolein Boonstra
42. Matthijs van Kampen
43. Harmannus Kruizinga
44. Richard Gielen
45. Jeanette Krol
46. Henk Duinkerken
47. Eric Loe