

Eburg Event 2010

Hoe bereikbaar bent u voor uw burgers?

Op **11 maart 2010** staan de beleving van de burger en de ontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening centraal. Met onder meer aansprekende keynotes, interactieve parallelsessies en een stevige Lagerhuisdiscussie.

Tijdens dit informatieve evenement komen de volgende onderwerpen uitgebreid aan bod:

- Een blik op de toekomst van gemeentelijke dienstverlening
- Beleving van gemeentelijke dienstverlening door de burger
- Zaaksgewijs werken en Zaak Informatie Systemen
- Het combineren van persoonlijk contact en efficiëntie
- De inrichting van een Record Center

Dit evenement is interessant voor iedereen die zich bezighoudt met de realisatie en invulling van dienstverlening naar burgers zoals sectorhoofden, bestuurders, beleidsmedewerkers, hoofden I&A, DIV coördinatoren en projectleiders van gemeenten, waterschappen en provincies.

Het Eburg Event 2010 wordt georganiseerd op initiatief van de partners van de kennisportal Eburg (www.eburg.nl).



Meer inspiratie opdoen? WWW.EBURG.NL

Microsoft

CENTRIC

DOXIS

Digital
display

Decos

BCT
PARTNERS FOR VALUE

Programma



Parallelsessies

Aanvang	Onderwerp
10:00	Ontvangst met koffie & thee
10:30	Opening door de dagvoorzitter Dan LeFay
10:45	Keynote: "De Bereikbare Overheid in 2025" Toekomstvisie op de Overheid in 2025 Spreker: Eduard Beck
11:40	Parallelsessie Parallelsessie Parallelsessie
12:15	Lunch
13:10	Keynote: "Klote Burgers" Resultaten van een onderzoek naar gemeentelijke dienstverleners over de bereikbaarheid van de overheid gezien vanuit de burger. Spreker: Egbert Jan van Bel
14:00	Parallelsessie Parallelsessie Parallelsessie
14:35	Lagerhuisdiscussie: over de bereikbaarheid van de overheid De volgende stellingen zullen worden verdedigd door ambtenaren, politici, burgers en ICT leveranciers: <ul style="list-style-type: none">• De burger is een klant van de gemeente• Gemeenten de dienstverlening straks met minder mensen moeten doen• Open standaarden staan nog in de kinderschoenen• Innovatie verdient zich zelf terug
15:30	Afsluiting door dagvoorzitter
Vanaf 15:45	Borrel met entertainment

Antwoord **Keynote: Kloteburgers**
Zaakgewijs Werken Digitale Gemeente
Klantcontactcentra ECM Lagerhuisdiscussie
Inrichten Record Centrum Zaak Informatie Systemen
Keynote: Gemeentevisie 2025 Digitalisering

Event website: <http://event.eburg.nl>

PARALLELSESSIE: EEN ECHT ANTWOORD OP ANTWOORD

Op dit moment is een aantal oplossingen in de markt beschikbaar voor de invulling van Zaaksgewijs werken. Uiteindelijk gaat het echter om de verbetering van dienstverlening en bedrijfsvoering. Systemen maken dat mogelijk, maar de echte slag wordt gemaakt in de organisatie. Hiervoor is geen panklaar recept. De invoeringsstrategie is afhankelijk van veel (lokale) factoren. Welke factoren zijn in uw gemeente aan de orde, hoe daar mee om te gaan en hoe te komen tot een adequaat actieplan? In de parallelsessie delen wij onze ervaringen met u. De wortels van de Digital groep liggen niet in de ICT- / pakkettenwereld. Als onafhankelijk adviesbureau hebben we veel ervaring opgedaan met alle aspecten van digitaal werken en dat ziet u terug in onze aanpak en ons Zaaksysteem.

PARALLELSESSIE: TOEKOMSTVAST INVESTEREN IN ZAAKSGEWIJS WERKEN

Zaaksgewijs werken legt de basis voor zaaksgewijze e-dienstverlening waarmee overheden aanvragen van burgers en bedrijven snel en adequaat kunnen afhandelen. Daarnaast stelt het organisaties in staat hun klanten digitaal te informeren omtrent de status van hun aanvragen. BCT heeft een unieke strategie ontwikkeld met betrekking tot oplossingen voor het zaaksgewijs werken. Niet alleen leidt deze strategie tot maximale openheid en keuzevrijheid in de toepassing van functionaliteit en systemen, ook realiseert BCT hiermee voor haar klanten een toekomstvaste en veilige omgeving waarin bestaande investeringen behouden blijven en uitbreidingen op termijn eenvoudig kunnen worden ingepast.

PARALLELSESSIE: MEER VERZOEKEN AFHANDELEN DOOR PERSOONLIJK CONTACT

Centric ondersteunt gemeenten bij het realiseren van een hoge kwaliteit van publieke dienstverlening en heeft naast een schat aan ervaring daarvoor efficiënte en adequate ICT toepassingen in huis. Door toepassing van ICT kan dienstverlening niet alleen efficiënter worden ingericht maar ook persoonlijker. Deze parallelsessie laat zien op welke wijze meer verzoeken afgehandeld kunnen worden door persoonlijk contact.

PARALLELSESSIE: DE ZAAK CENTRAAL VOOR EEN BETERE DIENSTVERLENING

Het Decos D5 Zaaksysteem is tijdens het onafhankelijke onderzoek van Wouter Keller naar voren gekomen als beste zaaksysteem met geïntegreerd DMS/RMA. Tijdens deze sessie vertellen wij u waarom een zaaksysteem met geïntegreerd DMS/RMA de voorkeur heeft en hoe u met een zaakgerichte werkwijze uw dienstverlening verbeterd. Daarnaast gaan we in op het gebruik van de zaaktypencatalogus (ZTC) als basis voor het zaakgericht werken en de verhouding tussen de ZTC en het DSP.

PARALLELSESSIE: SUCCESVOLLE RECORD CENTERS IN DE PRAKTIJK

Om succesvol een record center in te richten met een goede koppeling aan de content en document management omgeving moet voldaan worden aan een aantal kritische voorwaarden. Een correcte inrichting van het record management is van essentieel belang voor het daadwerkelijk efficiënter maken van de documentaire informatie voorziening en daarmee een voorwaarde voor verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. Ruud Tempels bespreekt een aantal best practices van record center implementaties uit de praktijk van Doxis Informatiemangers.

DAGVOORZITTER: DAN LEFAY

Dan LeFay is een illusionist en presentator. Hij heeft zich als dagvoorzitter reeds verschillende verdiept in de lokale overheid. Dan LeFay is in staat om met groot improviserend vermogen en zijn magische metaforen een rode draad te vlechten tussen de verschillende presentaties. Met zijn illusies zet Dan visuele ankers neer waar zowel het publiek als de sprekers naar kunnen refereren. Hij is tweevoudig Nederlands kampioen close-up magic (1995, 2002). Dan geeft presentaties aan het bedrijfsleven waarin hij goochelen en illusionisme in relatie brengt met bedrijfsmatige thema's.



KEY-NOTE: EGBERT JAN VAN BEL

Egbert Jan van Bel is auteur van management- en marketingboeken. De nieuwe editie van zijn roemruchte bestseller Kloteklanten (2.0) is verrijkt met het onderzoek 'Kloteburgers', van journalist Steven de Jong (NRC). Het gaat daarbij niet zo zeer om 'falende overheden' maar om de om aandacht vragende burger die serieus behandeld wenst te worden. De burger als klant? Mooi niet...



Egbert Jan is docent aan Beeckestijn Business School en auteur van vele publicaties zoals trendrapporten en (marketingvak-) boeken. In 2004 won hij de PIM Marketing Literatuurprijs met zijn boek 'Event Driven Marketing' (Kluwer). In 2005 en 2008 werd Egbert Jan door de marketingbranche genomineerd als DM Man van het Jaar. In 2007 werd hij voorzitter van het Marketing Executive Center.

KEY-NOTE: EDUARD BECK

Eduard Beck is business development manager bij Microsoft. Je kunt hem gerust een visionair noemen waar het gaat om nieuwe werkvormen die ontstaan door de ontwikkeling van ICT. Zijn insteek is echter niet de techniek. Hij is vooral bezig met de sociaal-culturele gevolgen voor mens en organisatie en heeft ook als projectleider een bijdrage geleverd aan "het nieuwe werken" bij Microsoft zelf. Iemand om in de gaten te houden dus.



PARALLELSESSIE BCT: ALEX LONY

Alex Lony werkt reeds sinds 1998 bij BCT, marktleider in document management systemen bij de Nederlandse overheid. Bij BCT is hij begonnen als inside sales en later was hij actief als account manager binnen local government. Momenteel is hij binnen deze organisatie werkzaam als branchemanager local government. Zijn focus ligt op het volgen van de marktontwikkelingen, partnermanagement en het begeleiden van het brancheteam local government.

PARALLELSESSIE CENTRIC: SANDER DE GRAAF

Sander de Graaf (1972) heeft ruime ervaring binnen de ICT voor de lokale overheid. Van 2002 tot 2007 is hij werkzaam geweest als Hoofd Productmanagement Werk, Inkomen en Zorg. Onder zijn verantwoordelijkheid heeft Centric geparticipeerd in projecten zoals Elektronische KetenBerichten(EKB), het Digitaal KlantDossier(DKD) en de invoering van de WMO. Vanaf januari 2007 houdt hij zich, als programmamanager Business Development en Innovatie, vooral bezig met de ontwikkeling van het productbeleid waarmee Centric actief inspeelt op de wens van gemeenten om de dienstverlening aan burger en bedrijf te optimaliseren. Hij is nauw betrokken geweest bij de 'ANDEZ' aanbestedingen en bijbehorende invoeringsprojecten bij gemeenten.

PARALLELSESSIE DECOS: MR. IR. FRANS DONDORP

Na een studie informatica aan de TU in Delft (afstudeerrichting Documentaire Informatiesystemen) heeft Frans aan diezelfde universiteit onderzoek gedaan naar digitale duurzaamheid en authenticiteit van digitale documenten. De interesse naar juridische aspecten van authenticiteit heeft tijdens en na dit onderzoek geleid tot een studie Rechtsgeleerdheid in Leiden (afstudeerrichting Civiel recht, onderwerp elektronische handtekeningen). Na een aantal jaren als adviseur te hebben gewerkt op het gebied van informatie- en recordmanagement is hij bij Decos Software Engineering als business developer betrokken bij verschillende ontwikkelingen binnen de overheidsmarkt. Binnen en buiten zijn dienstverband bij Decos geeft hij les in juridische aspecten van informatievoorziening en heeft hij gepubliceerd over elektronische handtekeningen en archiefrecht.



PARALLELSESSIE DOXIS: RUUD TEMPELS

Ruud Tempels (1952) is business adviseur bij Doxis Informatiemanagers. Hij is betrokken bij diverse innovatietrajecten op het gebied van documentair informatiemanagement bij zorginstellingen, gemeenten en de rijksoverheid. Ruud heeft een uitgebreide ervaring op het gebied van informatielogistiek en procesmanagement binnen de overheid en het internationale bedrijfsleven. Namens Doxis is Ruud als organisatieadviseur, adviseur digitalisering, strategisch adviseur en projectmanager actief in diverse projecten op het snijvlak van DIV, ict en organisatie.



PARALLELSESSIE DIGITAL GROEP: JAN DE KRAMER

Jan de Kramer (1957) is bestuurskundige en werkte tot 2007 bij vele gemeenten op vrijwel alle beleidsterreinen. Vanaf 1992 vervulde hij directiefuncties bij grote gemeenten op het gebied van zorg, welzijn, rampenbestrijding en publieke dienstverlening. Van 2002 tot 2007 was hij voorzitter van de Vereniging Directeuren Publiekdiensten.



Jan is betrokken geweest bij vele organisatie veranderingstrajecten. Daarnaast vervulde hij bestuursfuncties bij vele maatschappelijke instellingen en in de politiek. Jan is co-auteur van het rapport "Publieke Dienstverlening: Professionele gemeenten" van De VNG (het "rapport Jorritsma") en van de publicatie "Antwoord© 2" In 2009 verscheen zijn boek: "[De overheid is ook maar een mens](#)" over identiteit en veranderingsprocessen.

PARALLELSESSIE DIGITAL GROEP: KO VAN SCHAIK

Ko van Schaik is productmanager van de Zaakgewijs-werken propositie van de Digital Groep. Ko is oorspronkelijk elektrotechnisch ingenieur en bedrijfskundige en is vanaf 2000 actief binnen de overheid. Hij is sinds 2005 betrokken bij de ontwikkelingen rondom digitale gemeentelijke dienstverlening en bedrijfsvoering. Ko heeft aan de wieg gestaan van de ontwikkeling van de midoffice applicatie van een van de grootste Nederlandse ICT-dienstverleners en is nauw betrokken geweest bij gelieerde invoeringstrajecten bij verschillende gemeenten.



Inchrijven kan via: <http://event.eburg.nl>