

Juryrapport

Verkiezing

Beste Overheidsorganisatie van het Jaar 2020



**BESTE 2020**  
**OVERHEIDS**  
**ORGANISATIE**  
VAN HET JAAR

# Inhoudsopgave

<b>1. Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>2. Jury</b>	<b>3</b>
<b>3. Partners</b>	<b>4</b>
<b>4. Werkwijze en beoordeling</b>	<b>4</b>
Dimensie I: Een duidelijk profiel (buitenwereld)	4
Criterium 1. Onderscheidend vermogen, uniciteit, of 'uniek profiel'	5
Criterium 2. Missiegedrevenheid	5
Dimensie II: Een krachtige organisatie (binnenwereld)	5
Criterium 3. De basis aantoonbaar op orde	5
Criterium 4. Leervermogen	5
Criterium 5. Veerkracht	5
Dimensie III: Duidelijk maatschappelijk resultaat (effect)	5
Criterium 6. Effectiviteit	5
Criterium 7. Maatschappelijke betrokkenheid	5
<b>5. Finalisten</b>	<b>6</b>
Gemeente Groningen	6
Sociale Verzekeringsbank (SVB)	6
Veiligheidsregio Limburg-Noord (VRLN)	7
<b>6. Eindoordeel</b>	<b>8</b>
<b>7. Nawoord</b>	<b>8</b>

## 1. Voorwoord

In dit juryrapport van de Verkiezing Beste Overheidsorganisatie van het Jaar 2020 vindt u een kort verslag van de ervaringen van de juryleden bij het werkbezoek en beoordelingen van de juryleden over de finalisten van de verkiezing. De finalisten van 2020 zijn: gemeente Groningen, Veiligheidsregio Limburg-Noord en de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Deze organisaties zijn dé voorbeelden van organisaties die publieke meerwaarde creëren.

## 2. Jury

De jury bestaat uit:

- Jan van Zanen (juryvoorzitter), burgemeester gemeente Den Haag & voorzitter Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)
- Arjen Littooi, algemeen directeur Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (VRR winnaar 2016)
- Ingrid Geveke, gemeentesecretaris Zwolle
- Jan Herman de Baas, interim-directeur Interprovinciaal Overleg (IPO)
- Marcel Meijs, gemeentesecretaris gemeente Tilburg (gemeente Tilburg winnaar 2019)
- Marieke van Wallenburg, directeur-generaal Overheidsorganisatie, ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Mirko Noordegraaf, vice-decaan Maatschappelijke impact van de faculteit Recht, Economie & Bestuur en organisatie (REBO) & Voorzitter VB
- Piet Sennema, secretaris-directeur Waterschap Aa en Maas (Waterschap Aa en Maas winnaar 2018)
- Sylvio Thijsen, algemeen directeur Staatsbosbeheer (Staatsbosbeheer winnaar 2017)
- Yasmin Brewster, Jonge Ambtenaar van het Jaar 2020

### 3. Partners

De partners van de verkiezing Beste Overheidsorganisatie van het Jaar 2020 zijn:



### 4. Werkwijze en beoordeling

De overheidsorganisaties die genomineerd zijn worden in eerste instantie beoordeeld op hun inzending. Dit gebeurt aan de hand van een aantal dimensies, die weer opgedeeld zijn in criteria. De dimensies vorm ook de leidraad voor het format van de inzendingen. Uit het groot aantal inzendingen wordt door een serie beoordelaars vanuit de wetenschap en praktijk een shortlist van tien genomineerden samengesteld. De tien shortlist kandidaten geven een pitch aan de jury tijdens de Dragons' Den bijeenkomst. In deze pitch vertellen de organisaties kort waarom zij de beste overheidsorganisatie van het jaar zijn. De juryleden kiezen uit de tien organisaties drie finalisten.

De drie finalisten worden vervolgens door de jury bezocht tijdens de werkbezoeken. Dit jaar hebben de werkbezoeken digitaal plaatsgevonden vanwege de toen geldende coronamaatregelen. De dimensies die een leidraad vormen voor de presentatie van de organisatie luiden als volgt:

#### Dimensie I: Een duidelijk profiel (buitenwereld)

De organisatie is een toonbeeld van een waardevolle dienst en heeft dan ook deze reputatie. De organisatie maakt het verschil, en is uniek in haar bezigheden. Zo heeft zij heeft een duidelijk verhaal naar de buitenwereld. Dit verhaal leeft ook binnen de

organisatie, en zo hebben medewerkers het gevoel van betekenis te zijn voor de maatschappij. Betrokken organisaties respecteren deze missie.

- Criterium 1. Onderscheidend vermogen, uniciteit, of 'uniek profiel'
- Criterium 2. Missiegedrevenheid

#### Dimensie II: Een krachtige organisatie (binnenwereld)

De organisatie heeft de financiële zaken op orde. Zij is kostenbewust, betrouwbaar, transparant en houdt kosten relatief laag. Ook worden deze kosten integer en publiekelijk verantwoord. Zij is competent, deskundig en makkelijk benaderbaar. De wil om constant te willen verbeteren is aanwezig, ook als hierbij eventueel fouten gemaakt kunnen worden. Het management beschermt en stimuleert deze leercultuur binnen de organisatie.

- Criterium 3. De basis aantoonbaar op orde
- Criterium 4. Leervermogen
- Criterium 5. Veerkracht

#### Dimensie III: Duidelijk maatschappelijk resultaat (effect)

De organisatie heeft concreet voor zich welke uitdagingen spelen in de omgeving en weet hoe zij hier professioneel op in kan springen. Het schakelen van sturen naar regisseren, verbinden, samenwerken, co-creëren en ondersteunen gaat de organisatie moeiteloos af en oogst waardering bij de stakeholders. Zij heeft een voorbeeldrol voor de maatschappij in thema's als duurzaamheid, inclusie, digitalisering etc.

- Criterium 6. Effectiviteit
- Criterium 7. Maatschappelijke betrokkenheid

## 5. Finalisten

### Gemeente Groningen

Het werkbezoek van de gemeente Groningen vond in de avonduren plaats, maar dit deed zeker niet af aan de kwaliteit van het online bezoek. Een startup van de gemeente had het platform voor de video conference ontwikkeld, een mooi voorbeeld van hoe de gemeente Groningen startups en digitalisering omarmt. In het veelzijdige programma van het werkbezoek was een belangrijke rol weggelegd voor de jonge ambtenaren en vernieuwende projecten. Er was veel aandacht voor duurzame mobiliteit met behulp van waterstof en verschillende bouwprojecten in de gemeente Groningen. Zoals het Forum, dat een mooi symbool is voor het creëren van sociale cohesie door culturele instellingen en sociale ontwikkeling met elkaar te combineren. Het Forum is terecht gekroond tot BNA Beste Gebouw van het Jaar.

Binnen de gemeente Groningen is veel ruimte voor innovatie. Het Startup in Residence programma *Founded in Groningen* is een broedplaats voor samenwerking tussen ondernemers en de overheid. Een team van nog geen 4 fte slaagt erin Groningen op de kaart te zetten als tweede start-up regio van Nederland. In Friesland is *Founded* overgenomen met eenzelfde organisatiemodel. Na twee tot drie jaar worden de projecten doorgaans afgestoten en zelf belegd. Ambitie is dat twee op de vijf jonge bedrijven in de regio moet blijven bestaan.

De gemeente Groningen kiest waar mogelijk voor burgerparticipatie. In het Ebbingekwartier werden ondernemers en burgers betrokken bij het tot stand brengen van een terrein waarop woningen, horeca, events en een openluchttheater samen een kloppend hart vormen van innovatief Groningen. Voor het Dudok project is een wedstrijd uitgeschreven voor het beste ontwerp. Op gemeentelijk niveau rijgen gebiedsregisseurs in de gehele binnenstad dit soort projecten aan elkaar.

Het traineeprogramma is belangrijk voor de gemeente Groningen. De jonge ambtenaren worden goed vastgehouden door de gemeente en krijgen veel ruimte voor eigen initiatief en innovatie. Experimenteren en fouten maken mag. Er was veel passie zichtbaar bij de medewerkers. De intentie om de burger centraal te stellen en achter de Groningse voordeur diensten goed vanuit die intentie te laten samenwerken was goed zichtbaar en kwam doorleefd over.

### Sociale Verzekeringsbank (SVB)

De SVB straalde gedurende het werkbezoek de heldere boodschap *Ik ben SVB* uit. De medewerkers van de SVB voelen een sterke verbondenheid met de organisatie en zijn trots

op het werk dat zij leveren. De Raad van Bestuur en directie zijn betrokken bij de organisatie, ook in coronatijd. De SVB heeft tijdens het werkbezoek duidelijk laten zien hoe enkele rode lijnen door de organisatieontwikkeling lopen. Zo kijkt zij voorbij de regels en systemen in relatie tot de klant en is er ruimte om te bespreken, expliciteren en af te wegen. De SVB is niet bang voor professionele buikpijn. Problemen en uitdagingen worden niet uit de weg gegaan, maar actief opgezocht en aangepakt.

Er is bij de SVB altijd mogelijkheid om kwesties bespreekbaar te maken en samen naar oplossingen te zoeken door middel van initiatieven als Garage de Bedoeling, de Werkplaats Schulden en het ABBA-systeem (Algemene Beginselen van Behoorlijk Afwegen). Daarnaast wordt veel waarde gehecht aan het meervoudig perspectief en ligt er binnen de organisatie een sterke focus op innovatie, middels bijvoorbeeld het innovatielab Novum. Tevens is er ruimte voor de ontwikkeling van nieuwe initiatieven zoals KoLiBrie, wat staat voor Korte en Lichte Brieven. Dit is een project van een kleine groep medewerkers om alle brieven te vernieuwen en verbeteren, beginnend bij een indrukwekkende verkorting van de AOW-brieven, zodat het voor de klant duidelijk is wat hij of zij kan verwachten. Dit is een voorbeeld van de proactiviteit, het enthousiasme en het gevoel voor maatwerk binnen de SVB.

SVB is een unieke organisatie met 5,5 miljoen klanten in zowel binnen- als buitenland en maatschappelijke effecten en politieke risico's van dien. De focus op innovatie en het verbeteren van de ervaring voor de burger zijn belangrijke elementen van het profiel van de SVB. Er heerst een positieve en open sfeer met een nadruk op samenwerking en als resultaat indrukwekkende productiecijfers en klanttevredenheid. De jury ziet de enorme stappen die de dynamische SVB maakt in haar ontwikkeling en is benieuwd naar de toekomstige uitkomsten van de processen waar momenteel hard aan gewerkt wordt.

### **Veiligheidsregio Limburg-Noord (VRLN)**

De Veiligheidsregio Limburg-Noord heeft een indrukwekkend online werkbezoek voorbereid, ondanks de persconferentie en de nieuwe corona maatregelen van de avond daarvoor. De VRLN is een veelzijdige organisatie met veel oog voor de mensen en een hoge loyaliteit aan de organisatie. Het is een organisatie die er direct staat zodra het nodig is en de klussen klaart die geklaard moeten worden onder omstandigheden die soms bijzonder zwaar kunnen zijn. Zo werd de Meinweg brand uitgebreid besproken tijdens het werkbezoek vanuit het commandocentrum en met betrokkenen die in coronatijd deze enorme brand, daaropvolgende evacuatie en transnationale samenwerking moesten aanpakken.

De VRLN staat klaar voor medewerkers die gepaste zorg nodig hebben na een incident en besprak dit tijdens het werkbezoek met een medewerker die dit zelf heeft ervaren. Ook

doen de verschillende takken hun best elkaar te ondersteunen en hielp de brandweer eerder dit jaar bijvoorbeeld met de groepsvaccinatie voor de meningokokken. Er is ruimte voor innovatie, bijvoorbeeld middels de Risk Factory die bezocht kan worden door kinderen om kennis te maken met veiligheid en het werk van de veiligheidsregio. Vanwege de ligging in Nederland moet er bij incidentbestrijding, zoals bij de Meinweg brand, grensoverschrijdend samengewerkt worden. Vanaf het begin van de coronacrisis komt het regionaal beleidsteam, dat soms grensoverschrijdend werkt, al digitaal samen. De VRLN heeft oog voor dilemma's met tegenstrijdige belangen, zoals natuurbehoud versus incidentenbestrijding, en gaat hier proactief mee om.

De organisatie is heel menselijk en blijft zoeken naar innovatieve manieren om de organisatie te verbeteren. Er ligt bijvoorbeeld nadruk op dataverzameling, die nu vooral nog retrospectief gebruikt wordt. Er wordt gekeken naar betere manieren om deze dataverzameling in te zetten. De jury prijst deze ontwikkeling in de zoektocht van een relatief jonge organisatie naar een manier om de resultaten van veel verschillende samenwerkingen scherper in beeld te krijgen.

## 6. Eindoordeel

De jury stond voor een lastige opgave. Nadat de jury de inzendingen, pitches tijdens de Dragons' Den en de digitale werkbezoeken heeft geanalyseerd kwamen zij tot de volgende uitslag. De Beste Overheidsorganisatie van het Jaar 2020 is: **de Sociale Verzekeringsbank!**

## 7. Nawoord

De Jury wil alle organisaties die meegedaan hebben aan de verkiezing Beste Overheidsorganisatie van het Jaar 2020 hartelijk bedanken voor hun inzet. Daarnaast wil de jury de drie finalisten nadrukkelijk bedanken voor alle energie die zij gestoken hebben in het voorbereiden van de digitale werkbezoeken en de inzendingen. We hopen dat, met name voor de finalisten, deze verkiezing positieve gevolgen binnen de organisatie teweeg hebben gebracht.

Vanaf 2021 wordt ieder jaar afwisselend met de Verkiezing Beste Overheidsorganisatie van het Jaar, de Verkiezing Beste Overheidsinnovatie georganiseerd. Gedurende de jaarlijkse zoektocht naar de beste overheidsorganisaties stuit de organisatie namelijk steeds vaker om overheidsinnovaties die de grenzen van organisaties overschrijden. De organisatie van de verkiezing hoopt daarom op deze manier een breed platform creëren voor overheidsinnovaties.



