

Co-Creatie, Communicatie en Sturing

iBurgerzaken 5 jaar!



Wie zijn wij?



Mat Keijers

Product Manager & Coach

Mijn doel: 10 miljoen blije burgers én
250 tevreden gemeenten



Mona Law

Consultant & Product Champion

Samen bereik je meer dan alleen!



samen verder

Waar gaan we het over hebben?

....



01

Introductie

Wat weten jullie al?

02

Co-creatie

Hans van Holstein
Teammanager Burgerzaken
Gemeente Helmond

03

Communicatie
en sturing

Bert van der Weide
Afdelingshoofd Bedrijfsvoering
OWO-Samenwerking

04

Afsluiting

Vragen

Wat weten jullie al?



Welk van onderstaande initiatieven is **niet** in samenwerking met Kwartiermakers gemaakt?

- A** iReisdocumenten
- B** iNationaliteit
- C** iContinuïteitsvoorziening
- D** Geen van bovenstaande

Wat weten jullie al?



Welk van onderstaande initiatieven is **niet** in samenwerking met Kwartiermakers gemaakt?

- A** iReisdocumenten
- B** iNationaliteit
- C** iContinuïteitsvoorziening
- D** Geen van bovenstaande

Wat weten jullie al?



Welke iBurgerzaken app is vijf jaar geleden als eerst uitgebracht?

- A** iAfstamming
- B** iHuwelijk
- C** iNaam en geslacht
- D** iVerblijf en adres

Wat weten jullie al?



Welke iBurgerzaken app is vijf jaar geleden als eerst uitgebracht?

- A** iAfstamming
- B** iHuwelijk
- C** iNaam en geslacht
- D** iVerblijf en adres

Wat weten jullie al?



Hoeveel van onze klanten zijn Kwartiermakers geweest?

- A** 36 klanten
- B** 48 klanten
- C** 55 klanten
- D** 63 klanten

Wat weten jullie al?



Hoeveel van onze klanten zijn Kwartiermakers geweest?

A 36 klanten

B 48 klanten

C 55 klanten

D 63 klanten

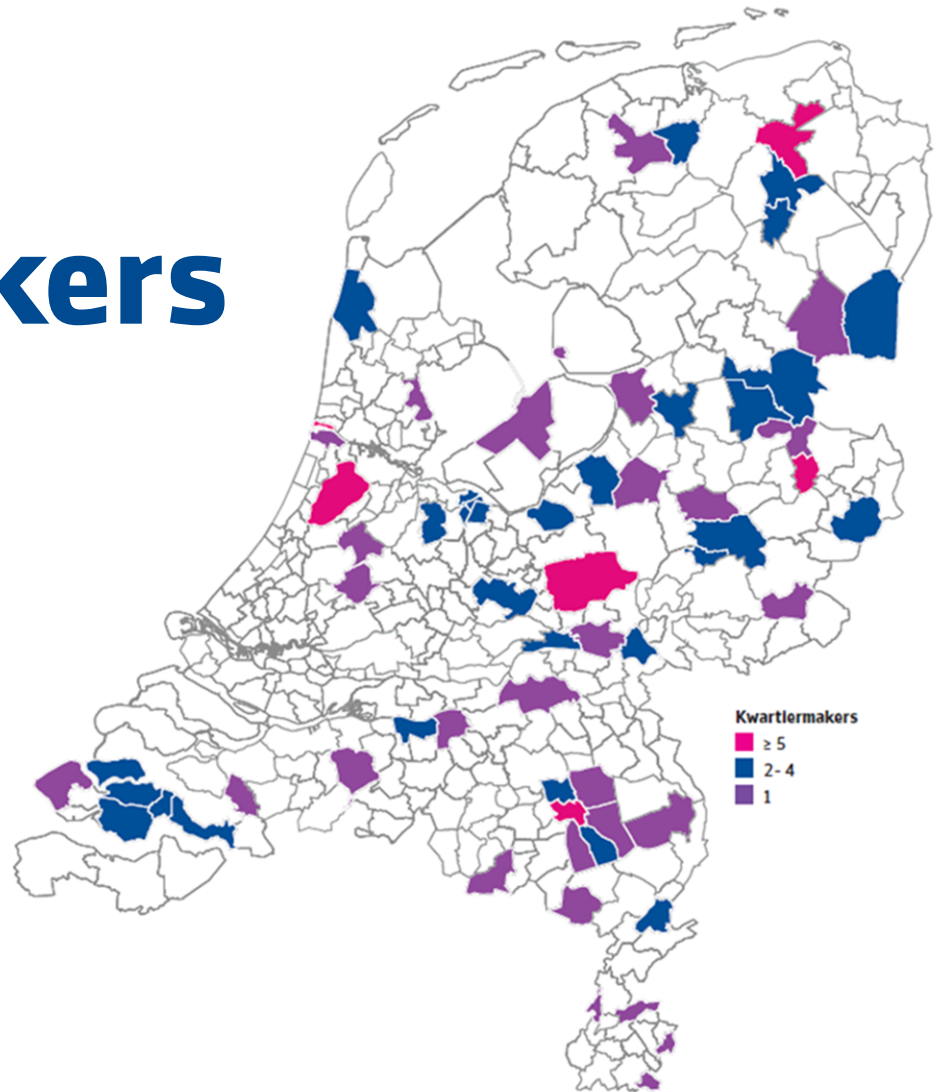
Co-Creatie

Doe jij met ons mee?



63 kwartiermakers

Met lef, passie en trots!





iAcademy

Haal het beste uit jezelf én elkaar

Best Practice #58

iAcademy Masterclass Applicatiebeheer



Best Practice



Hans van Holstein

Teammanager Burgerzaken

Gemeente Helmond



Gemeente Helmond

Co-creatie

.....



De aanleiding

- Visie
- Doelstellingen
- Overstap

De invoering

- Betrokkenheid medewerkers
- Kwartiermakerschap
 - Verbetering apps
 - Nieuwe apps
- Het resultaat

Partnerschap

- Participatie
- Inbreng in Roadmap
- Voorzitterschap GV samen met GG
- Referent zijn

Tips



Tips



1. Stimuleer meedoen Kwartiermakers
2. Doe mee aan iService voor optimalisatie!
3. Deel best practices, leer van elkaar



We zijn nog opzoek!



Ben je enthousiast en wil je ook met ons aan de slag gaan?

Is er een product of dienst wat je mist? Wij willen het graag met je ontwikkelen!

We zoeken nog deelnemers voor:

1. ID-zuil koppelen met iBurgerzaken
2. iManagement Dashboard
3. Terugmeldvoorziening 2.0

Wat komt er in Q3/Q4 2020:

1. iVerkiezing Administratie (stembureauleden, kieslijst)
2. iVerkiezing Presentatie (verkiezingsuitslagen)



Communicatie en Sturing

Het meerjarenbord





Gemeente

IBURGERZAKEN					SELF-SERVICE-PERCENTAGE BENCHMARK		EIGEN SELF-SERVICE-PERCENTAGE		WERKDRUK-VERMINDERING (MIN.)		ONDERDEEL VAN CONTRACT		2019 JAN - JUN		2019 JUL - DEC		2020 JAN - JUN		2020 JUL - DEC		2021+		
	iHUWELIJK	79	1	50																			
	iGEBORTE	83		4																			
	ZIEKENHUIS																						
	iOVERLIJDEN	78		5																			
	iBEGRAAFPLAATS																						
	iVERBLIJF & ADRES	80		6																			
	GROENE VERHUIZING ②	50		7																			
	iONDERZOEK																						
	iRIJBEWIJZEN	33		4																			
	iREISDOCUMENTEN	28		4																			
	iVERKIEZING (EXTRA)	27		8																			
	iVERZOEK																						
	iRAPPORTAGE OVERZICHTEN																						
	iMANAGEMENTDASHBOARD																						
	iNATIONALITEIT																						
	iDOCUMENTCREATIE																						
	iVERBLIJFSOBJECT																						
	iBRONDOCUMENT																						
	iRAADPLEGEN																						
	iBIJHOUDING																						
	MIJN.IK.NL																						

Best Practice



Bert van der Weide
Afdelingshoofd Bedrijfsvoering



OWO-samenwerking

Communicatie en Sturing

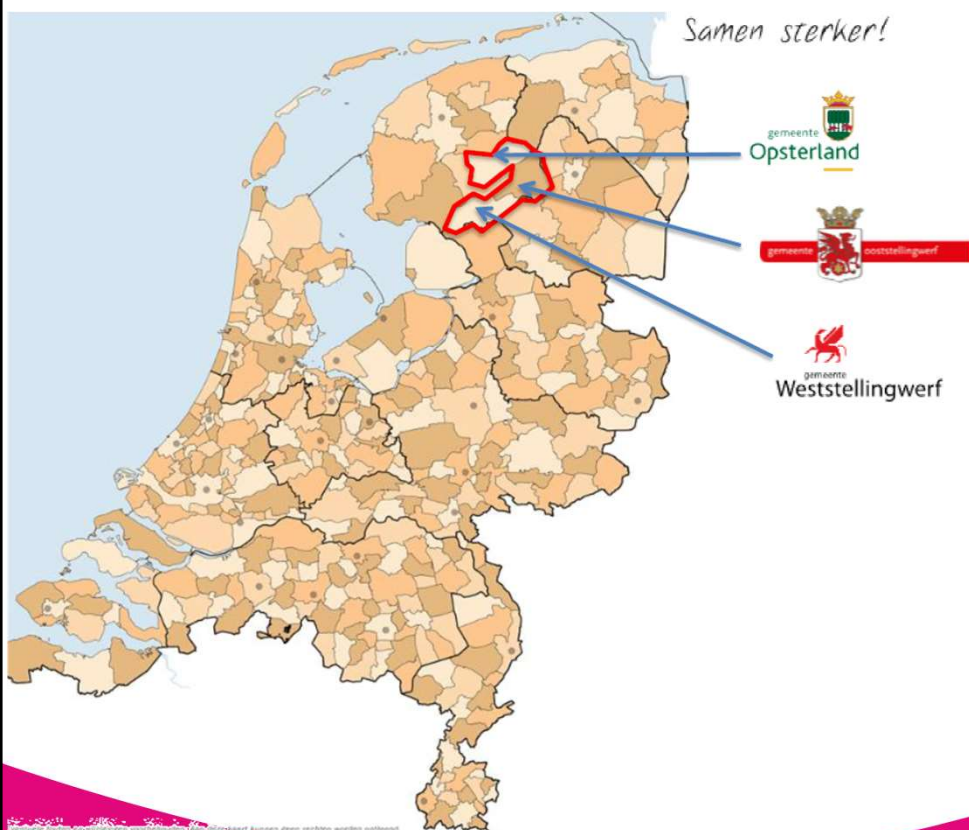
....



01. Introductie

OWO-samenwerking

.....



Het verhaal



OWO-samenwerking
Samen sterker!

In de praktijk

Afdeling B&R



Afdeling Bedrijfsvoering



Afdeling VTH



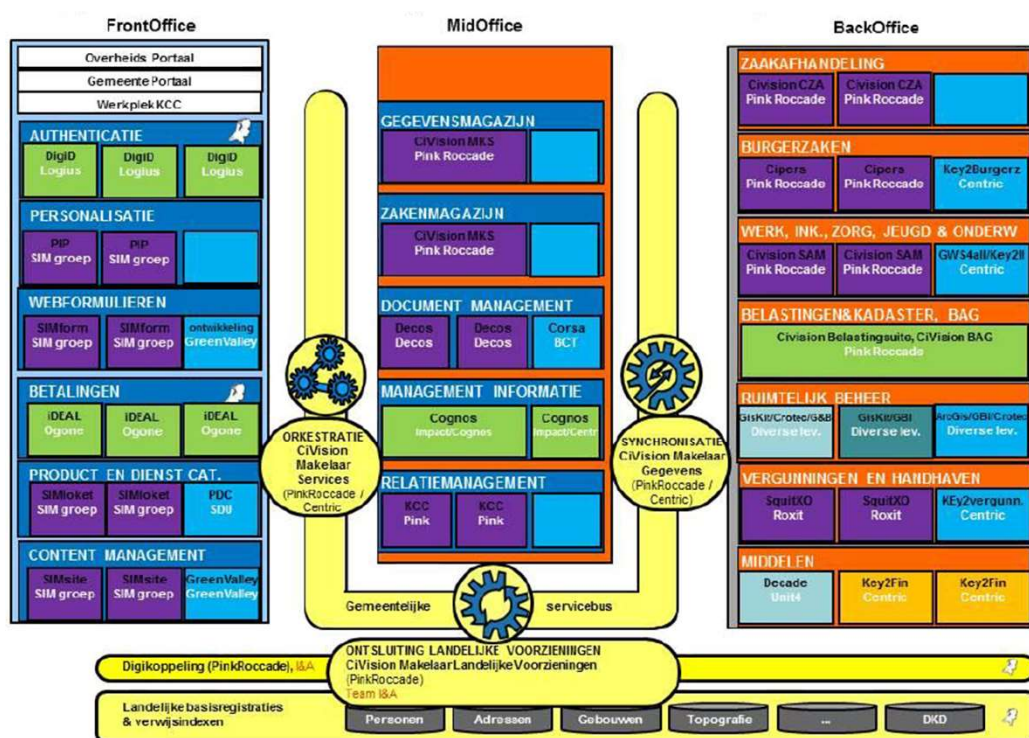
Criteria 1 >

1. Unieke OWO-samenwerking
2. Samen sterker!
3. Eenvoudig effectief
4. Een stevig fundament
5. Leren van elkaar door te doen
6. Flexibiliteit, veerkracht en aanpassingsvermogen
7. Maatschappelijk betrokken

Achtergrondinformatie >

02. Startpositie en onze uitdaging: I3D2

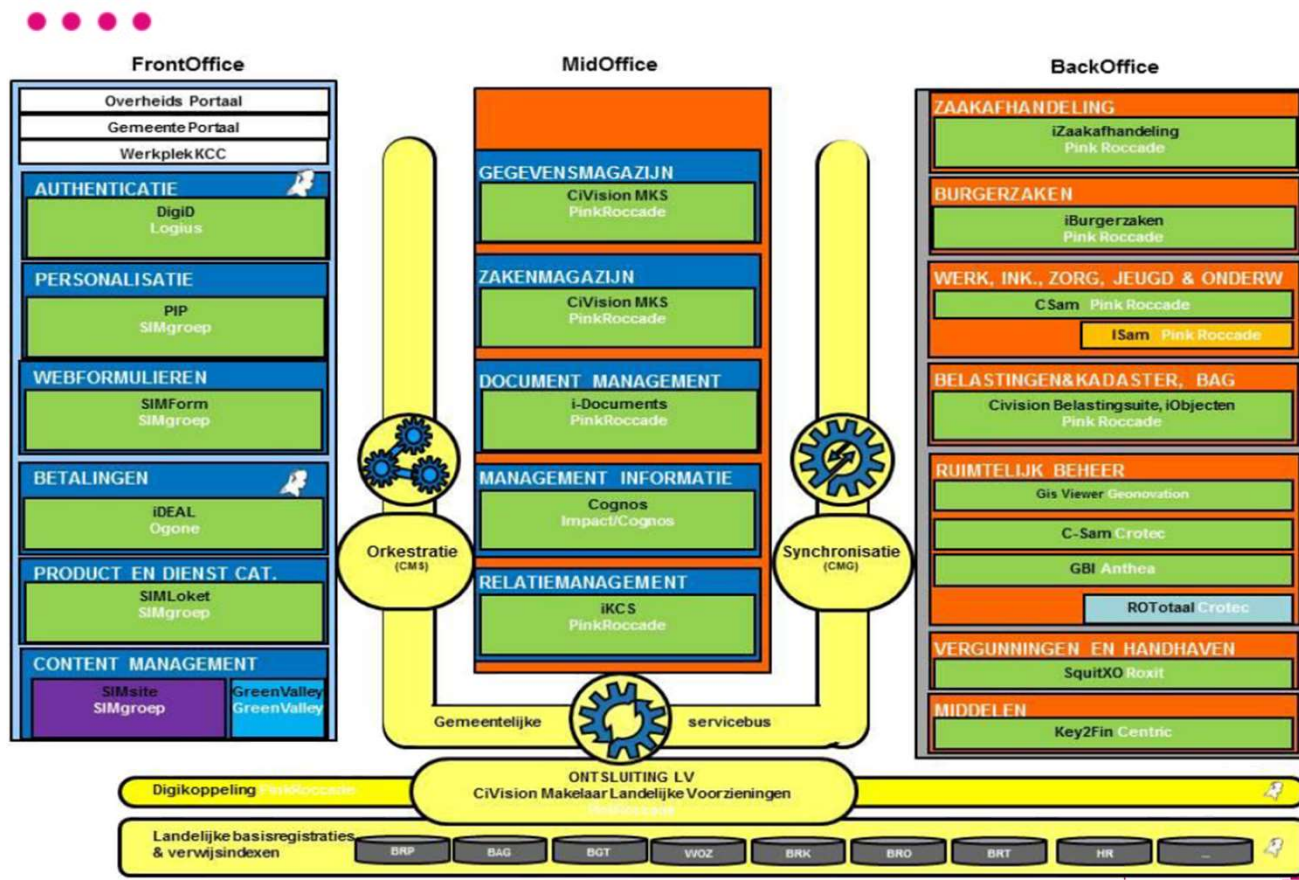
Applicatie architectuur OWO 2014



Onze uitdaging:

- Integratie
- Implementatie
- Innovatie
- Door ontwikkelen
- Differentiatie (als het nodig is)

Applicatie architectuur OWO gemeenten 2019



03. Partnership... Van idee naar uitwerking



Tjerk Venrooy - 1st
Directeur Publiekszaken at PinkRoccade Local Government at PinkR...

Trots dat #OWOGemeenten en Pinkroccade Local Government elkaar de hand geschut hebben voor de verdere continuering van onze mooie samenwerking. Op naar een verdere verbetering van de gemeentelijke

See translation



Strategische sessie OWOGemeenten & PinkRoccade
7 februari 2019

Samen M...
Op 7 februari organiseerde de OVG...
deze strategische sessie met de...
gemeenten en alle...
samenwerking waren...
toekomstige...
See translation

Tjerk Venrooy - 1st
Directeur Publiekszaken at PinkRoccade Local Government at PinkR...
Verbreiding samenwerking op de strategische sessie tussen de...
OWOGemeenten en PinkRoccade. Maar om zo met elkaar de komende...
jaren uit te stippelen.
See translation

Het begint met toekomstdr...

Tijdens de gemeenteraad...
gemeenteraad...
toekomstdr...
gemeenteraad...
toekomstdr...



Workshop "Doorontwikkeling van de i-functie"



Voel je verbonden



De acht succesfactoren voor partnerships:



1. Het opzetten van een partnership begint met jezelf en je eigen organisatie. Het adagium 'Er zijn geen feiten, slechts interpretaties' gaat ook bij partnerships vaak op. De uitdaging is om de gezamenlijke ambitie niet uit het oog te verliezen.

2. Aanwezigheid van een duidelijke en gedeelde visie en ambitie die de waarde en purpose van het partnership omschrijven. Het is veel te makkelijk om verwikkeld te raken in details. Pragmatisme en creativiteit om tot oplossingen te komen dienen gestimuleerd te worden.

3. Leiderschap van alle betrokken organisaties zijn committed aan het partnership. Dit lijkt voor de hand liggend, maar is een onderdeel van iedere succesvolle partnership.



4. Medewerkers die direct betrokken zijn bij het partnership hebben voldoende mandaat om effectieve besluitvorming te maken en samenwerking te faciliteren. Het partnerships gedachtegoed dient binnen alle geledingen van de organisatie g worden.

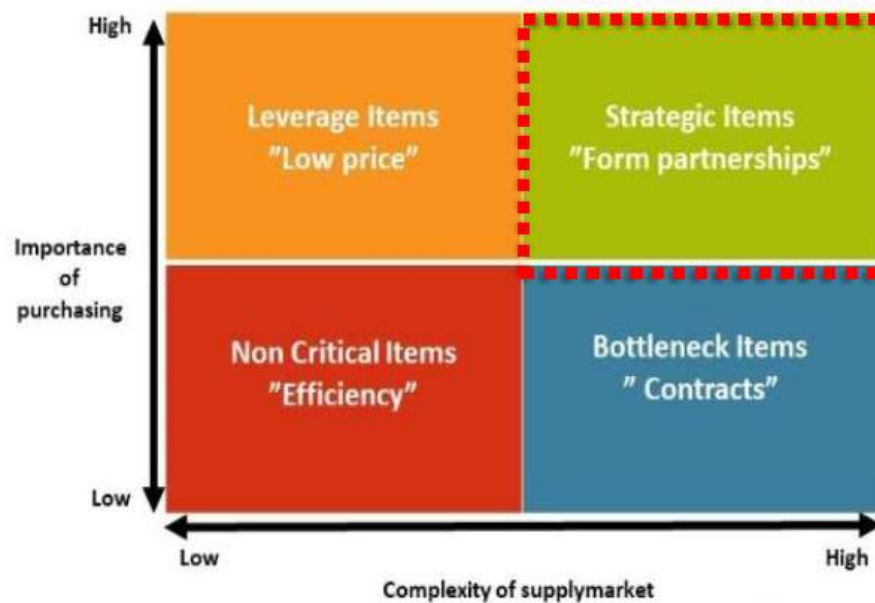
5. Alle partners hebben de juiste cultuur en mindset om obstakels te overkomen en bij te dragen aan de gezamenlijke do beoordeling van cultural fit kan organisaties inzicht geven in de culturele overeenkomsten en verschillen.

6. In de cultuur is een sterk wederzijds vertrouwen tussen de partners en medewerkers.

7. Naast het uitwisselen van vertrouwen, faciliteert een partnership het uitwisselen van waarde tussen de partners.

8. Elk zakelijk partnership heeft een contract dat samenwerking in de praktijk stimuleert.

Klant-leverancier.....



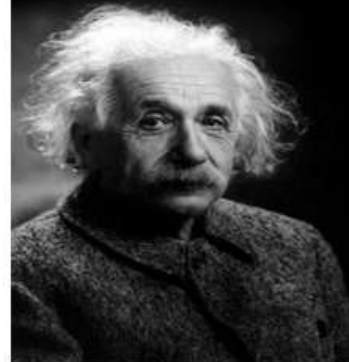
amen verder

You don't select a partnership, you build one!



1. Mindset (hoog-laag, alternatief, wrijving-glans)
2. Strategische doelen, van reactief naar interactief
3. Dialoog en investeren in communicatie
4. Laten zien en beleven, optimalisatie gebruik
5. Win-Win, belangen

“EEN GELUKKIG HUWELIJK OF
EEN GEDWONGEN PARTNERSCHAP”



The intuitive mind is a sacred gift
and the rational mind is a
faithful servant.

We have created a society that
honors the servant and
has forgotten the gift.

— Albert Einstein



samen verder

Doelstellingen PARTNERSHIP



1. Het innoveren in dienstverlening doordat OWO de beschikking krijgt van alle modulen die PinkRoccade Local Government ontwikkeld heeft en gaat ontwikkelen
2. Het verbeteren van de lopende processen door het inzetten van iService
3. Het verhogen van de medewerkerstevredenheid op de applicatie van PinkRoccade Local Government door het inzetten van iService
4. Het vergroten van de financiële voorspelbaarheid door middel van een vast groeipercentage

04. Partnership...

Opgave en vervolg toekomst



**Belangrijk om met elkaar nu al te starten
om de periode na 2020 vorm te geven
binnen de kaders die de wet ons stelt**

aanbesteding
van
aanbesteding
overheid
aanbestedingen
aanbestedingwet
nota
tender
locale
inschrijving
overheid
tendermanagement
reviewcommentaar
europese
opdrachten
inlichtingen
offerte
onderhands

05. Tips!



Communicatie

- Maak jezelf zichtbaar!
- Durf transparant, kwetsbaar en reëel te zijn!
- Zoek+ respecteer de gezamenlijke ambitie!



Best Practice #82

Sturing

- Vier successen!
- Durf te kiezen + leid (eigen)wijs !
- Investeer in de dialoog !



Best Practice #24

Vragen?

We horen het graag van je!



mona.law@pinkroccade.nl

06 4609 1013