

Handleiding workshop Goed Digitaal Bestuur - Proactieve Dienstverlening (CODIO-PaD)

1. Introductie

Deze handleiding is bedoeld voor begeleiders van de workshop Goed Digitaal Bestuur.

Waarom een workshop Goed Digitaal Bestuur - Proactieve Dienstverlening?

Publieke waarden, zoals privacy en autonomie, kunnen door de toepassing van proactieve dienstverlening onder druk komen te staan. Daarom hebben overheidsorganisaties heldere kaders nodig die richting geven bij een verantwoorde invulling van deze proactieve dienstverlening. De Code Goed Digitaal Openbaar Bestuur (CODIO) biedt de noodzakelijke kaders en helpt een organisatie om met specifieke vragen over digitalisering om te gaan.

De workshop 'Goed Digitaal Bestuur - Proactieve Dienstverlening' helpt organisaties, om aan de hand van de CODIO-PaD, de ethiek van proactieve dienstverlening vorm te geven. Het doel van de workshop is om 1) bewustzijn te creëren over de manier waarop het proactieve dienstverleningsproces wordt ingericht; 2) publieke waarden te identificeren waaraan de organisatie of team zich committeert; en 3) acties vast te stellen om deze waarden te borgen binnen het proactieve dienstverleningsproces.

De workshop resulteert in een overzicht van publieke waarden van goed digitaal bestuur binnen jullie proactieve dienstverlening; een aantal concrete acties om deze in de organisatie te borgen; en een ordening van deze acties op basis van noodzaak en belang.

Over CODIO-PaD

CODIO-PaD bestaat uit drie delen. Deel 1 is erop gericht om in kaart te brengen om wat voor soort proactieve dienstverlening het gaat. Dit wordt gedaan door onderscheid te maken in de mate van proactiviteit van de dienstverlening (lage, matige en hoge proactiviteit) en de herkomst van de data (geen data, data uit eigen klantenbestand, data van andere (markt)partij).

Deel 2 van code is opgebouwd uit drie fundamenten (democratie, rechtstaat en bestuurskracht) en zes principes (participatie, maatschappelijke waarde, procedurele rechtvaardigheid, bestuurskwaliteit en verantwoordelijkheid) die de basis vormen van de code. Binnen deze basis zijn 32 specifieke waarden gepositioneerd en gekoppeld aan maatschappelijke en digitale ontwikkelingen zoals privacy en uitlegbaarheid.

Deel 3 beschrijft hoe de publieke waarden uit deel 2 kunnen worden toegepast. Hiervoor zijn acht borgingsmechanismen geïdentificeerd: toestemming, standaarden rond het gebruik van data, audits, werkinstructies, interne en externe samenwerking, burgerbetrokkenheid, verantwoordingsdocumenten en cultuurinterventies.

Alle drie de onderdelen komen in de workshop aan bod.

2. Benodigdheden en voorbereiding workshop

Duur: De workshop duurt ongeveer 2,5 uur.

Doelgroep: De doelgroep voor de workshop is een team dat betrokken is bij de ontwikkeling en toepassing van het proactieve dienstverleningsproces. Idealiter bestaat de groep deelnemers uit 9-15 personen. Belangrijk is dat de groep divers is en dat verschillende perspectieven worden vertegenwoordigd van zowel interne als externe stakeholders (beleidsmedewerker, data analist, privacy medewerker, inkomensconsulent, inwoner, etc.).

Vorbereiding:

- Nodig de deelnemers uit en stuur hen ter voorbereiding de CODIO-PaD toe.
- Maak een groepsindeling. Verdeel de deelnemers in drie subgroepen gebaseerd op de drie fundamenteën van de CODIO-PaD (democratie, rechtstaat en bestuurskracht). Deze subgroepen zullen zich tijdens de workshop specifiek op dit fundament richten.
- Stel – aan de hand van deze handleiding - een plan van aanpak op voor de sessie.
- Plan een follow-up gesprek om de doelstellingen en opgestelde acties uit de sessie te evalueren en eventueel te verstevigen.

Beschrijving casus: De gesprekken in de workshop zullen plaatsvinden aan de hand van een concreet voorbeeld van proactieve dienstverlening dat binnen de organisatie in ontwikkeling is. Belangrijk is dat deze casus concreet is en verschillende invalshoeken toestaat. Het is van belang dat er een schriftelijke omschrijving van de casus is. Voorbeelden van deze beschrijvingen zijn te vinden in bijlagen 1, 2 en 3.

Benodigdheden:

- Drie tafels waar de drie groepjes omheen passen
- Een stopwatch (of een ander voorwerp om de tijd mee bij te houden)
- De grote Goed Digitaal Bestuur - Proactieve Dienstverlening poster (hand-out 5)
- Per groep de poster principes en waarden (democratie, rechtstaat en bestuurskracht)
- De Goed Digitaal Bestuur - Proactieve Dienstverlening PowerPoint en een beamer
- Voor iedere deelnemer de beschrijving van de casus
- Voor iedere groep hand-out 1, 3, 4 en 6 (a, b of c)
- Voor iedere deelnemer hand-out 2 (a, b of c)
- Voor iedere deelnemer een pen
- De code Goed Digitaal Bestuur - Proactieve Dienstverlening ter informatie
- Een flipover

Vorbereiding voor de start van de workshop:

- Verdeel het team voor de workshop in drie gelijke groepen. Ieder groepje vertegenwoordigt één van de fundamenteën (democratie, rechtstaat of bestuurskracht). Probeer bij de groepsindeling rekening te houden met de functie van de deelnemers en vorm groepjes die zo veelzijdig mogelijk zijn.
- Print de scenario's en hand-outs:
 - Voor iedere groep hand-out 1, 3, 4 en 6 (a, b of c)
 - Voor iedere deelnemer hand-out 2 (a, b of c)
- Print de poster (hand-out 5)

- Zorg voor drie tafels waaraan de deelnemers kunnen zitten. Aan iedere tafel zal tijdens de workshop één groepje (democratie, rechtstaat of bestuurskracht) zitten
- Leg de scenario's en hand-outs alvast gesorteerd op de tafels
- Open de Goed Digitaal Bestuur - Proactieve Dienstverlening PowerPoint
- Bereid indien nodig/gewenst naamkaartjes voor en zet deze klaar aan de tafels op basis van de groepsindeling
- Check of alle benodigdheden aanwezig zijn

Taken van een begeleider na de sessie:

Zorgen dat de beschreven acties worden nagestreefd, bijvoorbeeld door afspraken te maken met de projectleider of door een follow-up. Dit kan een opvolgingsgesprek zijn met de teamleider of een vervolgssessie. Een follow-up kan bijdragen aan het formuleren van concrete vervolgstappen. Bespreek tijdens de follow-up hoe, wanneer en door wie de gemaakte acties worden opgepakt.

Klaar? Start dan de sessie en ga vervolgens alle stappen af.

3. Workshop 'Goed Digitaal Bestuur - Proactieve Dienstverlening'

Start (5 minuten)

- Heet het team welkom. Geef de planning en het doel van de workshop aan.
- Doe een korte voorstelronde, als niet alle deelnemers elkaar al kennen.
- Leg uit dat er tijdens de workshop een groepsindeling is, en dat de tafelschikking hiervoor belangrijk is. Zorg dat de groepjes met elkaar aan een tafel gaan zitten, als dat nog niet het geval was.
- Verdeel de fundamenteën (democratie, rechtstaat en bestuurskracht) over de groepjes, als dat nog niet gedaan was.

Deel 1:

Stap 1: Validatie beschrijving casus (15 minuten)

Presenteer de beschrijving van de casus. Benoem hier in ieder geval of er data wordt gebruikt om proactieve dienstverlening toe te passen en wat de herkomst is van deze data. Deze presentatie heeft als doel om te valideren of de beschrijving van de casus volgens alle betrokkenen overeenkomt met de praktijk. Vraag vervolgens aan de aanwezigen 1) of de beschrijving klopt en 2) of er naast de genoemde data nog andere data wordt gebruikt.

Eventuele aanvullingen worden direct toegevoegd aan de beschrijving van de casus. Mochten er inhoudelijke vragen of discussiepunten naar boven komen over hoe de proactieve dienstverlening zou moeten worden ingericht, dan moeten deze punten worden geparkeerd. Schrijf deze punten op de flipover en verzeker de deelnemers dat deze later in de workshop nog worden behandeld.

Deel 2:

Stap 2: Identificeren waarden (45 minuten)

a. Toelichting op CODIO-PaD (5 minuten plenair)

Leg uit wat publieke waarden zijn. Doe dit aan de hand van de structuur van de CODIO-PaD (3 fundamenten, 6 principes en 32 waarden). Leg uit dat de CODIO breed is opgesteld voor alle vormen van digitalisering door overheidsorganisaties, en dat de CODIO hierdoor een grote hoeveelheid waarden bevat. Vertel de deelnemers dat ze zich niet moeten laten overdonderen door deze hoeveelheid waarden. Doordat het specifiek gaat over het thema 'proactieve dienstverlening' is het oké om selectief te zijn in de te behandelen waarden.

b. Publieke waarden beschrijven (5 minuten individueel)

Leg uit dat het nu van belang is om te identificeren welke waarden een rol spelen binnen de zojuist beschreven casus. De deelnemers noteren op hand-out 2 individueel en in stilte welke waarden er volgens hen het belangrijkste zijn in de casus. Dit gebeurt in stilte om de eigen ideeën en creativiteit van deelnemers te prikkelen.

c. Bespreken (35 minuten, in groepjes & plenair)

1. De deelnemers bespreken eerst in hun groepje welke publieke waarden zij hebben opgeschreven en waarom (5 minuten).
2. Vervolgens ontvangt iedere groep van de begeleider een overzicht met waarden die binnen het onderzoek van Marten Knol bij soortgelijke toepassingen van proactieve dienstverlening zijn gevonden (hand-out 6). De groep leest de toelichting op deze waarden (5 minuten).
3. Daarna bespreken ze welke waarden zij als groep gezamenlijk belangrijk vinden en leggen ze deze overwegingen vast op papier. De groep kan er ook voor kiezen om genoemde waarden uit stap 2c1 of stap 2c2 niet te kiezen. In dat geval dienen de afwegingen om deze waarde niet te kiezen te worden vastgelegd (20 minuten).
4. Tot slot kiest ieder groepje één vertegenwoordiger die plenair een presentatie van 1 minuut houdt over wat de belangrijkste waarden uit zijn groep zijn en waarom. Ook benoemt het welke besproken waarden niet zijn gekozen en waarom (5 minuten).

Deel 3:

Stap 3: Opstellen acties (35 minuten)

a. Introductie van acties (5 minuten plenair)

Aan de hand van de PowerPoint presenteer je als begeleider deel 3 van CODIO-PaD. Hierbij is het vooral belangrijk dat de structuur van de code duidelijk wordt. Deel 3 van de code beschrijft hoe de CODIO-PaD kan worden toegepast. Hiervoor zijn acht borgingsmechanismen geïdentificeerd: toestemming, standaarden rond het gebruik van data, audits, werkinstructies, interne en externe samenwerking, burgerbetrokkenheid, verantwoordingsdocumenten en cultuurinterventies. Deze mechanismen gelden als voorbeelden van hoe publieke waarden binnen de proactieve dienstverlening geborgd kunnen worden.

b. Acties opschrijven (10 minuten individueel)

De deelnemers noteren op hand-out 2 individueel en in stilte welke (realistische) acties er volgens hen nodig zijn om de door hun groepje besproken waarden te borgen en zo de code succesvol te implementeren. Voor iedere opgestelde actie stellen zij een verantwoordelijke actor op (die deze actie moet uitvoeren).

c. Bespreken (20 minuten, in groepjes & plenair)

1. De deelnemers bespreken in hun groepje welke acties en actoren zij hebben opgeschreven en vullen gezamenlijk hand-out 4 in (5 minuten).
2. Gezamenlijk stellen ze acties op om eerder geïdentificeerde waarden te borgen en leggen ze deze overwegingen vast op papier (10 minuten).
3. Tot slot kiest ieder groepje één vertegenwoordiger die plenair een presentatie van 1 minuut houdt over wat de besproken acties en actoren uit zijn groep zijn (5 minuten).

Stap 4: Opstellen van een samenhangend actieplan (20 minuten)

In de vorige stap hebben de deelnemers gezocht naar acties om CODIO te borgen in het specifieke scenario. Het kan zijn dat de acties, gericht op drie verschillende fundamenteën, met elkaar op spanning staan of juist overlappen. Zo kunnen acties om de menselijke autonomie te borgen juist de wendbaarheid onder druk zetten. Daarom gaan de deelnemers op basis van de waarden en acties uit stap 2 en 3 een samenhangend actieplan schrijven.

a. Plenair gesprek over acties (10 minuten, plenair)

De deelnemers gaan in gesprek over de waarden en acties die zij in stap 3 hebben geïdentificeerd en bespreken hierbij de volgende vragen:

- Hoe verhouden de acties van de verschillende groepen zich tot elkaar?
- Zijn er spanningen tussen de gevonden waarden en acties?
- Zijn er acties die eerst op een ander (politiek) niveau moeten worden genomen?

Voor de acties die uit deze bespreking overblijven worden de volgende vragen beantwoord:

1. Op welke termijn worden de acties opgepakt?
2. Wie van de aanwezigen is verantwoordelijk voor het handhaven van de code?
3. Hoe wordt de code uitgedragen zodat iedereen die bij de proactieve dienstverlening betrokken is hiermee bekend is?
4. Hoe wordt de code aan de hand van concrete ervaringen geüpdatet en bijgesteld?

b. Invullen poster (10 minuten, plenair)

Vul samen met de deelnemers plenair de grote Goed Digitaal Bestuur - Proactieve Dienstverlening poster in. Deze poster vormt het samenhangend actieplan met concrete en uitvoerbare acties.

Stap 5: Bespreken of acties breder inzetbaar zijn (15 minuten)

Het kan zijn dat sommige acties uit stap 3 en 4 niet enkel binnen dit specifieke project of casus nuttig zijn. Het is daarom waardevol om te bepalen of, en welke acties breder inzetbaar zijn binnen de organisatie. De deelnemers bespreken plenair:

- Welke van de waarden en acties zijn ook van toepassing op andere projecten?
- Hoe kunnen deze acties van waarde zijn in de organisatie als geheel?

Stap 6: Opstellen checklist met vervolgstappen (10 minuten)

Ga met de deelnemers de checklist op de Goed Digitaal Bestuur - Proactieve Dienstverlening poster af. Bespreek daarna de vervolgstappen:

- Hoe gaan de deelnemers nu verder met deze acties en op welke termijn?
- Wat is er nu concreet nodig? En van wie?
- Wie is er verantwoordelijk voor het uitvoeren van de acties?
- Wie gaat het monitoren?
- Wat moet er in een vervolg sessie nog besproken worden?
- Wat spreken jullie af over het vervolg? (plan een sessie met de hele groep of bijv. de projectleider)

Stap 7: Afsluiten en reflecteren (10 minuten)

Las een kort reflectiemoment in voor de deelnemers. Stel hen hierbij de volgende vragen:

- Bekijk en bespreek de flipover.
- Wat heb je geleerd?
- Wat neem je mee voor jezelf uit de workshop?

Bedank de deelnemers voor hun bijdrage, geef hen de grote Goed Digitaal Bestuur poster met de door hen opgestelde acties als naslagwerk en rond de sessie af.

4. Bijlagen - Scenario's

Scenario 1: Erop-af-aanpak - gemeente Apeldoorn

Met de erop-af-aanpak gaat de gemeente Apeldoorn langs de deuren om met inwoners in gesprek te gaan over 'rondkomen'. Met deze gesprekken wil de gemeente de bekendheid van (het recht op) reguleringen vergroten. Voorafgaand aan de bezoeken stuurt de gemeente flyers naar haar inwoners. Deze flyers gelden als 'vooraankondiging'. De Erop-af-aanpak is niet gebaseerd op data op wijk- of adresniveau. De gesprekken met de inwoners worden niet gelogd. Dit maakt dat er binnen de Erop-af-aanpak geen data worden gebruikt.

Scenario 2: Ambtshalve verlenging IIT - gemeente Arnhem

Met het project 'vergroten bereik individuele inkomstenstoeslag' heeft de gemeente Arnhem een werkwijze ontwikkeld waarmee het inwoners in de bijstand proactief aanschrijft over hun mogelijke recht op de IIT. Ook wordt de IIT automatisch verlengd voor rechthebbenden die eerder de IIT hebben ontvangen. Zowel het proactief aanbevelen van de IIT als de automatische verlenging zijn gebaseerd op data die de gemeente Arnhem heeft over inwoners die de bijstandsuitkering ontvangen.

Scenario 3: Communicatiecampagne CBA - Gemeente Utrecht

De gemeente Utrecht probeert met de 'communicatiecampagne bereik armoederegelingen (CBA)' de bekendheid van de armoederegelingen te vergroten. De campagne bestaat uit offline en online communicatie. Om de online communicatie gericht toe te kunnen passen, maakt de gemeente Utrecht gebruik van data die marktpartijen hebben, zoals online locatie, online zoekgedrag en het moment dat iemand overschakelt naar WiFi. De CBA is gebaseerd op data die externe marktpartijen hebben van inwoners.