



**KWALITEITS
INSTITUUT
NEDERLANDSE
GEMEENTEN**

2010 - 2011

WERK PLAN



2010 - 2011

WERKPLAN

COLOFON

UITGAVE

© 2010 KING DEN HAAG

REDACTIE & PRODUCTIE YOLANDA VAN EMPEL

ONTWERP ONTWERPWERK

FOTOGRAFIE BERT DE JONG

2010 - 2011

**WERK
PLAN**

WOORD VOORAF

GEMEENTEN ZIJN DE MEEST **NABIJE OVERHEID** VOOR BURGERS. VERBETEREN VAN DE DIENSTVERLENING AAN BURGERS STAAT CONTINU HOOG OP DE GEMEENTELIJKE AGENDA. KING HELPT GEMEENTEN DAARBIJ. DOOR **EEN ONAFHANKELIJKE, BETROKKEN EN BETROUWBARE SPARRINGPARTNER** TE ZIJN. EN DOOR DESKUNDIGHEID, CERTIFICERING EN ADVIES: DOOR GEMEENTEN TE HELPEN BIJ HET VERGROTEN VAN HUN OPLOSSEND VERMOGEN. KING HELPT GEMEENTEN PRAKTISCH BIJ DE REALISATIE VAN BIJVOORBEELD DE E-OVERHEID. ZO BEVORDERT KING DE UITVOERBAARHEID VAN BELEID. OOK STIMULEERT KING DAT GEMEENTEN REKENSCHAP AFLEGGEN VOOR WAT ZIJ DOEN. WANT DAT DRAAGT ERAAN BIJ DAT BURGERS HET GEVOEL HEBBEN DAT DE OVERHEID VAN ONS ALLEMAAL IS. **DAT ALLES DOET KING VANUIT HET VERTROUWEN IN DE KRACHT VAN GEMEENTEN;** KING HELPT GEMEENTEN OM DIE KRACHT TE GEBRUIKEN. OM ZO **ZELFBEWUSTE (VAN ELKAAR) LERENDE ORGANISATIES TE WORDEN**. ORGANISATIES DIE NABIJ ZIJN VOOR BURGERS WANNEER DAT NODIG IS.

VOOR U LIGT HET KING-WERKPLAN 2010 - 2011. DAARIN STAAT WAT GEMEENTEN VAN KING KUNNEN EN MOGEN VERWACHTEN. WANT KING IS VAN EN VOOR GEMEENTEN.

TOF THISSEN, DIRECTEUR KING



INHOUD

OVER KING	9
Missie	10
DE PIJLERS	13
De KING-pijlers en hun samenhang	14
1. E-DIENSTVERLENING	16
HANDEN VRIJ VOOR COMPLEXE VRAAGSTUKKEN	
Wat doet KING?	20
KING Implementatie	28
2. BENCHMARK, ONTWIKKELING & INNOVATIE	30
VERGELIJKEN OM VAN ELKAAR TE LEREN	
Wat doet KING?	38
3. BESTUURSKRACHT & VISITATIE	44
VANUIT DE OGEN VAN DE SAMENLEVING NAAR JEZELF KIJKEN	
Wat doet KING?	50
DE GEMEENTEADVISEURS	55
DE OGEN EN OREN VAN KING	
Wat doet KING?	58
DE MENSEN VAN KING	61
BIJEENKOMSTEN	73
AANTEKENINGEN	74



KING IS ER VOOR ALLE GEMEENTEN

OVER KING

DE KWALITEIT VAN HET LOKALE BESTUUR EEN IMPULS GEVEN. DAT IS DE AMBITIE VAN HET KWALITEITSINSTITUUT NEDERLANDSE GEMEENTEN (KING). DAARVOOR ONDERSTEUNT KING GEMEENTEN BIJ DE INVOERING VAN ICT-STANDAARDEN, BENCHMARKS, VISITATIE EN VERSTERKEN VAN BESTUURSKRACHT. ZO, DAT GEMEENTEN DE DIENSTVERLENING AAN BURGERS VOORTDUREND KUNNEN VERBETEREN.

MISSIE



Hoe versterken gemeenten de positie van kansarmen? Hoe lossen zij spanningen in wijken op? Hoe zorgen zij voor een florerend ondernemersklimaat? En hoe gaan zij om met bevolkingskrimp en vergrijzing?

Zomaar wat vraagstukken waar gemeenten voor staan. En dan zijn er nog de ambities van de (e-)overheid. Online een afspraak maken voor de aanvraag van een paspoort, digitaal bijstand aanvragen of één centraal telefoonnummer voor alle vragen aan de gemeente. Tachtig procent van alle contacten met burgers en bedrijven in één keer afhandelen, het liefst digitaal. Dat is het streven. Gemeenten en overheden hergebruiken bovendien zoveel mogelijk bekende gegevens over burgers, zodat zij aanvragen sneller kunnen afhandelen.

De ambities voor de (lokale) overheid zijn hoog en veelomvattend. Iedere gemeente geeft op eigen wijze de lokale ambities vorm. Burgers mogen ervanuit gaan dat hun gemeente de maatschappelijke vraagstukken goed aanpakt. Net zoals zij mogen verwachten dat zaken als de vuilophaal en riolering op orde zijn. Of dat er veilige verkeersroutes zijn en een vangnet voor mensen die werkloos zijn of worden.

Maar die relatie tussen burger en overheid is wederzijds; het is geen eenrichtingsverkeer. De (lokale) overheid mag ook aan burgers vragen: ‘Wat is jouw bijdrage?’ Daarom is investeren in de wederkerigheid van de relatie tussen burger en overheid een must. De vraag is hoe de overheid burgers het gevoel kan geven dat zij

gehoord worden. Dat de (lokale) overheid voor hen van betekenis is. Daarvoor is het nodig dat gemeenten niet louter vanuit wet- en regelgeving denken. Maar: vanuit de vragen en dromen van burgers en bedrijven.

VAN BUITEN NAAR BINNEN KIJKEN...

Om vanuit vragen en behoeften van burgers te denken is een permanente zelfevaluatie essentieel. Alles draait om: vanuit de samenleving naar jezelf kijken. Van buiten naar binnen kijken dus. Doet de gemeente wat zij doet op de goede manier? Hoe is haar houding naar burgers? Snappen burgers hoe het gemeentegeld wordt besteed? Herkennen ze de keuzes die gemeenten daarin maken? Dat is een permanent leerproces en een zoektocht voor gemeenten. KING wil een betrouwbare reisgenoot zijn, een klankbord voor gemeenten. KING faciliteert en stimuleert die continue zelfevaluatie van gemeenten. Die zoektocht leidt naar herstel tussen de relatie burger en overheid, zo is de gedachte. En naar excellente dienstverlening aan burgers, 'op maat'. Medewerkers van gemeenten moeten in staat zijn om steeds 'van buiten naar binnen te kijken'. Door zich voortdurend af te vragen: wat hebben de mensen in de gemeente nodig wanneer ze bij de gemeente aankloppen? Of dat nu is voor een uitkering, een bouwvergunning of starten van een bedrijf.

...EN BIJ ELKAAR NAAR BINNEN KIJKEN

Belangrijk is ook dat gemeenten naar elkaar kijken, vindt KING. Wanneer gemeenten meer bij elkaar in de keuken kijken, kunnen zij veel van elkaar leren.

KING volbrengt deze missie vanuit drie 'pijlers':

E-dienstverlening, Benchmarking, Ontwikkeling & Innovatie en Bestuurskracht & Visitatie.

**KING ACTIVEERT HET OPLOSSEND
VERMOGEN VAN GEMEENTEN EN
GELOOFT IN HUN KRACHT**



DE PIJLERS

- E-DIENSTVERLENING
- BENCHMARK, ONTWIKKELING & INNOVATIE
- BESTUURSKRACHT & VISITATIE

DE KING-PIJLERS EN HUN SAMENHANG

Stimuleren van het zelflerend vermogen van gemeenten. In dat teken staan de drie pijlers van KING: E-dienstverlening, Benchmark, Ontwikkeling & Innovatie (BOI) en Bestuurskracht & Visitatie.

Inspelen op de vragen en behoeftes van gemeenten staat daarbij voorop. Waar staan gemeenten voor? En welke inzichten, instrumenten en producten zijn er nodig zodat zij hun dienstverlening aan burgers kunnen verbeteren? Of dat nu is door ondersteuning bij de invoering van ict-standaarden, benchmarks, visitatie of versterken van bestuurskracht. KING biedt daarvoor diensten en producten aan, maar is nadrukkelijk geen advies- of onderzoeksbureau met winstoogmerk.

KING-GEMEENTEADVISEURS

De KING-pijlers opereren zoveel mogelijk in samenhang. De gemeenteadviseurs spelen daarin een belangrijke rol (zie pagina 57). Zij zijn de ogen en oren van KING en verbinden behoeftes van gemeenten met het aanbod van KING – en vice versa.

“KING is nadrukkelijk geen advies- of onderzoeksbureau met winstoogmerk”

FINANCIERING

De activiteiten van KING worden grotendeels gefinancierd uit het gemeentefonds. Dat betekent dat gemeenten veel producten en diensten van KING kosteloos kunnen inzetten. Voor sommige diensten en producten, zoals *www.Waarstaatjegemeente.nl*, betalen gemeenten een bijdrage.

‘Jaarlijks ontvangt KING zo’n 8 miljoen euro uit het gemeentefonds. In 2010 komt een deel van het budget nog van het ministerie van BZK voor het voortzetten van activiteiten van het voormalige EGEM. Dat is veel geld, dat KING zorgvuldig besteedt. Het is belangrijk dat gemeenten weten wat KING doet, voor en achter de schermen. En: wat zij aan KING hebben, waarvoor zij bij KING terecht kunnen.’

1. E-DIENST- VERLENING

HANDEN VRIJ VOOR COMPLEXE VRAAGSTUKKEN

Ict is een belangrijk hulpmiddel om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Ict kan de relatie tussen burger en overheid makkelijker maken.

Om te beginnen door ervoor te zorgen dat burgers 24 uur per dag en zeven dagen in de week voor simpele vragen terecht kunnen. Zoals het verlengen van rijbewijs of paspoort of een uittreksel uit het bevolkingsregister. Dat begint met ict-standaarden. Met een digitale kerninfrastructuur: het fundament voor de ‘e-overheid’. KING ondersteunt vanuit E-dienstverlening gemeenten bij het vormgeven van de e-overheid. Achterliggend idee is: energie bij gemeenten vrijspelen voor de complexere maatschappelijke vraagstukken. En: verwezenlijken van de gemeentelijke ambities op het terrein van dienstverlening.

INFORMATIE- EN PROCESARCHITECTUUR

Daarvoor ontwikkelen gemeenten een visie op de organisatieontwikkeling en informatie- & procesarchitectuur. KING biedt modellen en standaarden aan. Werken onder architectuur is een vereiste om snel in te kunnen spelen op nieuwe ontwikkelingen. Zoals de implementatie van de bouwstenen uit het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid (NUP). Maar vooral ook om kostenefficiënt te werken en als gemeente zelf keuzes te (kunnen) maken.



‘E-DIENSTVERLENING ONDERSTEUNT GEMEENTEN OM HUN VISIE OP DIENSTVERLENING TE VERTALEN IN EEN VISIE OP DE GEMEENTELIJKE ORGANISATIE- EN INFORMATIE-ARCHITECTUREN. EN: OM DEZE VISIE UIT TE VOEREN. DOEL IS **EEN STABIELE EN FLEXIBELE INFORMATIEHUISHOUDING**. DIE ONDERSTEUNT NIET ALLEEN DE INTERACTIE TUSSEN BURGERS, BEDRIJVEN EN GEMEENTEN, MAAR OOK DE ONTWIKKELING EN WERKING VAN GEMEENTELIJKE ORGANISATIE EN PROCESSEN. ZO BEVORDERT KING DE **UITVOERBAARHEID EN SAMENHANG** VAN LANDELIJK BELEID.’

INGRID HOOGSTRATE

AFDELINGSHOOFD E-DIENSTVERLENING

WAT DOET KING?

Doel van de pijler E-dienstverlening is: gemeenten ondersteunen om hun ict-voorzieningen te laten aansluiten bij hun ambities op het terrein van dienstverlening. Daarnaast helpt KING gemeenten om het stelsel van basisregistraties en e-overheid in te bedden in de organisatie.

Om gemeenten te ondersteunen bij het realiseren van de e-overheid nam KING eind 2009 grotendeels de activiteiten over van het programma Elektronische Gemeente (EGEM). En voorjaar 2010 zijn taken van het CP-ICT Inwonerszaken – een initiatief van Divosa (Vereniging van managers van sociale diensten) en de VNG (Vereniging Nederlandse Gemeenten) – overgegaan naar KING.

Ook werkt KING nauw samen met andere partijen. Zo zijn er contacten met GOVUnited, Dimpact, IMG 100.000+ (Informatie Management Groep), VGS (Vereniging van Gemeentesecretarissen), ict-leveranciers en de ICTU (ICT Uitvoeringsorganisatie). Binnen ICTU is de belangrijkste samenwerkingspartner Renoir (Regie E-overheid NUP Ondersteuning Implementatie en Realisatie). Daarnaast onderhoudt KING contacten met NoiV (Nederland Open in Verbinding) en e-overheid voor burgers, en bouwt deze uit.

SPEERPUNTEN VAN DE PIJLER E-DIENSTVERLENING IN 2010 ZIJN:

1. Implementeren, implementeren en implementeren

KING ondersteunt gemeenten bij het implementeren van e-overheidsbouwstenen op alle niveaus. Van werken onder architectuur en verbeteren van het zaakgericht werken tot het inrichten van de gemeentelijke inspectieruimte voor de kinderopvang. Ook richt KING zich op verfijning en toepasbaarheid van GEMMA-onderdelen en de implementatie van standaarden in systemen zoals StUF (zie cases). Certificering levert een bijdrage aan de kwaliteitsverbetering binnen gemeenten. Een kosten-batenmodel helpt gemeenten om grip te krijgen op hun bedrijfsvoering.

2. Verbeteren van de uitvoerbaarheid en samenhang van landelijk en lokaal beleid

KING ondersteunt gemeenten daarbij met de informatiekundige uitvoeringstoets (zie cases), maar ook met werken onder architectuur. Producten als RSGB, RGBZ, de zaaktypencatalogus en StUF bieden een basis en een kader (zie cases).

**KING IS EEN MAKELAAR
TUSSEN DENKEN EN DOEN**



‘KING IS EEN BETREKKELIJK NIEUWE ORGANISATIE. ALS GEMEENTE HEBBEN WIJ EERLIJK GEZEGD NOG NIET ZOVEEL GEVOEL BIJ KING. MAAR DAT GAAT HOPELIJK VERANDEREN. DE AMBITIES VAN DE E-OVERHEID ZIJN ENORM. DAAR ZIJN ZOVEEL PARTIJEN EN INITIATIEVEN BIJ BETROKKEN. **GEMEENTEN HEBBEN BEHOEFTE AAN ÉÉN PARTIJ DIE DE SAMENHANG BEWAAKT.** DIE PRAKTISCHE ONDERSTEUNING BIEDT, EN STRUCTUREEL ALLE PUZZELSTUKJES VAN DE E-OVERHEID BIJELKAAR BRENGT. EN DAN BEDOEL IK NIET ALLEEN EEN PRAKTISCHE IMPLEMENTATIEHANDLEIDING BIJ EEN NUP-BOUWSTEEN. **KING IS DE AANGEWENZEN PARTIJ OM DIE COÖRDINERENDE ROL OP ZICH TE NEMEN.**’

RENÉ SJOUWERMEN

PROGRAMMAMANAGER E-DIENSTVERLENING
GEMEENTE WESTLAND (VOORJAAR 2010)

‘IK HOOP DAT KING LANG IN DE PIONIERFASE BLIJFT ZITTEN. MET RELATIEF WEINIG MENSEN EEN HOOP TAMTAM MAKEN EN VEEL BEREIKEN. **GEMEENTEN HEBBEN BEHOEFTE AAN EEN GIDEONS-BENDE.** EEN COÖRDINERENDE BENDE DIE HET OVERKOEPELENDE DIENSTVERLENINGS-CONCEPT VAN GEMEENTEN BEWAAKT. ZO VERWACHT IK DAT KING ZICH STERK MAAKT VOOR EEN **GOED MID OFFICE-SYSTEEM** EN STANDAARDEN ALS GEMMA. HET GEVAAR BESTAAT DAT KING MET MINDER BUDGET EN MENSEN TEVEEL WIL DOEN. DAT IS MET HAGEL SCHIETEN. KING KAN UITGROEIEN TOT **EEN KRITISCHE EN DAADKRACHTIGE NETWERKORGANISATIE.** DAT IS WAAR GEMEENTEN WAT AAN HEBBEN EN WAAR KING IN MIJN OPTIEK OP MOET INZETTEN.’

JAN VROOM

GEMEENTE DORDRECHT

WAT DOET KING?

GEMMA

De GEMEentelijk Model Architectuur (GEMMA) is een landelijke referentiearchitectuur die ervoor zorgt dat verschillende informatiesystemen goed samenwerken. GEMMA bestaat uit een samenhangende set van oplossingen: concepten, modellen en principes (proces- en informatiearchitectuur, zaaktypecatalogus), product- en processtandaarden (e-formulier specificaties- en e-processen), gegevens- en berichtenstandaarden (RGBZ, StUF). Gemeenten kunnen leveranciers vragen om te voldoen aan GEMMA. Alle documenten die horen bij de GEMMA-onderdelen zijn terug te vinden op de KING- community: www.surfgroepen.nl/sites/gemma

StUF (Standaard Uitwisselingsformaat)

KING voert sinds 2010 het beheer uit van de basisonderdelen van de StUF-standaard. De StUF-standaard is een voorgeschreven open standaard om informatiesystemen via services met elkaar te laten samenwerken. Zowel gemeenten als ketens waarin gemeenten deelnemen gebruiken StUF. KING versterkt de StUF-standaard, en ontwikkelt deze door. Dat doet KING samen met het programma Nederland Open in Verbinding (NOiV), enkele gemeenten en ict-leveranciers.

Geonovum

Gebruik van geografische gegevens is voor gemeenten steeds belangrijker voor de bedrijfsvoering. Zoals bij de invoering van de WABO (Wet algemene bepalingen omgevingsrecht), waarbij meerdere vergunningen in één keer kunnen worden aangevraagd en afgehandeld. Gecombineerd gebruik van geometrie en administratieve gegevens is essentieel. KING zorgt in samenwerking met Geonovum voor een soepele release van de standaarden.

Standaarden voor e-formulieren

Digitaal bijzondere bijstand of een uittreksel bevolkingsregister aanvragen. Om dat mogelijk te maken werken gemeenten met zogenaamde e-formulieren. KING beheert nu 37 standaard e-formulierspecificaties en ontwikkelt deze continu door, samen met gemeenten en leveranciers.

Gemeenten kunnen bij hun favoriete formulierenleverancier vragen om formulieren volgens de GEMMA-specificaties. KING maakt inzichtelijk welke leveranciers GEMMA-formulieren aanbieden. Ook houdt KING in het oog of gemeenten behoefte hebben aan uitbreiding en verdere ontwikkeling van e-formulieren.

Informatiekundige uitvoeringstoets

Wat betekent de invoering van nieuwe wet- en regelgeving voor de uitvoering? Kan die moeiteloos worden ingebed in de werkprocessen en ict-systemen van gemeenten? Of zijn er wellicht koppelingen nodig met andere bronnen en bestanden? Dat onderzoekt KING met een informatiekundige uitvoeringstoets. KING deed in 2009 en 2010 zo'n uitvoeringstoets voor de WABO en Jeugdzorg. Zo weten gemeenten wat de impact is van nieuwe wetten op de informatiehuishouding en ict-systemen in hun organisatie. En ook: wat zij kunnen doen om die aan de nieuwe situatie aan te passen.

Dit is een greep uit de activiteiten van E-dienstverlening.

Meer informatie? Kijk op www.kinggemeenten.nl

“KING versterkt de StUF-standaard en ontwikkelt deze door”

‘OM DE E-OVERHEID HANDEN EN VOETEN TE GEVEN GAAN IMPLEMENTATIETEAMS GEMEENTEN **PRAKTISCH ONDERSTEUNEN**. ZO KUNNEN DE AMBITIES GEÏMPLEMENTEERD WORDEN TOT ACHTER DE VOORDEUR VAN GEMEENTEN. DAT ALLES STAAT IN HET TEKEN VAN DE TOTALE ORGANISATIEONTWIKKELING. WANT **E-DIENST-VERLENING IS** GEEN DOEL OP ZICH. HET IS **EEN MIDDEL OM DE DIENSTVERLENING AAN BURGERS IN GEMEENTEN TE VERBETEREN**. EN DAAR STAAT KING VOOR.’

JOHAN VAN DER WAAL

KWARTIERMAKER KING IMPLEMENTATIE



KING IMPLEMENTATIE

GEMEENTEN HELPEN TOT ACHTER DE VOORDEUR

KING Implementatie helpt gemeenten om de e-overheid te realiseren, tot achter de voordeur.

Dat doet KING Implementatie door praktisch mee te denken met gemeenten over de implementatie van landelijke instrumenten en standaarden. Daarvoor adopteert KING Implementatie grotendeels de aanpak die het CP-ICT Inwonerszaken met succes toepaste bij de implementatie van het Digitaal Klantdossier Werk & Inkomen (DKD), gecombineerd met de aanpak van de opgeheven EGEM i-teams. Dat betekent dat gecertificeerde 'e-adviseurs' gemeenten adviseren op het gebied van e-dienstverlening. Daarnaast begeleiden regio-coaches gemeenten bij de implementatie. Ook ontwikkelt KING Implementatie een standaardaanpak voor implementatie toegespitst op de ambities en het beleid van een gemeente.

“Regiocoaches begeleiden gemeenten bij de implementatie”

LANDELIJK REGISTER KINDEROPVANG

KING Implementatie begeleidt voor het ministerie van OC&W de implementatie van het landelijk register kinderopvang. Dat gebeurt in samenwerking met het ministerie van OC&W, DUO (Dienst Uitvoering Onderwijs), VNG (Vereniging Nederlandse Gemeenten) en de GGD Nederland.

www.implementatiekinderopvang2010.nl

www.vng.nl/kinderopvang

Meer informatie? Kijk op www.kingemeenten.nl

KING DOOR DE OGEN VAN KING



2.

**BENCHMARK,
ONTWIKKE-
LING &
INNOVATIE**

VERGELIJKEN OM VAN ELKAAR TE LEREN

Benchmark, Ontwikkeling & Innovatie (BOI) vormt de tweede KING-pijler. Ook wel genoemd: de afdeling 'leren van elkaar'. Onderwerpen als leefbaarheid, veiligheid, herstructurering; hoe geef je die als gemeente vorm?

Dat vraagt om vernuft en om nieuwe inzichten. Hoe doen vergelijkbare gemeenten het? Is er aanleiding om bijelkaar over de vloer te komen? KING ondersteunt dit onderlinge leerproces. Dat doet KING om te beginnen door inzichtelijk te maken waar gemeenten staan. Wat vindt de burger? Is die tevreden over de politiek? Over de openbare ruimte? Om die vragen te beantwoorden voeren externe bureaus of gemeenten enquêtes uit onder burgers. Daarnaast verzamelt KING gegevens over gemeenten. Bij gemeenten, maar ook bij datapartners. Zo houdt Benchmark, Ontwikkeling & Innovatie gemeenten een spiegel voor.

‘BENCHMARK, ONTWIKKELING & INNOVATIE (BOI) STAAT IN NAUW CONTACT MET DE ANDERE KING-PIJLERS. WANNEER GEMEENTEN VERSCHILLEND PRESTEREN OP HET GEBIED VAN E-DIENSTVERLENING, RIJST DIRECT DE VRAAG: **WAAR KAN DAT VERSCHIL IN ZITTEN?** KING BRENGT DAN BIJVOORBEELD GEMEENTEN DIE SUPERHANDIG ZIJN MET E-DIENSTVERLENING BIJEEN. **OM MET ELKAAR TE ANALYSEREN HOE ANDERE GEMEENTEN DAARVAN KUNNEN LEREN.** DE ANDERE GEMEENTEN ZIJN WEER ERGENS ANDERS GOED IN. DIE HEBBEN BIJVOORBEELD SLIM GEÏNVESTEERD IN WIJKCENTRA. **DAT CONTINUE WEDERZIJDSE LEERPROCES STIMULEERT EN FACILITEERT KING.**’

HERRIËT HEERSINK

AFDELINGSHOOFD BOI





KING DOOR DE OGEN VAN KING

SPIEGELEN

Alle informatie komt samen op *Waarstaatjegemeente.nl*. Op de webportal zien gemeenten hoe zij en hun collegagemeenten ervoor staan. En als dat vragen oproept kunnen gemeenten meedoen aan een benchmark. Dat maakt het gemakkelijker om, samen met collegagemeenten, de diepte in te gaan over een specifiek onderwerp. De benchmarks worden door marktpartijen aangeboden en door KING gecertificeerd. Zo kunnen gemeenten erop vertrouwen dat de benchmarks geschikt zijn voor onderlinge vergelijkingen. En ook dat deze samen met gemeenten worden ontwikkeld en verbeterd (zie cases). Zo biedt KING gemeenten de mogelijkheid om zich te spiegelen aan andere gemeenten. Hoe komt het dat het gevoel van veiligheid van burgers in de ene gemeente net zo groot is als in een vergelijkbare gemeente? En dat terwijl de investeringen enorm verschillen en de criminaliteit even groot is?

“De *best-gejat-prijs*: een prijs die KING uitreikt aan een gemeente die een slim initiatief heeft gekopieerd en doorontwikkelt”



KWETSBARE OPSTELLING

Vergelijken is nodig om van elkaar te leren, niet om elkaar af te rekenen. Een kwetsbare opstelling is daarvoor een voorwaarde, evenals een veilige omgeving. KING wil gemeenten die veilige omgeving bieden. Bijvoorbeeld door platforms in te richten waar gemeenten informatie en kennis kunnen uitwisselen. Door de ‘best-gejat-prijs’: een prijs die KING uitreikt aan een gemeente die een slim initiatief van een andere gemeente heeft gekopieerd, en doorontwikkelt. Dat kunnen initiatieven op het gebied van e-dienstverlening zijn, maar ook de manier waarop een cultuuromslag is gerealiseerd. Of de wijze waarop burgers betrokken worden bij de gemeentelijke besluitvorming.

ONTWIKKELING

Ontwikkeling door BOI richt zich in de eerste plaats op analyse en interpretatie van de informatie afkomstig van *Waarstaatjegemeente.nl*, soms aangevuld met gegevens uit benchmarks. Daarnaast kunnen signalen van gemeenteadviseurs en gemeenten reden zijn voor nader onderzoek naar een specifiek onderwerp. KING doet dit niet alleen, maar betreft andere partijen bij onderzoek en analyse.

‘BOI’ is deels een rijdende trein. *Waarstaatjegemeente.nl* is een initiatief van de VNG en Vereniging van Gemeentesecretarissen (VGS) en is overgenomen door KING. De activiteiten worden nu doorontwikkeld binnen de missie en visie van KING.



‘BIJ HET VERBETEREN VAN DE DIENSTVERLENING AAN BURGERS, PROBEERT SCHIJNDEL STEEDS **VANUIT DE BRIL VAN DE BURGER NAAR ZICHZELF TE KIJKEN**. HET IS GOED DAT GEMEENTEN IN DAT PROCES KUNNEN TERUGVALLEN OP KING. WEL HOOP IK DAT KING NIET TEVEEL DE NADRUK LEGT OP DE ONDERLINGE COMPETITIE DOOR GEMEENTEN MET ELKAAR TE VERGELIJKEN. MAAR DAT KING FOCUST OP VERGELIJKEN OM VAN ELKAAR TE LEREN. EN BOVENAL: OP **INNOVATIEVE IDEEËN**, DIE KING BUNDELT EN OP EEN PRAKTISCHE MANIER UITDRAAGT NAAR GEMEENTEN. ZO KUNNEN GEMEENTEN **PROFITEREN VAN ELKAARS KENNIS EN KUNDE**, EN HOEVEN ZIJ NIET STEEDS ZELF HET WIEL UIT TE VINDEN.’

WILLEM VAN ROSMALEN

GEMEENTESECRETARIS SCHIJNDEL

‘BENCHMARKING DOOR KING MAAKT INZICHTELIJK HOE DE GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING ERVOOR STAAT. **HOE PRESTEREN GEMEENTEN TEN OPZICHTE VAN ELKAAR?** BIJVOORBEELD OP HET GEBIED VAN BALIEDIENSTVERLENING, E-DIENSTVERLENING OF OMVANG VAN HET AMBTELIJK APPARAAT. DE VOLGENDE VRAAG IS: **WAT DOE JE ALS GEMEENTE MET DIE WETENSCHAP?** DAARVOOR IS HET NOODZAKELIJK DAT GEMEENTEN ZELF DE MOED EN WIL HEBBEN OM TE LEREN. KING LAAT ZIEN WAT DE MOGELIJKHEDEN ZIJN; GEMEENTEN VERBETEREN ZELF DE DIENSTVERLENING. TE VAAK ZIEN GEMEENTEN DE UITKOMSTEN VAN BENCHMARKS ALS EEN STATISCH GEGEVEN: HET KAN MEE- OF TEGENVALLLEN. OF ZE ZIJN **CHAGRIJNIG OF PASSIEF** WANNEER ZE SLECHT UIT HET ONDERZOEK KOMEN. WAT DAN NODIG IS, IS EEN PAAR BETROKKEN MENSEN IN DE GEMEENTELIJKE ORGANISATIE. MENSEN DIE ZEGGEN: **‘DAT LATEN WE NIET OP ONS ZITTEN’.**’

PAUL VAN DEN WIJNGAART

GEMEENTESECRETARIS LEIDEN

WAT DOET KING?

WWW.WAAR STAAT JE GEMEENTE.NL

Vergelijken, verbazen, verbeteren

Hoe tevreden is een burger als belastingbetaler, als wijkbewoner en als klant van de gemeente? *Waarstaatjegemeente.nl* bundelt niet alleen gegevens van gemeenten. Ook resultaten van een burgerpeiling over de algemene dienstverlening en een klanttevredenheidsonderzoek over de baliedienstverlening zijn onderdeel van de rijke database achter de webportal. Daarnaast verzamelt 'wsjg.nl' informatie bij externe bronnen, zoals het CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek), het KLPD (Korps Landelijke Politiediensten) en de Kamer van Koophandel.



“Eind 2010 doen 300 gemeenten mee, is het streven. En in 2011 moeten alle gemeenten aangesloten zijn”

Zo biedt *Waarstaatjegemeente.nl* gemeenten handvatten om prestaties met elkaar te vergelijken. Bovendien helpt 'wsjg.nl' om inzicht te krijgen in welke verbeterpunten er zijn, en prioriteit verdienen. De webportal is voor iedereen toegankelijk, en verhoogt zo de transparantie van de gemeentelijke dienstverlening. Ook draagt het bij aan stroomlijning en vereenvoudiging van de gegevensuitvraag van andere overheden bij gemeenten. Wat KING betreft geldt: eenmalige uitvraag, meervoudig gebruik.

Forse verbetering

Ruim de helft van alle gemeenten was begin 2010 aangesloten bij *Waarstaatjegemeente.nl*. Dat betekent dat deze gemeenten meedoen aan een tweejaarlijkse burgerpeiling en klanttevredenheidsonderzoek. Ook actualiseren zij ieder jaar een aantal feitelijke gegevens via het zogenaamde zelfonderzoek. Een goede zaak, want hoe meer gemeenten hun gegevens inzichtelijk maken, des te beter de kwaliteit van de vergelijking. Eind 2010 doen 300 gemeenten mee, is het streven. En in 2011 moeten alle gemeenten aangesloten zijn, zo luidt de ambitie uitgesproken door gemeenten in de ledenvergadering van de VNG.



Om dat te bereiken ondergaat *Waarstaatjegemeente.nl* een forse verbeterslag. Zo verbetert KING in 2010 de toegankelijkheid en vormgeving. Daarvoor vernieuwt KING in 2010 en 2011 de – technische – basis voor de webportal. Doel: verhogen van de technische en functionele betrouwbaarheid. Maar vooral wil KING dat gemeenten specifiekere gegevens boven water kunnen krijgen, die aansluiten bij de vragen van gemeenten.

Neem voor meer informatie contact op met de afdeling Benchmark, Ontwikkeling & Innovatie via Waarstaatjegemeente@kinggemeenten.nl

'Het kost gemeenten nog te vaak teveel moeite om de informatie die zij nodig hebben boven tafel te krijgen. En dat is jammer, want de motor achter *Waarstaatjegemeente.nl* is uitstekend. Door de gegevens slim te combineren, kunnen gemeenten meer profijt hebben van de webportal.'



KEURMERK BENCHMARKS

Veel bureaus bieden gemeenten onderzoeken en benchmarks aan. Maar hoe kies je als gemeente de juiste? Daarvoor heeft KING een keurmerk ontwikkeld. Zo is een van de eisen dat het bureau samen met de deelnemende gemeenten de benchmark opzet en ontwikkelt. Een kleine dertig benchmarks zijn nu voorzien van het KING-keurmerk. Zo weten gemeenten dat ze met een goed product aan de slag gaan. De benchmarks met het KING-keurmerk controleert KING steekproefsgewijs.

“Benchlearning moet meer vlees op de botten krijgen, vindt KING”

BENCHLEARNING

Benchlearning moet meer vlees op de botten krijgen, vindt KING. Sinds dit jaar zijn de keurmerken voor benchmarking en benchlearning uitelkaar gehaald. Benchmarking is vooral vergelijken. Maar belangrijker nog: in een vertrouwde omgeving van elkaar leren en zo tot verbeteringen komen. Een benchmark waaraan het keurmerk ‘benchlearning’ is toegekend geeft extra aandacht aan de mogelijkheden voor interactie en leren door de deelnemers.

“Beslissingen van gemeenten zijn van vele factoren afhankelijk; een visionaire blik is een must”

MONITORS

Weer iets anders is een monitor. Bij een monitor ligt vaker de nadruk op openbare verantwoording en puntenlijsten. Nadeel daarvan is dat dan de ‘score’ centraal komt te staan, en niet het (van elkaar) leren en verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening.

KING-BENCHMARKGIDS

In 2010 publiceert KING de ‘Benchmarkgids 2010 - 2011’: een overzicht van alle (KING-gecertificeerde) benchmarks- en benchleamtrajecten. Vraag de gids op via *Waarstaatjegemeente.nl*

KWALITATIEF BETER VERGELIJKEN

KING gaat samen met gemeenten, de VNG en het Rijk een bondige set kernindicatoren fomuleren. Doel: de vele varianten van uitraag bij gemeenten verminderen. De kunst is om een set indicatoren te definiëren die én waardevol is voor het leerproces van gemeenten én kan dienen als verantwoordingsinformatie. Tegelijkertijd is het zaak dat de indicatoren vergelijkbaar blijven, zodat de historische vergelijking mogelijk blijft. Uitgangspunt is: minder is meer.

TRENDWATCHPANEL

Monitors, spiegels en benchmarks geven een statische foto van de huidige werkelijkheid van een gemeente. Met andere woorden: een terugblik. Om daarop toekomstig beleid te baseren is riskant. Daarom roept KING in 2010 een trendwatchpanel in het leven die bestaat uit onafhankelijk denkers. Beslissingen van gemeenten zijn immers van vele factoren afhankelijk; een visionaire blik is een must.

Meer informatie? Kijk op www.kinggemeenten.nl

**KING ONTWIKKELT SAMEN MET
GEMEENTEN STANDAARDPRODUCTEN,
'OP MAAT' TOE TE PASSEN**



3. BESTUURS- KRACHT & VISITATIE

VANUIT DE OGEN VAN DE SAMENLEVING NAAR JEZELF KIJKEN

Versterken van de bestuurskracht en bestuurskwaliteit van gemeenten. Daar richt Bestuurskracht & Visitatie alle pijlen op. Zetten E-dienstverlening en Benchmark, Ontwikkeling & Innovatie deels bestaande projecten voort, Bestuurskracht & Visitatie is een geheel nieuw organisatieonderdeel van KING.

Bestuurskracht gaat niet alleen over het bestuurlijke domein dat iedere vier jaar verandert; het gaat om gemeenten in de volle breedte. De maatschappelijke prioriteiten binnen gemeenten veranderen, maar de gemeentelijke organisatie blijft hetzelfde. Daar moet je als gemeente volop in investeren, is KING's overtuiging. Ben je als gemeente bereid om naar jezelf te kijken? Vanuit de ogen van de samenleving? Maar ook door visitatie: door mensen van buiten jou te laten spiegelen. Doet de gemeente wat zij doet op de goede manier? Een bestuurskrachtonderzoek is dan ook bij uitstek geschikt om als gemeente 'van buiten naar binnen' te kijken (zie missie KING).



‘MONITORS EN BENCHMARKS KIJKEN VOORAL NAAR PRESTATIES OP **TACTISCH** NIVEAU, TERWIJL BESTUURSKRACHTONDERZOEK DE GEMEENTE IN HAAR OMGEVING OP **STRATEGISCH** NIVEAU BESTUDEERT. DE TWEE LIGGEN IN ELKAARS VERLENGDE: JUIST DE COMBINATIE MAAKT DAT GEMEENTEN **VOLLEDIG INZICHT KRIJGEN IN HUN PRESTEREND VERMOGEN**. DE BESTUURSKRACHTONDERZOEKEN KUNNEN GEVOED WORDEN DOOR GEGEVENS UIT BENCHMARKS. ANDERZIJDS KUNNEN RESULTATEN UIT BESTUURSKRACHTONDERZOEKEN AANLEIDING ZIJN VOOR EEN BENCHMARK.’

MONIQUE JONGERIUS

AFDELINGSHOOFD BESTUURSKRACHT & VISITATIE

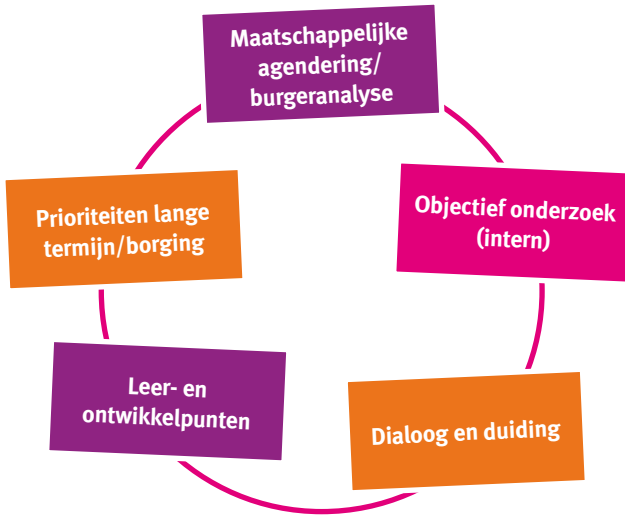
KING-BESTUURSKRACHTONDERZOEK: STURING EN STRATEGISCHE KEUZES

Een KING-bestuurskrachtonderzoek brengt in beeld of gemeenten de maatschappelijke uitdagingen goed onderkennen samen met burgers, maatschappelijke organisaties en de regio. Alles draait om sturing en strategische keuzes die de politieke en ambtelijke organisatie maken. Om het vermogen om wettelijke taken en ambities goed uit te voeren in de bestuurlijke en maatschappelijke context. Ook geeft een bestuurskrachtonderzoek zicht op de kwaliteit van de ambtelijke organisatie. Kortom, bestuurskrachtonderzoek neemt ambities, maatschappelijke vraagstukken en prestaties van gemeenten structureel onder de loep.

“Alles draait om sturing en strategische keuzes die de politieke en ambtelijke organisatie maken”



**KING ontwikkelt daarvoor een leercyclus voor gemeenten.
Die leercyclus bestaat grofweg uit vijf fases:**



De strategische leercyclus van KING is een permanent proces. Het geeft gemeenten handvatten om periodiek en op basis van een aantal terugkerende stappen te reflecteren. Vervolgens gaan zij aan de slag met de leer- en verbeterpunten, en borgen deze.



WAT DOET KING?

KEURMERK BESTUURSKRACHTONDERZOEK: DE KING-NORM

KING ontwikkelt in 2010 een keurmerk voor bestuurskrachtonderzoek. Bestuurskracht & Visitatie heeft daarvoor een inhoudelijk kader ontwikkeld: de KING-norm voor aanpak en doelstellingen van bestuurskrachtonderzoek. Deze KING-norm vormt voor gemeenten een referentie; het helpt hen bij de vormgeving van bestuurskrachtonderzoek en het vervullen van hun opdrachtgeversrol. KING adviseert gemeenten desgewenst hierbij. Het inhoudelijke kader vormt tevens de basis voor de certificering door KING van bestuurskrachtonderzoek uitgevoerd door marktpartijen. Deze certificering vindt plaats in 2010.

LEERCYCLUS EN PILOTS

Bestuurskracht & Visitatie biedt gemeenten specialistisch advies bij het inrichten van de leercyclus. KING toetst en ontwikkelt de leercyclus en de bijbehorende diensten in samenspraak met vijf pilotgemeenten. Deze pilotfase leidt begin 2011 tot een strategie voor de komende jaren. Voorjaar 2011 hebben 25 gemeenten gebruikgemaakt van specialistisch advies over het versterken van hun eigen bestuurskracht, zo is de ambitie. De tevredenheid van gemeenten toetst KING op basis van intervisie. De gemeenteadviseurs van KING vormen een belangrijke verbinding naar de leercyclus (zie pagina 57).

“KING ontwikkelt een keurmerk voor bestuurskrachtonderzoek”

POOL VAN REFLECTOREN

Bestuurskracht & Visitatie verbindt zich aan nieuwe manieren van visitatie en voorziet in een pool van reflectoren. Deze reflectoren kunnen helpen bij de duiding van de uitkomsten van bestuurskrachtonderzoek. Gemeenten bekostigen zelf de reflectoren; KING selecteert deze en adviseert gemeenten bij hun keuze.

POOL VAN ORGANISATIECOACHES

Bestuurskracht & Visitatie voorziet in een pool van mensen die gemeenten ondersteunen bij het realiseren van de leer-en verbeterpunten die uit bestuurskrachtonderzoek naar voren komen. Bijvoorbeeld bij het oplossen van organisatievraagstukken die de sturing en strategie van de gemeente als geheel raken, maar ook bij een effectieve aanpak van burgerparticipatie.

ADVIES EN VOORLICHTING OP MAAT

Veel presentaties en workshops staan in 2010 en 2011 op het programma over bestuurskracht en bestuurskrachtonderzoek en visitatie.

Kijk voor een actueel overzicht op www.kinggemeenten.nl

‘EEN GEMEENTE VROEG ONLANGS AAN EEN GEMEENTEADVISEUR OF KING EEN WORKSHOP OVER HET NUP WILDE GEVEN. **DE E-DIENST-VERLENING KWAM NOG ONVOLDOENDE VAN DE GROND**, VOND MEN. TWEE GEMEENTEADVISEURS VAN KING PLANDEN VERVOLGENS VIJFTIEN GESPREKKEN BINNEN HET MANAGEMENT EN DE INFORMATIEBELEIDSGROEP. **VOORAL DE ORGANISATIE- EN MANAGEMENTONTWIKKELING IS EEN STA IN DE WEG VOOR HET REALISEREN VAN DE E-OVERHEID**, ZO BLEEK UIT DE GESPREKKEN. DAAROM ZEI KING: WIJ WILLEN MET LIEFDE WORKSHOPS OVER HET NUP GEVEN, MAAR HIER IS OOK IETS ANDERS AAN DE HAND. ZO HELPEN GEMEENTEADVISEURS GEMEENTEN OM **DE WERKELIJKE VRAAG IN BEELD TE KRIJGEN.**’

KRISTEL LAMMERS

COÖRDINATOR GEMEENTEADVISEURS



KING WERKT VRAAGGERICHT



DE GEMEENTE- ADVISEURS

DE OGEN EN OREN VAN KING

Actief inspelen op behoeften van gemeenten. Dat doen de gemeenteadviseurs van KING. Acht gemeenteadviseurs behartigen de belangen van ieder zo'n zestig gemeenten. Gemeenteadviseurs signaleren niet alleen de vragen en behoeften van gemeenten, maar verbinden ze ook. Daarvoor werken zij nauw samen met de KING-pijlers.

56

WERKPLAN 2010 - 2011

CREËREN VAN OVERZICHT

Veel vraagstukken waar gemeenten mee bezig zijn, komen overeen. Zoals het nieuwe werken of creëren van overzicht en prioriteiten ten aanzien van het NUP (het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid). Gemeenteadviseurs gaan over dat soort onderwerpen in de regio het gesprek aan met gemeenten, op strategisch niveau. Zij haken daarvoor zoveel mogelijk aan op reguliere overlegmomenten, zoals de provinciale afdelingen van de VNG, de regionale VGS-kringen (Vereniging van Gemeentesecretarissen) en bijeenkomsten van het griffiersnetwerk en de VDP (Vereniging Directeuren Publieksdiensten).



Gemeenten kunnen natuurlijk ook zelf bij de gemeenteadviseur in hun regio aankloppen. De adviseur helpt dan vooral om de vraag scherp te krijgen. En vervolgens: wat de meest heilzame weg is voor een oplossing. Dat kan een 'KING-dienst of -product' zijn, maar dat hoeft niet.

Kortom, gemeenteadviseurs zijn de ogen en oren van KING en brengen het aanbod van KING naar gemeenten toe. En andersom: wanneer gemeenten tegen nieuwe vraagstukken aanlopen, signaleren de gemeenteadviseurs deze. Vervolgens bekijken zij hoe KING kan ondersteunen.

Meer informatie? Kijk op www.kinggemeenten.nl

“Gemeenteadviseurs signaleren niet alleen de vragen en behoeften van gemeenten, maar verbinden ze ook”



WAT DOET KING?

Door de inspanningen en resultaten van de EGEM i-teams kunnen de gemeenteadviseurs een vliegende start maken. De activiteiten in 2010 bestaan uit: opbouwen en onderhouden van relaties met gemeenten. De regieadviseurs van EGEM i-teams introduceren de nieuwe gemeenteadviseurs bij de gemeenten en zorgen voor afstemming met hun relatie- en kennisnetwerk. Daarnaast leggen de gemeenteadviseurs natuurlijk ook zelfstandig contacten met de netwerken van de gemeentesecretarissen en andere vakverenigingen op regionaal niveau. Tot slot inventariseren de gemeenteadviseurs de stand van zaken en brengen zij actuele vragen en behoeftes van gemeenten in kaart.

Meer informatie? Kijk op www.kinggemeenten.nl



DORDRECHT: AUTORISATIESTRUCTUUR DIGITALE KLANTDOSSIERS

**WIE MAG BINNEN GEMEENTEN WELKE INFORMATIE OVER EEN
BURGER INZIEN OF VERANDEREN? MET DIE VRAGEN HEBBEN
ALLE GEMEENTEN DOOR DE KOMST VAN DIGITALE KLANT-
DOSSIERS TE MAKEN. MAAR HOE WAARBORG JE DE PRIVACY
VAN BURGERS?**

Daarvoor werken gemeenten met autorisaties: alleen die medewerkers die bevoegd zijn krijgen toegang tot bepaalde informatie over burgers. Maar hoe regel je nu zo'n autorisatiestructuur? Dordrecht klopte met dit vraagstuk aan bij een gemeenteadviseur van KING. In Dordrecht bleken ze vergevorderd met de autorisatiestructuur. In feite is het simpel, zo redeneerde Dordrecht. Iedere gemeente heeft een organisatie-model waarin verantwoordelijkheden bij mensen zijn belegd. Op basis van dat organisatie-model stelde de gemeente een autorisatiestructuur op voor de digitale klantdossiers. KING onderzoekt nu of het mogelijk is om een basismatrix te ontwikkelen waarmee gemeenten binnen hun organisatie aan de slag kunnen. Iedere gemeente is weliswaar anders, maar zo'n basis kan helpen om de structuur op poten te krijgen, zo is de gedachte.

JAN VROOM, GEMEENTE DORDRECHT:

**‘DE BASIS VOOR HET AUTORISATIESTRUCTUUR HADDEN WE
BINNEN EEN DAG IN BEELD. WE ZIJN GEWOON EEN DAG MET
DE JUISTE MENSEN OM TAFEL GAAN ZETTEN EN HEBBEN
AFSPRAKEN GEMAAKT.’**

**KING IS ONAFHANKELIJK
EN HEEFT GEEN
COMMERCIEEL BELANG**



DE MENSEN VAN KING

DIRECTIE & STAF



1.



2.



3.



4.



5.



6.



7.



8.



9.

1. TOF THISSEN

DIRECTEUR
06 - 51 52 67 90
TOF.THISSEN@KINGGEMEENTEN.NL

2. NATACHA BEIJ

OFFICEMANAGER/DIRECTIESECRETARESSE
06 - 12 65 03 41
NATACHA.BEIJ@KINGGEMEENTEN.NL

3. JAKOBIEN GROENEVELD

COMMUNICATIEADVISEUR
06 - 20 36 03 05
JAKOBIEN.GROENEVELD@KINGGEMEENTEN.NL

4. RENS MEIJKAMP

DIRECTIE-ADVISEUR
06 - 23 43 15 39
RENS.MEIJKAMP@KINGGEMEENTEN.NL

5. JAAP VAN DEN HOUTEN

CONTROLLER
06 - 12 65 03 10
JAAP.VANDENHOUTEN@KINGGEMEENTEN.NL

6. TYRZA KUIJKHOVEN

DIRECTIESECRETARESSE
06 - 14 59 49 60
TYRZA.KUIJKHOVEN@KINGGEMEENTEN.NL

7. CORINA VAN OOSTROM

ONDERSTEUNEND MEDEWERKER
CORINA.VANOOSTROM@KINGGEMEENTEN.NL

8. REINEKE PONSIOEN-VISSER

ONDERSTEUNEND MEDEWERKER
REINEKE.PONSIOEN-VISSER@KINGGEMEENTEN.NL

9. DEBBY SIES

ONDERSTEUNEND MEDEWERKER
DEBBY.SIES@KINGGEMEENTEN.NL

GEMEENTEADVISEURS



1.



2.



3.



4.



5.

E-DIENSTVERLENING



1.



2.

-
- 1. EELKE HORSELENBERG**
GEMEENTEADVISEUR
06 - 12 98 46 09
EELKE.HORSELENBERG@KINGGEMEENTEN.NL
 - 2. RINKO HUISMAN**
GEMEENTEADVISEUR
06 - 53 49 66 99
RINKO.HUISMAN@KINGGEMEENTEN.NL
 - 3. KRISTEL LAMMERS**
COÖRDINATOR GEMEENTEADVISEURS
06 - 13 63 03 73
KRISTEL.LAMMERS@KINGGEMEENTEN.NL
 - 4. ERIK VISSER**
GEMEENTEADVISEUR
06 - 13 79 21 57
ERIK.VISSER@KINGGEMEENTEN.NL
 - 5. CEES VAN WESTRENNEN**
GEMEENTEADVISEUR
06 - 20 31 30 26
CEES.VANWESTRENNEN@KINGGEMEENTEN.NL

-
- 1. EUGENE TER BEEK**
EXPERT E-DIENSTVERLENING
06 - 20 31 50 90
EUGENE.TERBEEK@KINGGEMEENTEN.NL
 - 2. ELLEN DEBATS**
EXPERT E-DIENSTVERLENING
06 - 20 31 60 94
ELLEN.DEBATS@KINGGEMEENTEN.NL

E-DIENSTVERLENING



3.

4.

5.



6.

7.

8.



10.

11.

12.

3. JEFFREY GORTMAKER

EXPERT E-DIENSTVERLENING
06 - 20 35 70 02
JEFFREY.GORTMAKER@KINGGEMEENTEN.NL

4. JOËL VAN DER ELST

EXPERT E-DIENSTVERLENING
06 - 20 32 59 81
JOEL.VANDERELST@KINGGEMEENTEN.NL

5. REMKO DE HAAS

EXPERT E-DIENSTVERLENING
06 - 20 36 06 77
REMKO.DEHAAS@KINGGEMEENTEN.NL

6. INGRID HOOGSTRATE

AFDELINGSHOOFD
06 - 55 79 13 13
INGRID.HOOGSTRATE@KINGGEMEENTEN.NL

7. PETER KLAVER

EXPERT E-DIENSTVERLENING
06 - 36 34 13 74
PETER.KLAVER@KINGGEMEENTEN.NL

8. HENRI KORVER

EXPERT E-DIENSTVERLENING
06 - 11 37 47 77
HENRI.KORVER@KINGGEMEENTEN.NL

9. ROBERT MELSKENS

EXPERT E-DIENSTVERLENING
06 - 13 24 80 48
ROBERT.MELSKENS@KINGGEMEENTEN.NL

10. ADRIE SPRUIT

EXPERT E-DIENSTVERLENING
06 - 20 30 83 63
ADRIE.SPRUIT@KINGGEMEENTEN.NL

11. JEROEN TOPS

EXPERT E-DIENSTVERLENING
06 - 47 94 23 81
JEROEN.TOPS@KINGGEMEENTEN.NL

12. LARISSA ZEGVELD

PROJECTLEIDER/KWARTIERMAKER
BEHEER
06 - 52 05 44 96
LARISSA.ZEGVELD@KINGGEMEENTEN.NL

KING IMPLEMENTATIE



1.



2.



3.



4.



5.



6.



7.



8.



9.



10.

1. SUSAN.ASHWORTH

REGIOCOACH
06 - 13 93 56 20
SUSAN.ASHWORTH@KINGGEMEENTEN.NL

2. ANKIE ELEVELD

REGIOCOACH
06 - 13 93 63 05
ANKIE.ELEVELD@KINGGEMEENTEN.NL

3. HENK FERKRANUS

REGIOCOACH
06 - 10 57 48 39
HENK.FERKRANUS@KINGGEMEENTEN.NL

4. JEANNE-MARIE LANGEN

REGIOCOACH
06 - 53 33 96 65
JEANNE-MARIE.LANGEN@KINGGEMEENTEN.NL

5. NICOLE OLTHETEN

PROCESMANAGER
06 - 13 79 10 44
NICOLE.OLTHETEN@KINGGEMEENTEN.NL

6. EDITH VAN RUIJVEN

ACCOUNTMANAGER
06 - 13 92 69 54
EDITH.VANRUIJVEN@KINGGEMEENTEN.NL

7. WILLEKE SCHOOLS

PROCESMANAGER
06 - 55 80 50 61
WILLEKE.SCHOOLS@KINGGEMEENTEN.NL

8. FEMKE STIEKEMA

REGIOCOACH
06 - 10 35 15 00
FEMKE.STIEKEMA@KINGGEMEENTEN.NL

9. ROBERT STOLWIJK

REGIOCOACH
06 - 42 23 93 44
ROBERT.STOLWIJK@KINGGEMEENTEN.NL

10. JOHAN VAN DER WAAL

KWARTIERMAKER KING IMPLEMENTATIE
06 - 10 70 02 96
JOHAN.VANDERWAAL@KINGGEMEENTEN.NL

BENCHMARK, ONTWIKKELING & INNOVATIE



1.



2.



3.



4.



5.

BESTUURSKRACHT & VISITATIE



1.



2.



3.

-
- 1. HIDDE BOONSTRA**
MEDEWERKER BENCHMARK, ONTWIKKELING & INNOVATIE
06 - 12 21 79 27
HIDDE.BOONSTRA@KINGGEMEENTEN.NL
 - 2. LOESANNE HAKKENS**
COMMUNICATIEMEDEWERKER
06 - 12 21 94 67
LOESANNE.HAKKENS@KINGGEMEENTEN.NL
 - 3. HERRIËT HEERSINK**
AFDELINGSHOOFD
06 - 51 59 54 09
HERRIET.HEERSINK@KINGGEMEENTEN.NL
 - 4. ROE VAN KASTEREN**
MEDEWERKER BENCHMARK, ONTWIKKELING & INNOVATIE
06 - 12 21 75 40
ROE.VANKASTEREN@KINGGEMEENTEN.NL
 - 5. CHRIS VAST**
MEDEWERKER BENCHMARK, ONTWIKKELING & INNOVATIE
06 - 12 21 70 13
CHRIS.VAST@KINGGEMEENTEN.NL

-
- 1. MONIQUE JONGERIUS**
AFDELINGSHOOFD
06 - 13 67 56 26
MONIQUE.JONGERIUS@KINGGEMEENTEN.NL
 - 2. JESSE WILZING**
ADVISEUR BESTUURSKRACHT
06 - 50 86 17 25
JESSE.WILZING@KINGGEMEENTEN.NL
 - 3. NADINE VAN DER SLUIS**
ADVISEUR BESTUURSKRACHT
06 - 10 94 96 53
NADINE.VANDERSLUIS@KINGGEMEENTEN.NL

ZET ALVAST IN UW AGENDA:

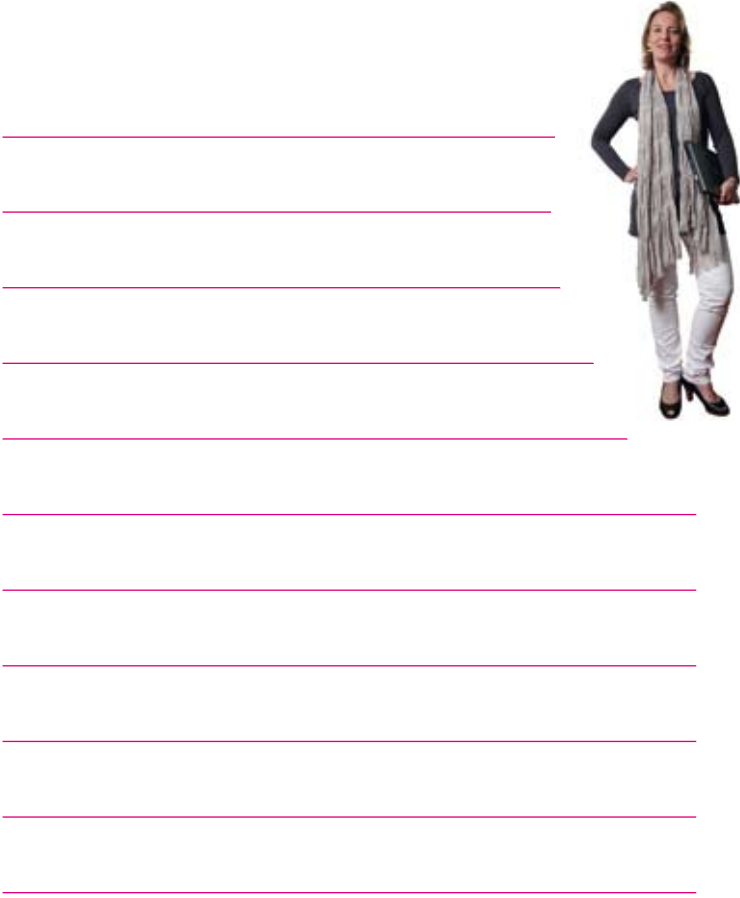
KING-jaarcongres: 6 januari 2011



BIJEEN- KOMSTEN

KING ORGANISEERT IN 2010 EN 2011 BIJEENKOMSTEN, VEELAL OM DE UITWISSELING VAN ERVARINGEN EN KENNIS TUSSEN GEMEENTEN TE STIMULEREN.

KIJK OP **WWW.KINGGEMEENTEN.NL** VOOR EEN ACTUEEL OVERZICHT.



KING DOOR DE OGEN VAN KING







KWALITEITSINSTITUUT
NEDERLANDSE GEMEENTEN

NASSAULAAN 12
2514 JS DEN HAAG

T 070 373 80 17
F 070 363 56 82

INFO@KINGGEMEENTEN.NL
WWW.KINGGEMEENTEN.NL

