



V.l.n.r.: Jeroen Coers (directeur/projectmanager PINO Evenementen & Congressen),
Marjon van der Zijde (communicatiemanager EGEM i-teams) en
Nanja Appel (adviseur EGEM i-teams)

Overheid ontdekt de kracht van het evenement

Door de doelgroep, voor de doelgroep

Evenementen bewijzen steeds vaker hun waarde als communicatiemiddel. En steeds vaker juist bij complexe trajecten. Wat dacht u bijvoorbeeld van de digitalisering van gemeenten. Hoe zet de rijksoverheid zo iets succesvol in gang? Door tijdens evenementen de doelgroep te laten communiceren met de doelgroep. Oftewel, door gemeenten als ervaringsdeskundigen andere gemeenten te laten enthousiasmeren.

De overheid werkt hard aan het verbeteren en moderniseren van de bedrijfsvoering van gemeenten en hun dienstverlening aan burgers en bedrijven. Slimme ICT-toepassingen liggen hieraan ten grondslag. EGEM i-teams, de uitvoerende instantie die lokale overheden helpt de verbeterslag te maken, heeft de taak om de juiste partijen met elkaar te verbinden. Samen met PINO Evenementen & Congressen organiseerden zij daarom De Dag van de Verbinding: een evenement voor lokale overheden, 21 januari jongstleden in het Utrechtse Media Plaza.

Op het Haagse kantoor van EGEM i-teams, nabij het ministerie van SZW, spraken we met Marjon van der Zijde, communicatiemanager van EGEM i-teams, haar collega adviseur Nanja Appel en Jeroen Coers, directeur/projectmanager van PINO. Over de totstandkoming, de rol van het evenement en de spin-off. En de noodzaak van nauw samenwerken.



De afsluitende bijeenkomst vond plaats in Media Plaza te Utrecht



Ondervraging door dagvoorzitter Felix Rottenberg

Stoffig?

Eerst een stukje achtergrond om u een beeld te schetsen. Particulieren en bedrijven willen minder administratieve rompslomp en betere, vooral elektronische diensten. Aan de basis van het werken aan een beter presterende overheid staat de stichting ICTU (ICT Uitvoeringsorganisatie). Een initiatief van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Hun werkveld wordt omschreven als de elektronische overheid, ofwel e-overheid. Doel: nieuwe vormen van dienstbaarheid, klantgerichtheid en efficiency. Gemeenten staan nu voor de grote uitdaging allerlei elektronische voorzieningen te implementeren. Denk aan diensten als DigiD, u kent het vast van uw belastingaangifte. Het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP) biedt focus en prioritering, met negentien voorzieningen als basisinfrastructuur. EGEM i-teams helpt gemeenten deze voorzieningen succesvol in te voeren. Door het begeleiden bij het schrijven van een realisatieplan, met standaarden en praktijkvoorbeelden. Hun taak is het verbinden van gemeenten, programma's en adviseurs. Hierbij maken zij gebruik van wat zij noemen De Roadmap; de route waarin wordt duidelijk gemaakt welke stappen van alle partijen nodig zijn. Het is kortom, een complex traject met complexe materie binnen een complexe omgeving. Zie dat maar eens aan de man te krijgen.

Hoe stoffig het imago van gemeenten en ministeries ook is, EGEM i-teams blijkt een frisse, enthousiaste en vooral pro-actieve organisatie te zijn. "Misschien omdat jullie geen minister hebben?", oppert Jeroen Coers van PINO lachend. "Wat mij de afgelopen maanden is opgevallen; het is een club die zijn nek durft uit te steken." Al in oktober vorig jaar was Coers in de weer om EGEM i-teams te helpen de evenementen op te zetten waarmee gemeenten meer inzicht zouden krijgen op hun weg naar betere dienstverlening en organisatie.

"Van een duidelijk programma was toen nog geen sprake, dat moest nog vorm krijgen", vertelt communicatieadviseur Marjon van der Zijde eerlijkheidshalve. "Dat nadeel hebben we in een voordeel omgezet door meerdere bijeenkomsten te organiseren in de aanloop naar het uiteindelijke evenement. Met de resultaten daarvan hebben we het programma inhoudelijk en operationeel steeds doelgerichter kunnen uitwerken. Dat was een continu proces."

Het begon met een tweetal inventarisatiedagen op 10 en 11 december waar afgevaardigden van enkele gemeenten met ervaring of interesse in de e-overheid, verantwoordelijken voor de van overheidswege uit te voeren

programma's en adviseurs van EGEM i-teams elkaar bijpraatten. Medio januari van dit jaar volgde de echte kick-off; een bijeenkomst van twee dagen waarbij medewerkers van 25 gemeenten, die al vanuit de praktijk met elektronische voorzieningen bezig waren, vertelden over hun ervaringen. "Het was voor ons van belang om meteen de gemeenten erbij te betrekken en zodoende ervaringstrajecten in kaart te kunnen brengen", legt adviseur Nanja Appel uit. "Ervaringstrajecten die laten zien welke stappen nodig zijn om met zijn allen te komen tot succesvolle, samenhangende implementatie. Andere gemeenten doen daar weer hun voordeel mee. Dat die mensen over het werken in de praktijk kwamen vertellen getuigt van lef. Binnen de gemeentelijke wereld is dat niet de gewoonste zaak van de wereld."

Eerst de organisatie, dan ICT

De kracht van EGEM i-teams zit hem in de juiste benadering van de doelgroep. De ervaring van de ene gemeente inzetten om de andere meer inzicht te geven en enthousiast te maken. Een aanpak die zij ook op 21 januari tijdens de 'hoofdact' – De Dag van de Verbinding – heeft ingezet. 20 januari was daarom de dag van voorbereiding en opleiding. "We wilden het verhaal opnieuw graag overlaten aan de gemeenten", licht Van der Zijde toe. "Dat hield in dat voor het merendeel onervaren sprekers deze keer zomaar voor 250 man een praatje moesten gaan houden. Zoiets kun je die mensen niet aandoen, natuurlijk. De hele ochtend hebben ze daarom een opleiding gevolgd in presenteren. Samen met de verdere voorbereidingen ontstond er zo een duidelijke, voelbare opbouw naar de volgende dag."

Niet alleen gemeenten waren van belang. De Dag van de Verbinding stond in het teken van het geven van inzicht en, hoe kan het anders, het verbinden van partijen. Partijen die samen de programma's rond dienstverlening en e-overheid in de gemeentelijke organisaties moeten gaan bewerkstelligen. Vandaar ook de aanwezigheid van bedrijfsleven (zoals softwareleveranciers), gemeentelijke bestuurders en projectleiders, e-overheidsprogramma's en hun ministeries en koepelorganisaties als de VNG. Meer dan 600 deelnemers in totaal. "Een aantal dat onze verwachtingen overtrof", lacht Appel. "En dat in zo'n kort tijdsbestek. We hebben heel erg vanuit de doelgroep gedacht. Alle voorgaande bijeenkomsten hebben daarbij enorm geholpen. Er werd over gesproken binnen de gemeenten. Het is een olievlek die steeds groter geworden is."

Coers benoemt nog een aspect, de uitnodigingen per e-mail: "Vergeet niet dat jullie een heel goed adressenbestand hadden, waarmee we aan de slag zijn gegaan. Dat zie je niet overal. Daarmee sla je een belangrijke eerste slag." >>



Felix Rottenberg zit het debat voor



Tekenaars brachten de ervaringstrajecten in beeld

“ICT was ooit de aanleiding, nu zijn organisatie en ontwikkeling belangrijker”

Marjon van der Zijde, communicatiemanager EGEM i-teams, over elektronische voorzieningen bij gemeenten

“Er kwam energie uit die dag”, vat Van der Zijde het afsluitende evenement samen. “Het was heel intensief. Mensen gingen de discussie niet uit de weg en zochten elkaar continu op. Op inhoudelijk vlak en om te netwerken. We merken nu, enkele maanden later, dat we veel beter contact hebben met bijvoorbeeld leveranciers en koepelorganisaties. Dankzij hun aanwezigheid op die dag.”

Sinds de oprichting van het onderdeel i-teams heeft al negentig procent van de Nederlandse gemeenten, dat zijn er ongeveer 400, aangegeven gebruik te willen maken van hun hulp en advies. EGEM i-teams zorgt ervoor dat de implementatie bij gemeenten meer gestroomlijnd kan verlopen door gemaakte afspraken te vertalen naar gerichte ondersteuning. De Dag van de Verbinding vormde het eindpunt van de voorbereidingen van deze trajecten met programma's en gemeenten, en het startpunt om met elkaar aan de slag te gaan. Met de input die is gekomen uit de verschillende bijeenkomsten leidt EGEM i-teams nu adviseurs op die, later dit jaar, coördinatoren op gemeentelijk niveau zullen begeleiden. Een kleine 300 plannen liggen inmiddels klaar. Ook dit voorjaar zullen er weer enkele evenementen, zij het kleinere, worden ingezet. “Het gaat er momenteel om de organisatie binnen de gemeente te verbeteren”, concludeert Van der Zijde. “ICT was ooit de aanleiding, nu zijn organisatie en ontwikkeling belangrijker. Daarna volgt ICT. Daar hebben we nu belangrijke stappen in gezet.”

Ongoing process

Alle bijeenkomsten in januari, vanaf de kick-off tot de uiteindelijke ‘dag van’, vonden plaats in Media Plaza te Utrecht. Dat voelde goed en vertrouwd. PINO was hierbij iedere keer verantwoordelijk voor organisatie en uitvoering. Hun meerwaarde bleek uit goede contacten binnen een uitgebreid netwerk, waardoor dingen snel geregeld werden, de vertaling van de wens van de opdrachtgever naar praktische oplossingen en flexibiliteit. Daartoe was Coers gedurende drie maanden nagenoeg elke week een keer op het kantoor van EGEM i-teams te vinden en had hij minstens een keer per dag telefonisch contact. Zo'n ‘ongoing process’ vraagt om intensieve

samenwerking, zo blijkt. “Dat hield in dat ik ook veel in de avonduren moest werken; het andere werk ging immers ook gewoon door”, zegt Coers. “Maar dat was niet erg, want het commitment kwam van twee kanten. Het was duidelijk een wisselwerking. Als je nu hoort hoe het zijn vruchten heeft afgeworpen, dan is het dat dubbel en dwars waard.” •

Communicatiemiddelen

Passend bij het gedachtegoed van opdrachtgever EGEM i-teams lag de nadruk bij de communicatie op digitale middelen. Ook na het evenement houdt men de doelgroep op interactieve wijze geïnformeerd via e-mail en een weblog. De volgende communicatiemiddelen zijn en worden ingezet:

- E-mail (uitnodigingen en informatie)
- Insert in BORIS! (workstylemagazine voor de moderne ambtenaar)
- Speciale website voor evenement door Pino
- Website EGEM i-teams (weblog, portal, terugblik evenement in woord en beeld)

De evenementen

Een overzicht van de bijeenkomsten. Hierbij was de rode draad: gemeenten als ervaringsdeskundigen andere gemeenten laten enthousiasmeren.

- 10 en 11 december 2008; inventarisatiedagen betrokken partijen
- 14 en 15 januari 2009; kick-off met ervaringstraject van 25 gemeenten
- 20 januari 2009; voorbereiding en opleiding sprekers namens gemeenten
- 21 januari 2009; De Dag van de Verbinding, met o.a.:
 - Felix Rottenberg (dagvoorzitter en afsluitend publieksdebat)
 - Marc Lammers, bondscoach Nederlandse hockeydames (emotie in de zaal en een brug naar het inhoudelijke programma)
 - Achterwerk in de kast (ruimte om je mening te geven)
 - Tekenaars (in beeld brengen ervaringstrajecten)