



# Overheid in Beweging

## De Verbinding

Vitale coalities

Vertrouwen: toverwoord  
voor strategische samenwerking

Bijzondere ontmoeting tussen  
Hein van Duivenboden en Guust Verpaalen

Vitaal-grijze coalities hebben de toekomst



- 3 Limburgse netwerk-RUD**  
Focus op kwaliteitsverbetering
- 4 Samenwerking werpt vruchten af**  
I-NUP implementatiecommunity verbindt gemeenten
- 5 Tijd voor nieuwe keuzes**  
Vitaal-grijze coalities zijn de toekomst
- 6 Bijzondere ontmoeting**  
“Zet bezielde mensen bij elkaar, dat kan alleen maar tot succes leiden”
- 8 Strategische samenwerking**  
Toverwoord vitale coalitie Waalre, Simac en Telengy: Vertrouwen!
- 10 Opdrachtgeverschap**  
Alphen aan den Rijn zoekt partner en kwaliteit via aanbesteding
- 11 Kijk met andere ogen**  
De verborgen schat van i-NUP
- 11 Soundbites**
- 12 Stichting Life In**  
Explore Yourself voor Ethiopië

## Als een puzzel...

Tot voor kort was de overheid terughoudend in het aangaan van strategische samenwerkingen met private partijen. Natuurlijk zag men bedrijven als leverancier voor out-sourcing, maar coalities sloten publieke partijen liever onderling. Dat tij lijkt te keren. Ik zie steeds meer succesvolle voorbeelden van coalities met het bedrijfsleven.

En waarom ook niet. Een vitale coalitie is te vergelijken met een puzzel. Als daarvan stukjes ontbreken, krijg je geen volledig plaatje. Missen er bij een coalitie partijen of passen de partijen niet goed bij elkaar, dan krijg je onvoldoende resultaat. Het is daarom goed om vooraf de juiste partijen bij elkaar te zoeken. En dat kunnen dus ook private partijen zijn. Vrij van politieke invloeden kunnen zij overheden helpen om snel rendement te halen.

De Overheid in Beweging die nu voor u ligt en de themadag De Verbinding staan helemaal in het teken van verbinden door vitale coalities. Samenwerken is geven, je eigen belang verbinden aan het belang van de ander.

En als gelijkwaardige partners investeren in het gezamenlijk belang. In deze OiB delen uw collega's hun praktijkervaringen en leest u de inspirerende visie van de gastsprekers van de themadag.

Wat mij betreft is de tijd rijp voor duurzame publiek-private samenwerkingen. Waar in geen sprake is van een klant-leverancierverhouding, maar van gelijkwaardige partners. Ik hoop dat u geïnspireerd raakt door de verhalen in deze OiB.

Ad van Dijk  
Directeur Telengy



### Colofon

**Overheid in Beweging,**  
nr. 4 - 2012  
Thema: De Verbinding

**Een uitgave van**  
Telengy BV  
Postbus 1270  
5602 BG Eindhoven  
040 290 12 12  
info@telengy.nl  
www.telengy.nl

**Redactie**  
Henk Albers, Aafko Bergenhenegouwen,  
Ad van Dijk, Marcel Lemmen,  
Roel Matthijsse, Koen van Polanen,  
Ruud Verwiel, Ton de Wit

**Hoofd- en eindredactie**  
Peter ter Telgte

**Teksten**  
stam+twée, www.stamplustwee.nl

**Ontwerp en fotografie**  
DGO, www.dgo.nl

**Fotografie**  
Bram Birkhoff (DGO), Rogier Veldman  
(pag. 5) en anderen (pag. 1, 4, 11, 12)

**Drukwerkverzorging**  
Graphic Support, Dreumel



*De Verbinding is een ESF-project  
Sociale innovatie, vitale bedrijven.*

# Focus op kwaliteitsverbetering

**“Ineens ontstond er iets moois. Pure chemie. Vanaf dat moment gingen we met sprongen vooruit. Met het grootste gemak. Terwijl we anderhalf jaar lang geen stap verder waren gekomen. Daar verbaasde ik me het meest over. De Chinese generaal Sun Tzu schreef het 2500 jaar geleden al. De kunst van het oorlogvoeren is je eigen ideeën en belangen te verbinden met die van je medestanders. En mee te deinen op de beweging. Als dat lukt, kom je verder. En hij had gelijk!”**

Aan het woord is Rob Juurlink. Hij was als hoofd van de afdeling Gebouwde Omgeving van de gemeente Venlo betrokken bij de vorming van de regionale uitvoeringsdienst (RUD) in Noord- en Midden-Limburg.

Anderhalf jaar lang lukt het de partijen niet om tot elkaar te komen. Het Rijk en de provincie streven naar een standaard RUD. De vijftien gemeenten willen niet één, maar meerdere samenwerkingsverbanden. In december 2010 begint de tijd te dringen. Daarom kiezen de bestuurders voor een bottom-up aanpak en vragen zeven van de vijftien afdelingshoofden om een plan van aanpak.

## Doorbraak

Juurlink en zijn collega's van Venray, Weert en Roermond vinden elkaar al snel. “Zeven plannen, dat werkt niet. Bovendien moet het organisatiemodel volgens ons dienend zijn. Ons doel was een kwaliteitsverbetering, geen reorganisatie. Toen viel alles op zijn plek. We spraken weer over de inhoud, niet over de vorm.”

De samenwerking raakt in een stroomversnelling. Juurlink: “We waren heel duidelijk. Ook bij minder draagvlak gingen we dóór. Draagvlak creëren betekent onherroepelijk concessies aan het doel. Juist door onze focus op de kwaliteitsverbetering en door niet in discussies te verzanden, kregen we ieder-

een mee. Een half jaar later was de bestuurlijke intentieverklaring een feit.”

## Netwerk-RUD

Geïnspireerd door ZZP-netwerken ontstaat een netwerk-RUD. Met behoud van de eigen identiteit gaan de partijen vanaf 2013 nauw samenwerken bij toezicht en handhaving en bij vergunningverlening op het gebied van milieu. “Door het werk anders te organiseren en te structureren verbeteren we onze kwaliteit. Tegen minimale kosten en zonder herstructurering. De gemeenten geven elkaar mandaat, we dragen geen bevoegdheden en personeel over,” vertelt Juurlink enthousiast. “Voor de onderlinge informatievoorziening loggen we in elkaars systemen in. In de toekomst delen we zelfs één systeem via webservices.”

Begin 2012 zijn alle vijftien colleges en het provinciaal bestuur akkoord en start iedere gemeente een proeftuin. Juurlink is benoemd tot kwartiermaker RUD Noord-Limburg. Tevreden zegt hij: “Nu krijgen de medewerkers ruimte om mee te denken. Zo is de cirkel rond.”

## De sleutel van het succes

Juurlink: “De doorbraak kwam toen we onze ideeën en belangen goed met elkaar

verbonden. We vonden elkaar niet in het verzet, maar in onze gezamenlijke overtuiging. En hielden altijd ons doel voor ogen.” Hij vervolgt: “Vertrouwen is het sleutelwoord, maar we hebben wel heldere afspraken gemaakt. En daar houden we elkaar ook aan.”

## Dé oplossing?

Is een netwerk-RUD volgens Juurlink geschikt voor alle veiligheidsregio's? “Nee. Er is geen kant-en-klare oplossing, daarom vonden we de opdracht van het Rijk ook te beperkend. Kwaliteit is van veel factoren afhankelijk. Kijk goed naar je eigen situatie en je omgeving. Vind ruimte om te bewegen. En onthoud waar de RUD voor bedoeld is: een kwaliteitsverbetering.” ●

Gemeenten en provincies werken vanaf 1 januari 2013 per veiligheidsregio samen in regionale uitvoeringsdiensten. Het doel is de kwaliteit en professionaliteit te optimaliseren van vergunningverlening, toezicht en handhaving en van de samenwerking binnen het omgevingsrecht.

# I-NUP implementatie-community verbindt gemeenten

Met de VNG-@genda 2015 en het bestuursakkoord zijn gemeenten de uitdaging aangegaan om de e-overheidbouwstenen uit de Overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid (i-NUP) te realiseren. Steeds meer gemeenten beseffen dat het zonde is om het wiel iedere keer opnieuw uit te vinden. Daarom biedt Telengy een moderne en innovatieve ondersteuning: de i-NUP implementatiecommunity.

## SAMENWERKING WERPT VRUCHTEN AF

### Inverdieneffecten

Door slim samen te werken in de community kunnen gemeenten de implementatieagenda NUP efficiënt in eigen beheer realiseren. Door het gebruik ervan creatief te vertalen naar een andere manier van werken, bereiken zij de noodzakelijke verbeteringen en besparingen. Ook bij deze inverdieneffecten helpen de gemeenten in de i-NUP implementatiecommunity elkaar.

### Community op stoom

Inmiddels zijn 24 gemeenten actief in de i-NUP implementatiecommunity. De samenwerking in de community werpt de eerste vruchten af. Gemeenten delen nuttige praktijkvoorbeelden van inverdieneffecten met elkaar. Daarnaast is er een 'i-NUP praatplaat' beschikbaar. Dit overzicht van de samenhang tussen i-NUP bouwstenen is een leidraad voor beslissers en materiedeskundigen om met elkaar het goede gesprek te voeren.

Verder biedt de community haar deelnemers een handboek "Binnengemeentelijk Gebruik Basisregistraties". Diverse gemeenten schrijven bovendien samen een visiedocument over de Basis-

Deelnemers i-NUP community: Asten, Baarn, Bergambacht, Bergeijk, Bergen (LB), Bladel, Borsele, Eersel, Goes, Groesbeek, Kapelle, Millingen aan den Rijn, Nederlek, Noord-Beveland, Oirschot, Ouderkerk, Reimerswaal, Schijndel, Schoonhoven, Someren, Ubbergen, Uden, Vlist en Waalre.

registratie Grootchalige Topografie (BGT) en de samenhang met andere geo-gerelateerde onderwerpen in een gemeente. Zodat de uitvoering van de BGT niet alleen een kostenpost is, maar ook baten oplevert.

### Enkele reacties van deelnemers

**Carl van der Pol, O&I-adviseur gemeente Schijndel:** "Schijndel trekt hard aan de NUP-basisregistraties. Op de BAG scoorden we samen met nog een andere gemeente landelijk als beste. En de GBA loopt ook. We overwegen nu om samen met andere gemeenten een BGT-stappenplan te maken."

**Arie van de Groep, communicatie-adviseur gemeente Baarn:** "Zoek samenwerking in communities." De gemeente Baarn werkt op alle fron-

ten hard aan e-dienstverlening. "Geen koploper, maar een goede middenmoter," zo karakteriseert Van de Groep de gemeente. De komende tijd zet Baarn flinke stappen. Met een voortvarend plan van aanpak en (nog steeds) de blik op snelle resultaten.

**Jeroen Smarius, gemeentesecretaris gemeente Uden:** "Gemeenten weten veel te weinig van elkaar. Deze community kan dat openbreken. Deel je ideeën met anderen en neem ideeën over van anderen. Beter goed gejat, dan slecht verzonnen." ●



# Vitaal-grijze coalities zijn de toekomst

**De arbeidsmarkt vergrijst snel: rond 2050 is 25% van de werkenden 65 jaar of ouder. Nog geen tien jaar geleden keek de gemiddelde 55-jarige reikhalzend uit naar de VUT. Inmiddels hebben de huidige vijftigplussers, de 'vitaal-grijzen', de noodzaak van het langer werken geaccepteerd. De levensperiode 55-75 jaar biedt nu vrijheid en ruimte voor nieuwe keuzes en is als een tweede adolescentie.**

*Een bijdrage van Emeritus Professor dr. Kees Knipscheer*

## Arbeidsmarkt van de toekomst

Met deze veranderingen ontstaat een tweeledige arbeidsmarkt: het spitsuur versus de rijpe jaren. Levenservaring, vakmanschap, culturele rijkdom en kleinschaligheid staan centraal. De plusgeneratie kan een nieuwe rol vervullen dankzij de krimpende arbeidsmarkt, de stijgende zorgkosten en de sombere pensioenvooruitzichten. Dit helpt de maatschappij én de vijftigplussers. De overheid kan hier een belangrijke bijdrage aan leveren door samenwerkingsverbanden te sluiten met deze vitaal-grijzen, bijvoorbeeld in de zorg en in woonbuurten.

## Dubbel partnerschap

Dit brengt ons bij de Wet op de maatschappelijke ondersteuning (Wmo), ooit vooral bedoeld als een lokale participatiewet voor groepen met beperkingen. De overheid mikt met de vernieuwde Wmo op een dubbel partnerschap: met burgers en met zorgorganisaties. Enerzijds vraagt de lokale overheid van de burger meer onderlinge steun en zorgzaamheid. Door mantelzorg en informele hulp te stimuleren ontstaat een partnerschap tussen de zorgvragende en de zorgverlenende burger. De gemeente kan hierin nog verder gaan door in samenwerking met haar burgers zorgvragers te faciliteren en (vrijwillige) zorggevendenden te mobiliseren.

Anderzijds is de lokale overheid verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo en creëert daarom coalities met of tussen lokale zorgorganisaties. Vitale coalities zijn daarbij nodig om de zorg te

garanderen en op lokaal niveau een regulerende en coördinerende rol te vervullen.

## Nieuwe balans in de tweede carrière

De plus-generatie sluit in de tweede adolescentie de eerste carrière af en begint een tweede carrière, met het accent op zorgzaamheid. In deze tweede carrière kunnen de vitaal-grijzen flexibel werken: parttime of fulltime, zelfstandig of in dienstverband en met gevarieerde beloningssystemen. De sociale zekerheid zou kunnen aansluiten bij de recente wettelijke veranderingen in de levensloopregeling en het prepensioen.

## Vitaal-grijze coalities

Juist in de zorg zie ik mogelijkheden voor nieuwe samenwerkingsverbanden tussen gemeenten, zorginstellingen en vitaal-grijzen. Met mijn collega Marianne Ziekemeyer deed ik een haalbaarheidsstudie naar de inzet van vijftigplussers in de zorg: Excellent Senior Care. Zij hebben veel levenservaring en willen in hun tweede

## Praktijkvoorbeeld

Telengy's consultant Jos van Dijk vertelt enthousiast: "Ik zie van dichtbij wat senioren kunnen bijdragen aan de maatschappij. Mijn vader van 82 is nog erg vitaal en helpt 'de ouderen' in zijn wijk, zoals hij zelf zegt. Hij brengt maaltijden rond en is een gewaardeerd lid van het klusteam in de wijk. Hij bloeit weer helemaal op. En de ouderen kunnen dankzij deze hulp langer zelfstandig blijven wonen. Een prachtig initiatief van de gemeente Montfoort." ●

carrière vaak meer betekenen voor de maatschappij. Zo kun je een afdeling in een verpleeghuis door vijftigplussers laten 'runnen'. Vijftigplussers en werkgevers bleken hier enorm enthousiast over.

Ik voorzie dat in de toekomst dergelijke samenwerkingsverbanden of coalities een aantrekkelijke maatschappelijke vernieuwing betekenen en een bijdrage leveren aan de oplossing van verschillende actuele vraagstukken. ●



Kees Knipscheer

## Emeritus Prof. dr. C.P.M. Knipscheer

(1940) was tot zijn pensionering hoogleraar Gerontologie aan de Vrije Universiteit van Amsterdam. Hij is eigenaar van het adviesbureau Advisering Ouderen Welzijn (AOWscope).





**“Zet bezielde mensen bij elkaar, dat kan alleen maar tot succes leiden.”**

Hein van Duivenboden en Guust Verpaalen, gastsprekers op themadag De Verbinding, ontmoeten elkaar op de dag van dit interview voor het eerst. Er ontstaat een inspirerend gesprek over bezieling, loslaten, spontaniteit, ruimte, vertrouwen en creativiteit bij vitale coalities.

**Hein van Duivenboden** (l) is bestuurskundige en hoogleraar Interbestuurlijke samenwerking aan TiasNimbas, de businessschool van de Universiteit van Tilburg en de Technische Universiteit Eindhoven. Daarnaast is hij partner bij Van Duivenboden Groep, een netwerkorganisatie voor vraagstukken in het publieke domein. Hij is (co-)auteur van diverse boeken, onder andere over publieke samenwerking en innovatie.

**Guust Verpaalen** (r) was 22 jaar actief in het internationale bedrijfsleven als topman van Philip Morris. Nu ondersteunt hij met zijn bedrijf Phidelity mensen en organisaties bij de ontwikkeling van leiderschap in de breedste zin van het woord. Verpaalen is (co-)auteur van twee boeken over het thema leiderschap. Zijn persoonlijke missie: het ontcijferen van bezieling.

We vragen beide heren ons de voorwaarden van een goede coalitie te schetsen.

**Van Duivenboden:** "De beste coalitie smeed je door weg te blijven van bestaande regels.

En door over de grenzen van organisaties en macht- en bevoegdhedenstructuren heen te kijken. Zo heb ik mijn eigen netwerkorganisatie ook georganiseerd. En dat werkt."

**Verpaalen reageert:** "Ik kijk altijd vanuit drie gebieden naar organisaties en samenwerkingsverbanden: *het*, *wij* en *ik*. *Het* is het systeem, de procedures. *Wij* symboliseert het vermogen tot samenwerken, de cultuur. *Ik* staat voor het individu in de organisatie en zijn bezieling. Die laatste twee, *ik* en *wij*, zijn meer bepalend voor het succes dan de *het*-kant."

### Ruimte geven en loslaten

"Toch kijken bestuurders in tijden van crisis en bezuiniging meestal naar de *het*-kant en maken nog meer procedures en regels," merkt Verpaalen op. "Maar ik denk dat het systeem volgend moet zijn in plaats van leidend. Bij een coalitie moet je de andere partij de ruimte geven om bezieling te tonen. Als je een verbinding kunt maken tussen de drie werelden start je een creatief proces. Bestuurders hebben minder controle op zo'n proces en dat vinden ze eng. Maar als je een probleem wilt oplossen, moet je juist buiten de gebaande paden kijken." Van Duivenboden legt uit dat het in een coalitie vooral draait om ruimte en vertrouwen: "Het vermogen om los te laten is een belangrijke voorwaarde voor een goede coalitie. Als dat ontbreekt verdwijnen alle spontaniteit en ruimte om te bewegen voor de partijen die samen iets willen bereiken. Het openbaar bestuur werkt vaak met een participatieladder om de samenwerking met burgers en bedrijven in de omgeving te meten. Draai het eens om en ga uit van een *loslaatladder*. Participatie werkt alleen als het bestuur bereid is om zijn eigen bevoegdheden en verantwoordelijkheden los te laten. En niet alles tot in detail wil controleren. Ook binnen een coalitie: start mee op, maar durf ook op tijd opzij te stappen. In een coalitie gaat het altijd om grip en controle versus ruimte en vertrouwen."

### Gevolg van te veel regels en voorschriften

"Binnen het openbaar bestuur zit de wereld wat complexer in elkaar dan binnen het bedrijfsleven," vervolgt hij. "Kijk naar de Jeugdzorg. Een hulpverlener moet daar aan heel veel verschillende instanties verantwoording afleggen. Het is een systeem

waarin mensen het 'goed' doen als ze aan alle regels en voorschriften hebben voldaan en hun rapportages hebben opgeleverd. Dat is in een notendop waarom hulpverleners in de jeugdzorg nu nog maar 30 tot 40% van hun tijd hun eigenlijke werk doen." Verpaalen benadrukt: "Terwijl die mensen juist vanuit hun passie met de jeugd aan de slag willen. Ik wil de regelgeving niet uitbannen, maar we draaien het tegenwoordig om. Men is bang om aansprakelijk gesteld te worden en bedenkt nieuwe regels om dat te voorkomen. Zowel in de overheid als in het bedrijfsleven."

### Overheid versus bedrijfsleven

"Het publieke domein is complexer, omdat men steeds rekening moet houden met het politieke discours en de uiteenlopende belangen van burgers en bedrijven," is de reactie van Van Duivenboden op de vraag wat de verschillen zijn tussen de overheid en het bedrijfsleven. "Toch komen deze twee werelden dicht bij elkaar. Ik zie dat gemeenten steeds meer draagvlak genereren en verantwoording terugleggen bij burgers en het bedrijfsleven. Een erg positieve ontwikkeling, omdat zo steeds wordt gekeken wie iets het beste kan doen." Verpaalen ziet ook duidelijke overeenkomsten: "Natuurlijk zijn er cultuurverschillen en zijn de lijnen bij de overheid anders en complexer. Maar het gaat altijd om mensen die samenwerken binnen bepaalde structuren. Die mensen moeten willen. Het beeld dat de overheid meer regels bedenkt dan het bedrijfsleven, klopt trouwens absoluut niet. Bij grotere bedrijven slaat de regel drift ook flink toe. Ook weer uit angst om los te laten en om de aansprakelijkheid af te dekken."

### Creativiteit en bezieling

"Het gebrek aan creativiteit, daar maak ik me vaak zorgen over," vervolgt Verpaalen. "We hebben problemen op allerlei gebieden. In het onderwijs, de zorg, financieel, economisch, op de arbeidsmarkt. Juist nu hebben we veel creativiteit nodig om die problemen te tackelen. En mensen die buiten de bestaande kaders, de *het*-kant, durven denken. Voor die energie is bezieling onmisbaar. Zet bezielde mensen bij elkaar,

**"De beste coalitie smeed je door weg te blijven van bestaande regels."**

dat kan alleen maar tot succes leiden. Zó eenvoudig is het." Van Duivenboden besluit: "Vind mensen die persoonlijk betrokken zijn bij het onderwerp. Betrek dus ook je doelgroep in het proces. Vaak wordt dit vergeten, vooral in de ideeënvorming. Dat hangt samen met de angst om los te laten. Door iedereen vroeg te betrekken stimuleer je de creatieve ideeën en de bezieling van mensen die in het bedrijfsleven of waar dan ook werken. Daarvoor heb je dus ook in het openbaar bestuur mensen nodig met die zelfde bezieling. En die zijn er. Absoluut!" ●



# Toverwoord vitale coalitie Waalre, Simac en Telengy: Vertrouwen!

Sinds december 2011 werken gemeente Waalre, Simac en Telengy samen in een vitale coalitie. Het streven is om de ICT van Waalre in drie jaar tijd op een moderne, kwalitatieve en efficiënte manier in te richten. Om de kwetsbaarheid te verminderen, processen anders in te richten en uiteraard aan alle wettelijke verplichtingen te voldoen.

## Alternatief samenwerkingsverband

Janine Ficheroux, I-coördinator van de gemeente Waalre vertelt waarom werd gekozen voor een samenwerking in een vitale coalitie: "Waalre bekeek een paar jaar geleden met drie andere gemeenten de mogelijkheden van het samenvoegen van vier ICT-afdelingen zodat uiteindelijk alle systemen op elkaar zouden aansluiten. Waalre voorzag dat dit proces lang zou duren en moeizaam zou gaan, waarop we besloten om een andere aanpak voor te stellen. Voor die andere aanpak bleek in deze samenwerking geen ruimte. We besloten daarop in goed overleg de samenwerking te stoppen. Maar het probleem bleef natuurlijk bestaan. Waalre wil namelijk ontzorgd worden op ICT- gebied. En wil een regiegemeente worden die doet waar een gemeente voor is: er zijn voor de burger. Samen met een adviseur van Telengy voerden we toen een marktanalyse uit. De conclusie hiervan was dat er nog te



veel procedures en processen niet op orde zijn en onvoldoende professioneel zijn ingericht om nu al de opdracht aan een commerciële partij uit te besteden. Daarom gingen we op zoek naar een alternatief samenwerkingsverband."

## Co-creatie als ideale oplossing

Een samenwerking tussen Simac, Telengy en gemeente Waalre bleek de meest ideale oplossing. Een vitale coalitie gebaseerd op onderling vertrouwen, waar kennis met elkaar wordt gedeeld, waar ieder investeert in diensten en waarin men voortbouwt op elkaars resultaten. Een vorm van co-creatie met een stuurgroep waarin de drie partners samen de besluiten nemen. De coalitiegenoten hebben voor de komende drie jaar een planning gemaakt om gezamenlijk die groei en ontwikkeling door te maken. Daarbij richt Simac zich voornamelijk op het beheer en de uitvoering en Telengy op advies en ondersteuning.

## Simac

Simac ICT Nederland verzorgt diensten en projecten rondom de ICT-infrastructuur voor (middel)grote organisaties. Peter Veraa, directeur business development bij Simac techniek: "We zijn samen gegroeid naar de vitale coalitie. We kennen de contouren niet precies, maar gaan met elkaar de ontwikkeling in, als een co-creatie. We verbinden onze kennis met elkaar zodat we tot een optimale inrichting voor de gemeente Waalre komen. In de afgelopen jaren hebben we een goede relatie opgebouwd met Waalre en Telengy, we hebben vertrouwen en interesse in elkaar. Alle betrokken partijen investeren in Waalre en daarmee tegelijkertijd in hun eigen toekomst. Hierdoor is het voor iedereen een win-win oplossing."



## Wethouder Harry Teeven: “In een strategische samenwerking moet je enig risico incalculeren. Dat kan omdat je elkaar vertrouwt.”



### Netwerkgericht denken

Wethouder Harry Teeven van de gemeente Waalre schat het belang van de samenwerking hoog in. “Net als alle andere gemeenten moet Waalre digitale stappen zetten,” legt hij uit. “Niet alleen vanwege wettelijke eisen, ook omdat burgers ons daartoe aanzetten. De eisen aan onze ICT bij de informatievoorziening zien we daardoor alleen maar hoger worden. Maar achter deze informatie zitten mensen. En het allerbelangrijkste is de afstemming met deze mensen. Ik ben een voorstander van netwerken. In een netwerk bouw je gezamenlijk expertise op zodat niet iedereen het wiel hoeft uit te vinden. Flexibiliteit vraagt om netwerkgericht denken. Dus we moeten de informatievoorziening op orde krijgen én onze medewerkers voorbereiden op het werken in een netwerk.”

### Toverwoord: Vertrouwen

Op de vraag waarom Waalre zo tevreden is over de vitale coalitie reageert wethouder Teeven: “In een samenwerking ben je geneigd om alles rationeel te maken en vast te leggen in regels. Maar regels belemmeren de creativiteit. Met een vitale coalitie calculeer je enig risico in. Maar dat kan omdat je vertrouwen in elkaar hebt. En de resultaten tot nu toe zijn positief, we merken dat we professioneler worden.”

Ook voor Ficheroux is vertrouwen het toverwoord: “Je probeert elkaar te versterken in de ontwikkeling. Er komen regelmatig zaken aan het licht waar we in een eerder stadium niet over gepraat of nagedacht hadden. Het zou belemmerend werken als we voor al die zaken nieuwe afspraken moeten maken.



Zo werkt het niet. Komt er iets nieuws voorbij dan kijken we samen hoe er op ingehaakt kan worden. Het is een heel lerend traject en daar staan de drie partijen voor open.” ●

### Telengy

“Telengy stelt alle expertise die ze in huis heeft proactief beschikbaar voor deze coalitie,” vertelt Harrie Dahlmans, projectleider namens Telengy. “Niet alleen ons kennisnetwerk, maar bijvoorbeeld ook plannen van aanpak van eerdere projecten. Deze informatie projecteren we op de Waalrese situatie. Daardoor hoeft de gemeente niet bij nul te beginnen maar kan ze starten op basis van kennis die al voorhanden is. We zijn er trots op dat we op deze manier een aantal jaren met elkaar gaan samenwerken.”

# Alphen aan den Rijn zoekt partner en kwaliteit via aanbesteding

**Tim de Groot, I&A-adviseur, begeleidt de ICT-aanbesteding bij de gemeente Alphen aan den Rijn met zijn collega Ronald de Ruijter, projectleider ICT. “We liepen tegen een aantal uitdagingen aan. Hoe vertalen we onze eisen en wensen binnen de aanbestedingsregels? En, nog veel moeilijker, hoe sluiten we een succesvol partnerschap met een marktpartij die we alleen op papier kennen? Wij besloten in onze aanbesteding heel gericht te sturen op de kwaliteit en samenwerking. En hebben ons de materie helemaal eigen gemaakt. Pas dan kun je een goede opdrachtgever zijn en de regie over de aanbesteding houden, vinden wij.”**

De Groot vervolgt: “Samen met Frank Huybregts van Telengy verkenden we de markt. Daarbij gingen we op zijn advies grondig te werk. We onderzochten welke functionaliteiten de markt biedt en

welke wij nodig hebben. Dit proces kostte veel tijd, maar werkte uitstekend. We weten nu precies wat we inkopen. En deze kennis ligt niet bij een externe partij, maar is geborgd in onze eigen organisatie.”

## Coalitie versus aanbesteding

Alphen zocht een coalitiepartner, maar hoe pak je dat aan via een aanbestedingsproces met strikte regels? “Dat is inderdaad een grote uitdaging,” bevestigt De Groot. “Een aanbesteding stuurt aan op de laagste prijs en tot de gunning mogen we niet in gesprek met de aanbidders. Maar vanuit ICT zoeken we kwaliteit en een partner die met ons meedenkt. Dat maakt het sluiten van een goede coalitie moeilijk. Maar zeker niet onmogelijk.”

## Juiste prijs-kwaliteitverhouding

“Wij sturen in onze aanbesteding heel bewust op kwaliteit en partnerschap,” vertelt De Groot. “Dat begint al bij de rekenmethodiek. We willen dat de aanbidders zich in onze situatie verdiepen en met ons meedenken. Daarom weegt het plan van aanpak voor 40% mee in de beoordeling, de kwaliteit van het concept voor 35% en de prijs voor maar 25%. Terwijl de prijs normaalgesproken vaak voor 40 tot 50% meeweegt. Wij sturen zo aan op de juiste prijs-kwaliteitverhouding en vissen inschrijvers die zich willen inkopen er zó uit. Verder hebben we de eisen en wensen heel doordacht geformuleerd.” De Groot schetst als voorbeeld de planning: “Een standaard planning waar-deren we minder dan een planning die is gebaseerd op onze situatie. In onze beoordeling nemen we mee in hoeverre een aanbieder met ons meedenkt.” Dankzij de grondige aanpak vertrouwt De Groot erop dat Alphen de juiste partner vindt.

*(Bij publicatie van dit artikel heeft de gunning plaatsgevonden, red.)*

## Opdrachtgeverschap

Na de gunning besteedt Alphen de projectleidersrol bij voorkeur uit. “Natuurlijk helpt het dat we nu precies weten wat we willen. Maar sinds we het bestek in de markt hebben gezet is er al weer veel veranderd. We moeten dus met onze leverancier in gesprek over aanpassingen. En daarbij zijn discussies bijna onvermijdelijk. Een externe projectleider dient voor ons als bliksemafleider, omdat deze zich kritisch kan opstellen naar leveranciers. Voor ons is dat toch lastiger, wij werken nog vijf jaar met ze samen. Voor een bureau als Telengy zijn deze onderhandelingen bovendien dagelijkse kost, wij maken dit maar één keer per vijf jaar mee. Zij kennen de onderhandelings-techniek beter en weten hoe het spel gespeeld wordt. Wij richten ons liever op het opbouwen van de samenwerking.” ●

Tim de Groot

“We willen dat de aanbidders zich in onze situatie verdiepen en met ons meedenken.”

## De verborgen schat van i-NUP

**Het implementeren van de Nationale Uitvoerings Agenda (i-NUP) vraagt een andere manier van kijken, denken en werken. Natuurlijk gaat i-NUP over moeilijke zaken als basisregistraties, allerlei digi-ellende en ingewikkelde koppelingen. Maar kijkt u vooral ook naar wat i-NUP voor u kan doen. In de dagelijkse praktijk zie ik daar al veel goede voorbeelden van.**

### Sneeuwvrij dak is signaal

Hennepkwekerijen worden tegenwoordig gesignaleerd door een andere manier van kijken. Door alle media-aandacht voor de Tocht der Tochten raakte dit nieuws deze winter enigszins ondergesneeuwd. Smelt de sneeuw op een dak van een huis sneller dan op de daken van de burens? Dat lijkt onschuldig, maar voor onze opsporingsdiensten kan dit een signaal zijn voor een energieverlindende hennepkwekerij op zolder. Door deze andere manier van kijken en door kennis slim te verbinden zijn deze winter een aantal hennepkwekerijen opgerold.

### BAG biedt meer

Menig bestuurder zag het actualiseren van de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) vooral als een wettelijke verplichting. Men vroeg zich af of het vele werk wel de moeite waard was. Inmiddels is bekend dat de gegevens over gebouwen en adressen in de BAG vanaf 2013 bepalend zijn voor de verdeling van het gemeentefonds. Ook gemeentebestuurders erkennen nu het (financiële) belang van volledige en juiste gegevens in de BAG.

Maar de BAG biedt meer. Ik zie een aantal gemeenten goede resultaten boeken door BAG-gegevens te vergelijken met andere registraties. Zij combineren bijvoorbeeld het aantal vierkante meters woonoppervlak met

het aantal ingeschreven personen per adres. Omdat dit heel verhelderend werkt, sporen deze gemeenten zo regelmatig mogelijke fraude en onveilige situaties op.

### Rijbewijs verlengen kan slimmer

Automobilisten hebben geen uittreksel GBA meer nodig om hun rijbewijs te laten verlengen, maar wel een Eigen Verklaring Rijbewijs. De automobilist gaat daarvoor naar het gemeentehuis, betaalt € 23,- en ontvangt een envelop met de Eigen Verklaring Rijbewijs erin. Dat formulier vult hij in en verstuurt hij aan het CBR. Simpel, zou je zeggen. Toch vind ik dat we burgers en ambtenaren met onnodig werk belasten. Waarom laten we burgers anno 2012 naar het gemeentehuis komen om voor postbode te spelen? En waarom laten we ambtenaren standaardformulieren uitdelen? Mijn voorstel: laat de burger alles digitaal regelen met het CBR via een digitaal formulier met betaalmogelijkheid en eventueel DigiD-machtiging.

### Schat aan informatie

Implementatie van het NUP geeft u veel informatie. Kijk daar eens met andere ogen naar. Wat betekent die informatie, wat levert het u en uw burgers op? Door een verbinding te leggen tussen NUP en andere informatiebronnen, vindt ook u de verborgen schat van het NUP. En kunt u slimmer, sneller, slanker en soepeler diensten verlenen. Daar plukt u samen met uw burgers de vruchten van.

Laten we elkaar vooral helpen in deze zoektocht door praktijkervaringen met elkaar te blijven delen, of ze nu goed of slecht zijn. Zodat we allemaal de voordelen van i-NUP ontdekken.

Peter ter Telgte, Senior-adviseur

## Gemeenten krijgen en delen kennis met Young Telengy

Samen met gemeenten en onderwijsinstellingen begeleidt en stimuleert Young Telengy breed inzetbare, jonge, hoog opgeleide talenten om bij gemeenten te werken.

**Wilco Kodde (20)** is zo'n jong talent. De student Bestuurskunde aan de Haagse Hogeschool zit in de tweede fase van zijn duale opleiding. Dat betekent vier dagen werken en één dag studeren.

De zoektocht naar een vierdaagse opdracht bleek lastig, vooral in deze tijd. Tot hij op Young Telengy stuitte. Sinds oktober 2011 werkt hij op projectbasis in Woudrichem.

Wilco vertelt enthousiast: "Mijn opdracht is het verbeteren van de digitale dienstverlening. Ik houd me vooral bezig met de website en de aanbesteding voor een nieuwe telefooncentrale. Onder begeleiding van senior adviseur Jacob Ubbels van Telengy leer ik hier dagelijks bij. Mijn interesse in gemeentelijke organisaties is zeker gewekt." ●

## 'VerstrIKt' verbindt vastgelopen burgers en gemeente

Met één muisklik machteloze burgers en bedrijven helpen in het regeldoolhof van de overheid. Een utopie? Niet in Uden. Wie in Uden verstrikt raakt in regels, meldt zich bij 'VerstrIKt'. De adviseur Dienstverlening helpt de burger of het bedrijf verder.

Wethouder René Peerenboom: "De adviseur zet de klantvraag centraal. Zo vinden we meestal een passende oplossing en nemen we het gevoel van onmacht weg. Hier leren we van en we voorkomen dat anderen in dezelfde situatie belanden."

Meldpunt VerstrIKt, winnaar van de 'Kijk Jou Nou'-award 2011, wordt dit jaar verder ontwikkeld. Zo blijft Uden haar dienstverlening verbeteren. ●

# Explore Yourself voor Ethiopië



## STICHTING LIFE IN

**Telengy richtte in 2011 de stichting Life In op. Life In stimuleert in Hawassa (Ethiopië) het lokale ondernemerschap en verleent er studiebeurzen aan studenten. De verbinding met Hawassa werd gelegd toen 30 collega's van Telengy VROM in 2009 de stad bezochten om in de krottenwijken diverse projecten te ondersteunen. Dit najaar organiseert Life In het festival 'Explore Yourself' om geld in te zamelen voor de projecten in Hawassa.**

### **Ontwikkeling en entertainment**

Op het terrein van Nieuw Annaland in Vught kunnen op 27 september 2012 zo'n 300 bezoekers met gerenommeerde coaches en trainers aan hun persoonlijke ontwikkeling werken of genieten van het uitstekende entertainment. Theater, dans, muziek, stand-up comedy; voor ieder wat wils.

### **Unieke samenwerking**

Aafko Bergenhenegouwen, directeur van Telengy VROM, is een van de initiatiefnemers voor dit festival. "Toen het idee voor dit festival ontstond, hadden we niet verwacht dat het zo groot zou worden. Het lijkt bijna een vitale coalitie. Vanuit de meest onverwachte hoeken tonen mensen zich betrokken en bieden hun hulp aan. Collega's, studenten, een onderwijsinstelling, trainers, artiesten en ondernemers: iedereen werkt belangeloos mee. Het is hartverwarmend om te zien hoe die verbinding ontstaat en steeds verder groeit," vertelt hij enthousiast. ●

Wilt u meer weten? Neem contact op met Annemarijke Neles of Aafko Bergenhenegouwen via telefoonnummer 040 290 12 12.

