

## GemeenteDelers 2022 toelatings- en beoordelingscriteria Informatie voor casus inzenders (v211017)

---

### TERMINOLOGIE

---

**Casus** is de verzamelnaam voor elk groot of klein initiatief, project, programma dat binnen, door of met een gemeentelijk 'team' is gerealiseerd, recentelijk een aantoonbaar resultaat heeft geboekt, en dat het verdient om in andere gemeenten 'hergebruikt' te worden.

**Categorieën** verwijzen naar de typering van de casus. Ze zijn bedoeld om vergelijkbare casussen met elkaar in eerlijke competitie te brengen. In 2022 hanteert GemeenteDelers twee hoofdcategorieën:

- a. "Door inwoners en/of organisaties direct ervaren verbeteringen van gemeentelijke diensten."
- b. "Verbeteringen in (interne) dienstverleningsprocessen/systemen die indirect of op termijn merkbaar zijn voor inwoners/organisaties."

In geval van veel aanmeldingen in een categorie kan GemeenteDelers besluiten subcategorieën te creëren, met 'eerlijke competitie' als uitgangspunt.

**Aspecten** zijn de drie 'hoofdcriteria' waaraan een GemeenteDelers casus in basis moet voldoen:

1. Geslaagd: de casus heeft aantoonbaar succes en meerwaarde gerealiseerd voor de beoogde doelgroep, terwijl het proces-/projectverloop zich onderscheidt door goede beheersing en soepele samenwerking.
2. Waardevol: de casus voldoet aan de (wettelijke) uitgangspunten voor inclusiviteit, en draagt aantoonbaar bij aan een maatschappelijke behoefte en daarmee aan het algeheel welzijn - en hun beleving daarvan - onder burgers, organisaties, en van hun leefomgeving.
3. Herbruikbaar: de casus is dusdanig ontworpen, gedocumenteerd, gestandaardiseerd en/of publiekelijk gedeeld, dat andere gemeenten er snel/eenvoudig gebruik van kunnen maken.

**Criteria** maken de Aspecten meetbaar; met name voor de GemeenteDelers assessoren, opdat zij de casussen zo objectief mogelijk kunnen 'scoren'. Verderop in dit stuk worden alle GemeenteDelers Criteria bondig beschreven.

---

### TOELATING, SELECTIE EN BEOORDELING

---

Een casus die bij GemeenteDelers wordt aangemeld, gaat in potentie langs drie filters:

1. Tijdens het aanmelden wordt gevraagd in korte en krachtige teksten aannemelijk te maken dat de casus op elk van de drie Aspecten minstens een voldoende scoort.
2. Begin december wordt elke casus gescoord op de drie Aspecten, op basis van de bij de aanmelding geleverde teksten. Dit gebeurt door een statistisch verantwoord groot aantal 'scoorders' en levert een rangorde op waaruit een longlist doorgaat naar de volgende (assessment) ronde.
3. Begin januari weten de kandidaten van de longlist wat hen te doen staat: bewijsmateriaal aanleveren waarmee de GemeenteDelers assessor een waardering kan geven bij elk van de Criteria. Daaruit ontstaat een shortlist van casussen die zijn genomineerd voor de finaleronde.

**Hoewel alleen een deel van alle ingezonden casussen de assessmentfase bereikt en dan pas uitgebreid aanvullend bewijsmateriaal moet verstrekken, is het goed voor alle inzenders alvast bekend te zijn met de Criteria binnen de drie Aspecten, in ieder geval met de criteria die als *showstopper* te boek staan.**

---

## ASSESSMENT CRITERIA GEMEENTEDELERS 2022

---

### **1. Geslaagd**

In het aspect Geslaagd kijken we naar de feitelijke realisatie (proces en uitkomst) van de casus zelf. (Of en in hoeverre een casus Geslaagd is, wordt beoordeeld met 'rapportcijfers' voor onderstaande criteria.)

#### 1.1 Geleverd resultaat

De casus heeft merkbaar en aantoonbaar succes geboekt, in relatie tot de behoefte, de noodzaak of het doel.

#### 1.2 Verwachting doelgroepen

De casus heeft rekening gehouden met - en heeft voldaan aan - de wensen/verwachtingen van de voornaamste gebruikers/afnemers. Het gaat hier puur om aansluiten bij verwachtingen en dat moet aangetoond kunnen worden.

#### 1.3 Rendement en bereik

De verhouding tussen investeringen (tijd, geld, energie) en opbrengsten (kwalitatief en/of kwantitatief) is positief. Denk naast de term positieve 'business case' tevens aan positieve 'value case'.

#### 1.4 Acceptatie en inbedding

De casus is in bepaalde mate 'gemeengoed' geworden. Het is helder hoe en waar in de organisatie het initiatief is geborgd en onder wiens verantwoordelijkheid. De gebruikers/afnemers zijn er idealiter al helemaal aan gewend; het projectteam is ontbonden; het is geen project meer. Er is weinig tot geen nazorg meer nodig.

#### 1.5 Team opbrengsten

Hoe is het projectverloop geweest? Hoe ben je omgegaan met de rol van de omgeving en stakeholders? Is het initiatief gedragen door directie en bestuur? Zijn er bijzondere

samenwerkingen ontstaan, mooie leercurves geweest? Was er in het traject aandacht voor de menselijke maat? Was er lef en ondernemerschap nodig om de projectresultaten te realiseren?

## **2. Waardevol**

In het aspect Waardevol kijken we ('van buiten naar binnen') vooral of en in hoeverre de casus bijdraagt aan het welzijn van het publiek en de samenleving in het algemeen. Dit wordt beoordeeld met 'rapportcijfers' voor onderstaande criteria.

### 2.1 Rationale (showstopper)

De casus draagt aantoonbaar bij aan de oplossing van een breed gedeeld (maatschappelijk) vraagstuk. Het gaat er daarbij niet om of het complete probleem is opgelost, maar dat er een aantoonbare bijdrage is aan een (deel)oplossing.

### 2.2 Publieke waardering

De casus oogst aantoonbaar waardering bij inwoners/ondernemers. Signalen hiervoor kunnen zijn het dalen van klachtenaantallen of het ontvangen van complimenten.

### 2.3 Inclusiviteit (showstopper)

De casus belichaamt inclusieve dienstverlening: dienstverlening die niemand bewust of onbewust buitensluit. Inclusie is een kernwaarde van de dienstverlening, waardoor er gedurende de ontwikkeling van de dienstverlening rekening mee wordt gehouden dat iedereen er ook gebruik van kan maken. Denk hierbij aan begrijpelijk en duidelijk taalgebruik, en het voldoen aan andere randvoorwaarden zodat bijvoorbeeld mensen met een lichamelijke of mentale beperking, mensen met autisme, mensen met niet aangeboren hersenletsel, mensen met psychische kwetsbaarheid en laaggeletterden ook daadwerkelijk van de dienst gebruik kunnen maken. In het algemeen voldoet de casus aan de verplichtingen van het VN-Verdrag Handicap.

### 2.4 Welzijn en geluk

De casus draagt (per saldo) bij aan hoger sociaal-maatschappelijk welzijn, aan menselijke basisbehoeften zoals gezondheid, privacy, sociale contacten, persoonlijke ontwikkeling. Omdat welzijn en geluk relatieve maatstaven zijn, wordt van de inzender gevraagd een zo objectief mogelijke onderbouwing te geven van de (intrinsieke) toegevoegde waarde van de casus voor het algeheel maatschappelijk welzijn.

### 2.5 Zichtbaarheid, toegankelijkheid en transparantie

Het effect en/of de functie van de casus is zichtbaar, vindbaar, toegankelijk en de werking ervan is inzichtelijk. Dit is natuurlijk evident als de casus zich richt op mensen met een bepaalde beperking. Maar is er in het algemeen aandacht geweest voor optimale toegankelijkheid? Hoe groot is de gebruiksvriendelijkheid? Is de functionaliteit beïnvloedbaar door de gebruiker, de doelgroep? Altijd met in het achterhoofd de directe of indirecte verbetering van het sociaal-maatschappelijk welzijn.

### 2.6 Lokale democratie en burgerparticipatie

De casus belichaamt inspraak en betrokkenheid van de doelgroep c.q. de burger in alle opzichten, en in alle fasen/geledingen van het project. De kwaliteit/afspiegeling van de inspraak speelt natuurlijk een belangrijke rol.

### 2.7 Leefomgeving, klimaatdoelen en SDG

De casus draagt bij aan de kwaliteit van de leefomgeving, aan nationaal omarmde milieu- en klimaatdoelstellingen en aan een of meer van de 17 United Nations Sustainable Development Goals.

### **3. Herbruikbaar**

In het aspect Herbruikbaar beoordelen we of en in hoeverre de casus 'geschikt' is voor delen en vermenigvuldigen. Dit wordt beoordeeld met 'rapportcijfers' voor onderstaande criteria.

#### 3.1 Gedocumenteerd voor herbruikbaarheid

De casus is overdraagbaar gedocumenteerd en expliciet op het aspect van herbruikbaarheid getoetst. Dit is een basisvereiste voor elk project, met het oog op toekomstig onderhoud of revisie. De casus is aantoonbaar gereed en geschikt om bij derden 'uitgerold' te worden. Dit gaat verder dan een goed gedocumenteerd project, en is zichtbaar in elementen als een handleiding, en inzicht in kandidaat-gemeenten waar hergebruik kansrijk is. De opschaling is idealiter 'ingebakken' in de casus.

#### 3.2 Standaarden (showstopper voor 'ICT' casussen)

De casus maakt gebruik van voor de thematiek voorgeschreven standaards. Dit criterium is per definitie van toepassing bij casussen die 'software architectuur' behelzen. Zoals bekend zijn daar strikte aanbevelingen en voorschriften voor, zoals Common Ground, Demodam, Gemma, e.d.. Ook andere 'systeem-casussen' kunnen onderhevig zijn bepaalde normen, zoals het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid. De casus-eigenaar is zelf verantwoordelijk voor het kennen van de betreffende normen en standaards.

#### 3.3 Reeds hergebruikt

De casus wordt elders al (her)gebruikt, heeft zich dus al verspreid, mede door toedoen van goede publiciteit, documentatie en de intentie tot delen. Meer punten voor hogere verspreidingsgraad.

Speciale gevallen:

- als een casus zelf het lichtend voorbeeld is van hergebruik, en de 'bron-casus' heeft niet eerder meegedaan aan GemeenteDelers, dan is de casus welkom, mits voorzien van bronvermelding;
- als bovenstaande voor meerdere casussen geldt, dan wordt gekeken naar de (unieke) manier waarop het hergebruik is gepleegd;

#### 3.4 Publicatie en promotie

De casus is in zekere mate over het voetlicht gebracht; actie nagestreefd door de projectgroep, dan wel 'ontdekt' door de media. Het gaat niet over het 'zenden' maar over het 'ontvangen'. Hoe wijd is de casus bekend geraakt?

---

#### DISCLAIMER

---

Naast bovenstaande criteria omschrijvingen worden de GemeenteDelers assessoren gevoed met referentieteksten aan de hand waarvan zij hun puntenbeoordeling van een criterium zo objectief mogelijk kunnen doen. Niettemin blijft het assessmentproces mensenwerk, en beogen we bovenal een constructieve, onderzoekende dialoog tussen casusteam en assessoren. Een zogenoemde consensusmeting tussen alle assessoren onderling zorgt nog eens voor extra zorgvuldigheid

omtrent de puntentoekenningen, waarna het voltallige assessorenteam het gezamenlijk besluit omarmt inclusief de verantwoordelijkheid om de uiteindelijke score te kunnen uitleggen. En dan sluit de voorzitter de vergadering...

Het team van GemeenteDelers 2022 garandeert elke casus de waardering die het verdient en wenst elk casusteam een onvergetelijke, plezierige en leerzame ervaring.