

SOLUTION PAPER

Co-creatie: kosten omlaag, tevredenheid omhoog

Betere Bundeling van kennis,
inzicht en ervaring



Samen het landschap inrichten

co-creatie is de ideale manier om krachten te bundelen en kosten te besparen

Met de komst van de modernisering Gemeentelijke Basis Administratie (mGBA) en de landelijke Basis Registratie Personen (BRP) gaan gemeenten de komende periode belangrijke veranderingen tegemoet. Deze veranderingen hebben grote gevolgen voor de afdeling Burgerzaken én voor de burgers.

Meer selfservice door de burger, innovatie van werkprocessen en maximale toepassing van digitale technologische oplossingen zijn in die context veelgebruikte begrippen die uiteindelijk moeten leiden tot een betere, snellere, goedkopere dienstverlening aan tevreden burgers.

Voordat gemeenten en burgers van die voordelen kunnen genieten, moet er een moderniserings-slag plaatsvinden van de dienstverlening én een transitie van de GBA naar de BRP. Die modernisering en transitie vallen samen met de vermindering van budgetten als gevolg van de economische crisis, de vermindering van personeel als gevolg van de vergrijzings-uitstroom en het gegeven dat burgers steeds meer gebruik willen maken van digitale dienstverlening waarin ze zoveel mogelijk zelf kunnen regelen: plaatsonafhankelijk en 24/7. De essentiële vraag luidt dan: Hoe kunnen gemeenten die modernisering en transitie met minder personeel en tegen lagere kosten tot een goed einde brengen en toch een optimale en snelle dienstverlening op maat leveren die tegemoet komt aan de wensen van burgers?

Gedragen door burgers, gemeenten en leveranciers

Het antwoord is evident: innovatie, bundeling van krachten, een nauwere samenwerking tussen leveranciers, gemeenten en burgers en meer selfservice voor de burger onder het motto: 'De burger is de goedkoopste ambtenaar.' PinkRoccade Local Government kiest bij de realisatie van haar nieuwe oplossingen (apps) voor Burgerzaken dan ook bewust voor een intensieve, interactieve vorm van samenwerking – co-creatie – met alle betrokken partijen: gemeenten, leveranciers en bestaande burgerpanels. Co-creatie is een vorm van samenwerking waarbij een groep van leveranciers en afnemers gezamenlijk invloed heeft op het proces én het resultaat van dit proces.

Het resultaat van deze samenwerkingsvorm wordt een set kwalitatief hoogstaande, praktijkgerichte apps die gedragen wordt door leveranciers, gemeenten, gebruikers én burgers zelf. Apps die verder gaan dan wat wettelijk gezien wordt geëist. Apps die anticiperen op de toekomst en waarin zowel ambtenaren als burgers de innovaties en veranderingen ervaren als een verrijking van werkomgeving en dienstverlening. Apps die passen binnen het kader van het Zaakgericht Werken en zijn ingebed in het Klant Contact Centrum. Apps die door een efficiëntere herinrichting en een actieve, selfservice rol voor de burger de TCO voor gemeenten met wel dertig procent kunnen verlagen.

In deze solution paper stellen we het principe van co-creatie bij de ontwikkeling, implementatie, ingebruikname en beheer & onderhoud van de apps voor Burgerzaken centraal. We laten zien hoe het proces van co-creatie de kennis en ervaring van wetgever, gemeenten en leverancier optimaal samenbrengt, we geven tips, begripsomschrijvingen, suggesties en laten zien in welke fasen co-creatie tot welke kostenbesparingen kan leiden.

Co-creatie

moderne, efficiënte oplossingen die aansluiten bij de wensen in de markt

Onder invloed van onder meer deregulering, globalisering, nieuwe markten en een vergaande digitalisering van de samenleving, is de wereld van vraag en aanbod de afgelopen jaren sterk veranderd. Traditionele, gesloten systemen waarin bedrijven beslissen welke producten en diensten consumenten moeten afnemen, maken meer en meer plaats voor open systemen waarin bedrijven en consumenten sámen bepalen hoe die producten en diensten eruit moeten zien en wat die producten hun waarde geeft. Open systemen die zich laten typeren door interactie, transparantie en gelijkwaardigheid tussen producent en afnemer, en die vragen om nieuwe, nauwere vormen van samenwerking. Co-creatie, het gezamenlijk creëren van nieuwe oplossingen, producten en diensten, is daar een passende reactie op.

Open en enthousiast; de focus op resultaat

Co-creatie kenmerkt zich door een open dialoog, enthousiasme, daadkracht en focus op resultaat. Er moet wel aan een aantal voorwaarden worden voldaan, wil het succesvol worden ingezet: gelijkwaardigheid van de deelnemers, wederkerigheid, openheid, vertrouwen en integriteit zijn primaire vereisten. Uitwisseling en bundeling van kennis, innovatie, initiatief tonen en een creatief proces onder begeleiding van een procescoach zijn eveneens belangrijk.

Als het op de juiste manier wordt ingezet, biedt co-creatie volop mogelijkheden. Voor bedrijven, particulieren, non-profitinstellingen, gemeenten... Dat co-creatie tot grote successen in staat is, bewijst de open source beweging wel. Internet is in de afgelopen jaren uitgroeid van een afgesloten netwerk tot het overal toegankelijke en immer aanwezige massamedium dat het vandaag is. Dat gebeurde doordat mensen meningen deelden, voortbouwden op elkaars ideeën, samen nadachten en samen creëerden.

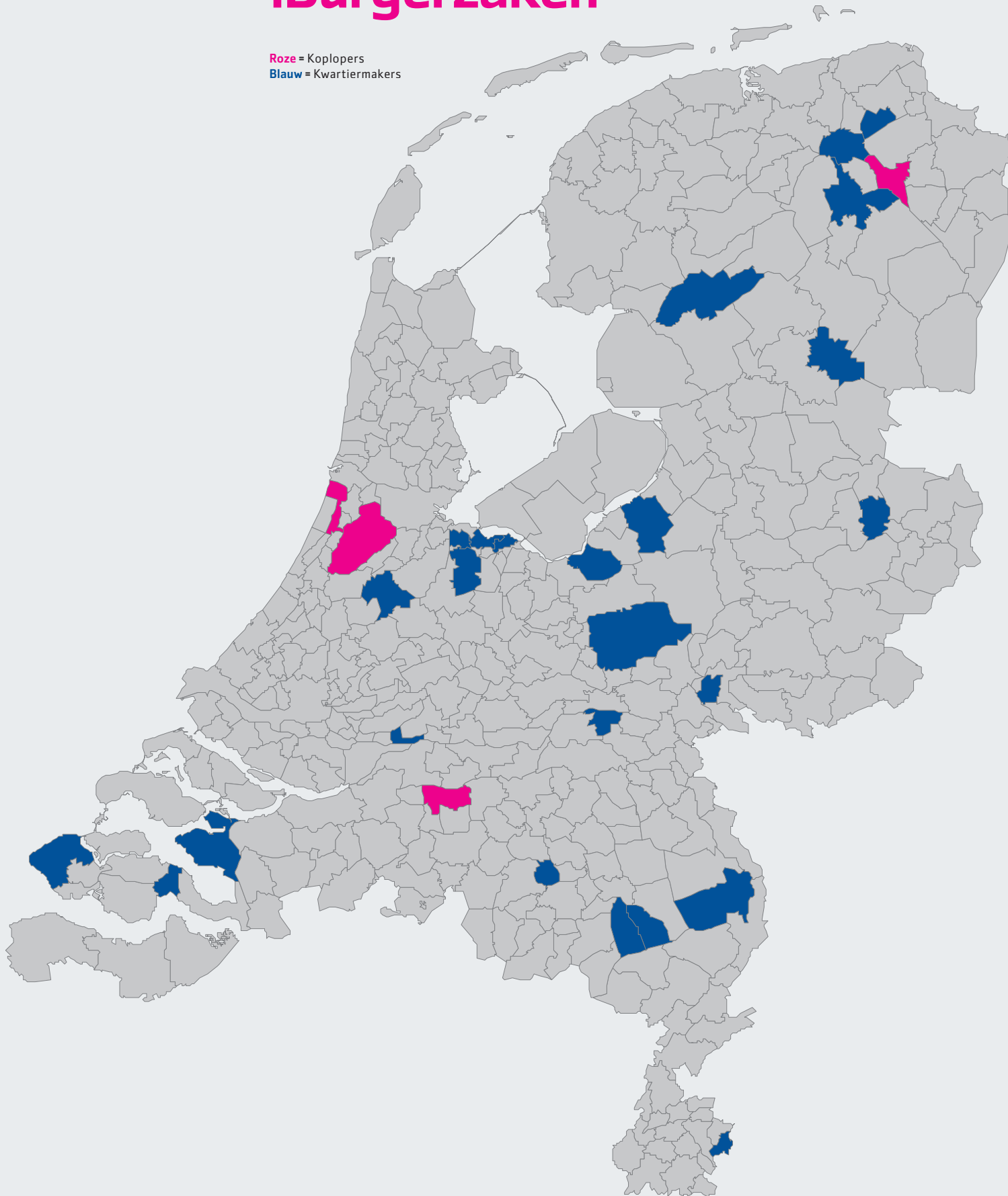
Samenwerken op een nieuwe manier

PinkRoccade Local Government is van mening dat een goed geregisseerde co-creatie dé manier is om de komende uitdagingen op het gebied van Burgerzaken aan te vliegen. Door kennis van wetgever, klant en leverancier te bundelen, uit te wisselen en in te zetten bij de ontwikkeling, implementatie, ingebruikname en beheer & onderhoud van oplossingen.. Door op een andere manier met elkaar om te gaan en innovatief te zijn, kunnen leveranciers, gemeenten en burgers gezamenlijk de beste dienstverlening realiseren waarbij kostenbeheersing, gebruiksvriendelijkheid en de inzet van de nieuwste technologie nadrukkelijke randvoorwaarden zijn.

Gemeenten die elkaar helpen en ondersteunen, ketenpartners die van elkaar leren, leveranciers die van gebruikersgroepen te horen krijgen hoe het daadwerkelijk in de praktijk werkt... Door de pragmatische kennis van gemeenten en de ICT-kennis van PinkRoccade Local Government te bundelen, kunnen we samen moderne, efficiënte apps voor Burgerzaken creëren die aansluiten bij de wensen van de gebruiker, die tegemoetkomen aan de gewenste selfservice van burgers en die resulteren in aanzienlijke kostenbesparingen.

Huidige en potentiële kwartiermakers iBurgerzaken

Roze = Koplopers
Blauw = Kwartiermakers



Co-creatie bij apps voor Burgerzaken

co-creatie: van scratch t/m beheer & onderhoud

De voorbereidingen op de modernisering GBA (mGBA) en op de overgang van GBA naar BRP zijn in volle gang. Om de transitie naar de BRP zo succesvol mogelijk te laten plaatsvinden, heeft PinkRoccade Local Government samen met vijftientig Kwartiermakergemeenten een interactieve samenwerkingsvorm op basis van co-creatie opgezet voor de ontwikkeling van iBurgerzaken. iBurgerzaken is een nieuw pakket oplossingen dat bestaat uit veertien standaard apps voor Burgerzaken en een aantal specifieke apps voor aparte, gemeentelijke services. Samen met de Kwartiermakergemeenten en een aantal Koplopergemeenten heeft PinkRoccade Local Government de eerste apps in co-creatieverband ontwikkeld. De overige apps worden vanwege bewezen successen ook volgens het co-creatie-principe ontwikkeld. Uiteindelijk gaat dat resulteren in kwalitatief hoogstaande, praktijk-gerichte apps die de mGBA op succesvolle wijze realiseren, waarmee gemeenten aan alle wettelijke verplichtingen voldoen en die door een actievare rol voor de burger zelf, enorm kostenbesparend zullen zijn.

Waar co-creatie vaak alleen in het ontwikkel-proces van oplossingen wordt ingezet, kiest PinkRoccade Local Government er nadrukkelijk voor om dit interactieve samenwerkingsprincipe ook toe te passen bij de implementatie, ingebruikname en het beheer & onderhoud van de apps voor Burgerzaken. PinkRoccade Local Government kiest er vanuit haar missie voor om het co-creatieproces gedurende de hele cyclus – van scratch tot en met beheer & onderhoud – te hanteren. PinkRoccade Local Government ziet het als haar verantwoordelijkheid om opdrachtgevers te faciliteren in de steeds veranderende dienstverleningsbehoefte van de tijd en beschouwt zichzelf als co-creator van de publieke dienstverlening.

Synergie van publieke en private kennis

In een co-creatieproces draait het om intensieve, efficiënte samenwerking. De gemeenten zorgen daarbij voor de praktische kennis rond burger-zakenprocessen, de leverancier levert de capaciteit en expertise om die kennis om te zetten in moderne, gebruiksvriendelijke en goedkope oplossingen. Deze wijze van samen-werken resulteert onder meer in een kwalitatief betere functionaliteit, brede inbreng van kennis, synergie door de combinatie van kennis van publieke en private organisaties en efficiëntere (goedkopere) processen.

PinkRoccade Local Government kiest in de ontwikkelingsfase van de apps voor Burgerzaken voor co-creatie met gemeenten verspreid over heel Nederland. Daarin gaan we nadrukkelijk op zoek naar diversiteit in samenstelling: vertegenwoordigers van kleine gemeenten, grote gemeenten, vooruitstrevende gemeenten, terughoudende gemeenten en gemeenten met verschillende functionaliteiten vormen samen met leveranciers een team waarin innovatie, grenzen opzoeken, initiatief tonen en kennis delen sleutelwoorden zijn en waarin de optimalisatie van de uiteindelijke oplossingen en de werking ervan centraal staan. De best practices wisselen de gemeenten op regionaal niveau uit, waardoor hun kennis en ervaringen worden gedeeld met collega-gemeenten.

(Public) Scrum

scrum zorgt voor maximale grip op kwaliteit en doorlooptijd!

Bij de ontwikkeling, implementatie, ingebruikname en het beheer & onderhoud van de apps voor Burgerzaken maken we gebruik van de Scrum-methode. Scrum is een werkwijze die ontstaan is in de ICT-sector. Om grip te krijgen op de doorlooptijd én kwaliteit van de producten, is een framework ontwikkeld waarbij professionals maximale zelfsturing krijgen en waar de product-eigenaar maximale grip heeft. Bij Scrum werkt een team in korte tijd zeer intensief en interactief samen. Teams leveren steeds in sprints (iteraties) van tevoren afgesproken werkzaamheden op. In wisselende samenstelling kunnen teams op hun eigen manier tot optimaal resultaat komen. Scrum leidt op deze wijze tot co-creatie, zonder eindeloze vergadercultuur.



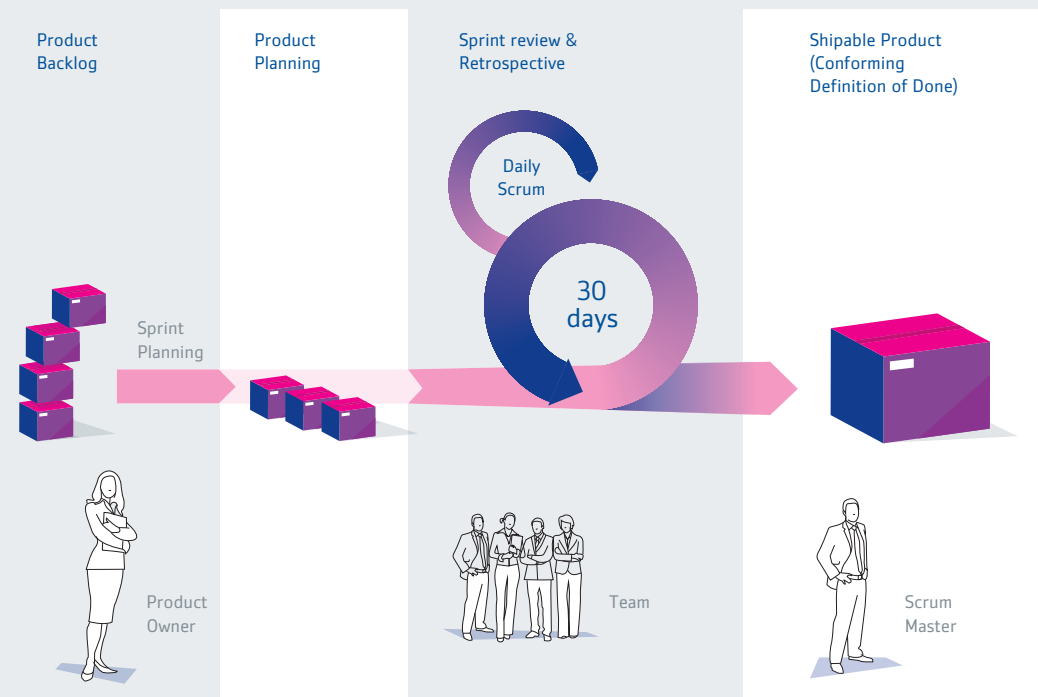
bij co-creatie verdwijnt de eindeloze vergadercultuur



Een kwartiermaker

- Heeft kennis van de mGBA
- Kijkt ook buiten het Burgerzakendomein
- Zet zich in (kwartiermakerschap is niet vrijblijvend)
- Is innovatief
- Zoekt de grenzen op
- Durft te zeggen wat hij/zij denkt
- Toont initiatief
- Innoveert en deelt kennis

Scrum-methode



De **Product Backlog** is de verzameling van User Stories (helder omschreven proceskenmerken afgestemd op de gebruiker) die gezamenlijk de functionaliteit voor een bepaalde app omschrijven. De Product Owner beheert de Product Backlog: hij bepaalt welke User Stories worden opgenomen en prioriteert ze. Vanuit de Product Backlog wordt de Sprint Backlog opgesteld. Daarin zijn de User Stories opgenomen die het team in de volgende Sprint gaat realiseren. Daarna volgt een Sprint van twee weken. Op het einde van de Sprint houdt het team een Sprint Review waarin ze feedback geeft op de gerealiseerde User Stories binnen de Sprint.

Co-creatie bij ontwikkeling en implementatie van apps

snel zichtbare resultaten, enthousiaste teams en minder kosten

Co-creatie bij de ontwikkeling van apps

Teamleden leveren vanaf het begin van de ontwikkeling van iedere app concrete inbreng. Waar eerdere vormen van samenwerking nog sterk gericht waren op reeds bestaande applicaties en techniek, ligt de nadruk bij de co-creatie van de nieuwe apps vooral op functionaliteit die aansluit bij de financiële en functionele wensen en eisen van de gemeenten, de ervaringen van eindgebruikers en de behoeften van de burgers.

Per app is er een groep gebruikers die samen met de ontwikkelaars en GBA-experts het beste product gaan realiseren. Door de Scrum-methodiek toe te passen, zijn de successen snel zichtbaar en zien de teams de resultaten van hun werk groeien. Doordat er vanuit verschillende perspectieven direct feedback wordt gegeven tijdens elke sprint, wordt het zogenaamde 'foute functioneel denken' bovendien uitgebannen. Herstel daarvan is derhalve niet meer nodig waardoor de besparingen op kwaliteitskosten tot wel dertig procent kunnen oplopen.

De snel zichtbare resultaten hebben ook een sterk stimulerend effect. Medewerkers van gemeenten enthousiasmeren elkaar en gaan hun kennis actief delen. De achterban wordt daardoor ook gemotiveerd hetgeen op zijn beurt weer gunstig is voor de implementatie.

Co-creatie bij implementatie

De dienstverlening die ieder team ontwikkelt, gaat verder dan de standaard implementatie-dienstverlening. Het kan gaan om het gezamenlijk opzetten van een business case, best practices op architectuur & integratie, het schrijven van een overtuigend beleidsstuk tot de ontwikkeling van marketing- en communicatieplannen.

Samengestelde teams van experts denken mee in de dienstverlening die nodig is voor de implementatie. Dit traject bestaat uit twee delen:

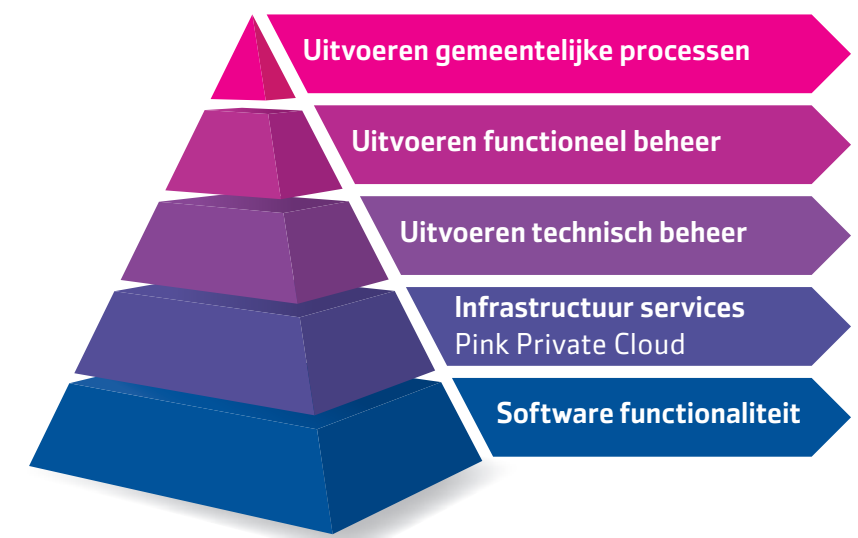
- Het standaard implementatiepakket van iBurgerzaken voor 40 dagen
- Het individueel dienstverleningspakket voor de specifieke situatie van de gemeente.

Ook de daadwerkelijke implementatiestap vindt plaats volgens het co-creatieprincipe. Ervaren gemeenten helpen hun buurgemeenten in de regio bij de implementatie. Daardoor ontstaat er een mix van ervaren gebruikers, nieuwe gebruikers en professionals, is afstand geen issue en kunnen gebruikers elkaar snel beter leren kennen. Door alle dienstverlening volgens het co-creatieprincipe te laten verlopen, besparen gemeenten aanzienlijk op de kosten voor consultancy: gemeenten nemen de rol van consultants immers feilloos en gratis zelf over.

PinkRoccade Local Government ontwikkelt en implementeert haar dienstverlening in co-creatie.

De Servicepiramide

Het team legt alle ervaring vast in best practices waarbij ook de dienstverleningsproducten worden aangescherpt. Een praktijktoets brengt de dienstverleningsproducten naar een hoger niveau waar andere gemeenten vervolgens weer nut van hebben.



Moderne communicatie-middelen

**direct
en kosteloos
antwoord,
zonder
helpdesk**

Co-creatie bij ingebruikname en beheer & onderhoud

Ook in de laatste processtap – ingebruikname en het beheer & onderhoud – maken we gebruik van het co-creatieprincipe. PinkRoccade Local Government faciliteert en stimuleert daarin de onderlinge samenwerking en uitwisseling van expertise. Als gebruikers vastzitten, kunnen ze direct een beroep doen op andere gebruikers in de regio en leiden geen tijdverlies. Gemeenten hoeven dus geen aparte helpdesk meer in te richten, zijn niet afhankelijk van de helpdesk van de leverancier en kunnen op die manier de kosten omlaag brengen. Gebruikers stellen via één van de sociale mediaplatformen een vraag aan andere gebruikers die direct en kosteloos antwoord geven.

Deze snelle, effectieve en kosteloze vorm van co-creatie op gebruik- en beheer- & onderhoudsgebied is mogelijk dankzij de inzet van moderne technologie. Om de teams effectief met elkaar te kunnen laten overleggen en om snel de gevraagde informatie, expertise of best practices te kunnen raadplegen, zetten we in de gebruiks- en beheerfase van co-creatie een geavanceerde set communicatietools in.



Tref nu voorbereidingen

**lagere kosten,
meer
werkvreugde en
tevreden
burgers**

Met de nieuwste technologieën en volgens de laatste inzichten biedt PinkRoccade Local Government oplossingen die proactief en toekomstvast zijn en die aansluiten bij de hedendaagse maatstaven van werkmethoden en selfservice. Belangrijk is dat wij businessinnovatie toepassen die volledig integreert met uw bestaande architectuur en geheel tot stand is gekomen op basis van co-creatie met een groot aantal gemeenten. Het resultaat: lagere kosten, meer werkvreugde en een tevreden burger.

Wacht niet, maar tref nu al de voorbereidingen om iBurgerzaken zo snel mogelijk te implementeren. Dat staat zelfs los van de aansluitdatum met de BRP. De invoering kan gefaseerd en vanaf januari 2014 plaatsvinden. Des te sneller plukken uw medewerkers, uw burgers én uw organisatie de vruchten van een snelle, efficiënte dienstverlening, betere kwaliteit van gegevens en vermindering van de kosten met gemiddeld dertig procent.

Meer weten?

Mail of bel mat.keijers@pinkroccade.nl, 06-29527442.

Mat Keijers,
Product Manager

PinkRocade Local Government

Meerendonkweg 35 | 5216 TZ 's-Hertogenbosch

Postbus 1470 | 5200 BM 's-Hertogenbosch

T +31 (0)88 110 1500

www.iburgerzaken.nl

Contactpersoon

Mat Keijers

Product Manager

T +31 (0)88 110 1500

M +31 (0)6 2952 7442

mat.keijers@pinkroccade.nl



De Nederlandse lokale overheden staan voor grote uitdagingen. Steeds meer taken worden gedecentraliseerd, terwijl tegelijkertijd de middelen afnemen. Publieke spelers en marktpartijen raken steeds meer verweven en de overheid vraagt meer eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de burger. De overheid zal dienstverlening regisseren in plaats van die helemaal zelf te leveren, en zal maatschappelijke initiatieven vanuit de burger en de markt steeds meer faciliteren.

Daarvoor zijn andere samenwerkingsverbanden en werkvormen nodig. De zoektocht naar de nieuwe, netwerkgedreven overheid wordt door ons ondersteund door informatietechnologie daarin een vormgevende én uitvoerende rol te geven. informatietechnologie, de (onzichtbare) enabler van nieuwe diensten en rollen van de overheid, is daarbij methode en oplossing tegelijk: geeft vorm aan het denken en maakt de implementatie daarvan mogelijk. Als co-creator van publieke dienstverlening zorgt PinkRocade Local Government samen met lokale overheden en maatschappelijke organisaties doorlopend voor nieuwe oplossingen.

PinkRocade Local Government is onderdeel van Total Specific Solutions, een toonaangevende onderneming voor business solutions, bestaande uit specialistische werkmaatschappijen voor een aantal marktsectoren.