

THEMABIJEENKOMST

Informatiesamenleving

Data hebben een grotere invloed op ons leven dan we vaak beseffen. Digitalisering helpt om die data beter in te zetten voor maatschappelijke doelen. Daarbij kunnen gemeenten elkaar en de VNG meer opzoeken om de mogelijkheden van digitalisering te verzilveren. En ze moeten gewoon aan de slag gaan, zoals in Hollands Kroon. Vier verhalen uit de Zoom-bijeenkomst van de VNHG op 20 november.



DIGITALISERING IS CHEFSACHE

URGENTIE

Digitalisering moet vaker op de bestuurlijke agenda komen. Technologische ontwikkelingen zijn een gegeven en dragen bij aan maatschappelijke doelen. En structurele aandacht 'van de baas' graag, niet alleen als de Zoom-applicatie hapert.

Bram Diepstraten, wethouder in Velsen, is lid van de VNG-commissie Informatiesamenleving. "Ik probeer zoveel mogelijk goede verbindingen te leggen tussen grote, middelgrote en kleinere gemeenten. Juist die laatste twee hebben veel baat bij samenwerking met elkaar."

Daarvoor mag het besef van enige urgentie groter. Uit een korte online enquête vrijdag 20 november onder de deelnemende bestuurders en raadsleden blijkt dat digitalisering nog maar zelden op de debatagenda staat en dat de meeste gemeenten zich niet voldoende toegerust achten voor de digitale uitdagingen.

Niets om voor te schamen, maar wel tijd om in actie te komen, vindt Diepstraten. Gemeenten moeten op verschillende terreinen inspelen op de technologische ontwikkelingen. Denk onder meer aan regelgeving, financiële middelen, kennis en informatie richting bewoners. Maar ook debatteren over privacy (camera's), continuïteit (hacken) of veiligheid van data.

Vergeet ook niet, stelt hij gerust, dat digitalisering een middel is om doelen te halen, net als financiën of HR; je hoeft geen kenner te zijn. "Al zijn er voor financiën en HR wel bestuurders!"

Investerings zijn nodig en worden vaak pas later terugverdiend. Maar Diepstraten ziet ook mogelijkheden om investeringen kostenneutraal in de begroting op te nemen. "We moeten anders denken. Gemeenten hebben bijvoorbeeld een openbaar verlichtingsnetwerk dat bedrijven heel hard nodig hebben om slimme toepassingen uit te proberen. We kunnen van het kopen van lantaarns overgaan op het beschikbaar stellen

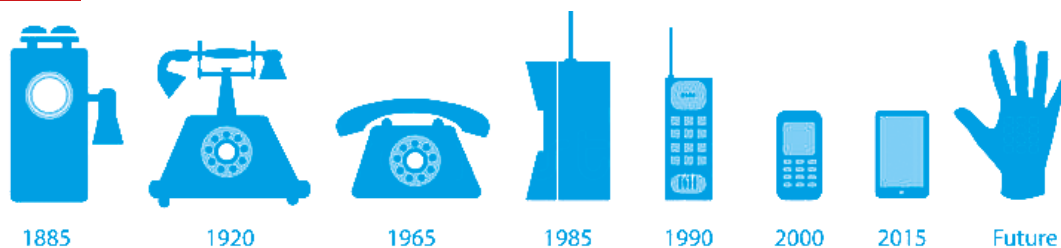
van een netwerk en kopen van alleen licht. Op die manier kunnen we ook inkomsten genereren."

Diepstraten weet als geen ander dat er nog veel water door het Noordhollands kanaal zal stromen, voordat digitalisering voelt als een tweede huid. Ook zullen er nog aanpassingen in de wetgeving nodig zijn. "Maar wacht niet en ga aan de slag."

VNG-Principes voor de digitale samenleving

De 'Principes voor de digitale samenleving' van de VNG bieden een gezamenlijk kader en ambities voor de omgang met dilemma's rondom digitalisering en publieke waarden.

IMPACT



DATA VERRIJKEN POLITIEKE DEBAT

Bestuurders en raadsleden onderschatten nog in welke mate een goede analyse van data het politieke debat kan versterken, vindt Tom Pots, programmamanager Datagestuurd werken bij gemeente Zaanstad. Terwijl zij aan den lijve ondervinden welke impact data-analyses in het dagelijkse leven hebben.

We weten dat Bol.com weet wat wij graag kopen en daar werken we gewoon aan mee. Prorail kan op basis van data voorspellen waar onderhoud aan het spoor nodig is. En ja, echt waar, in Hongkong is het data-analyse programma VITAL een zeer gewaardeerd vast lid van de Raad van Bestuur bij een durfkapitalist. Data doen ertoe.

Realiseren we ons voldoende hoe snel de ontwikkelingen gaan? "Het is een kwestie van tijd voordat we de telefoon niet meer in onze hand houden, maar het een deel van ons lichaam is", voorspelt Pots. "Nog niet zo lang gele-

den deden we de autonoom rijdende auto af als science fiction. Ik denk dat mijn kinderen van 7 en 10 jaar nooit meer hun rijbewijs gaan halen."

Meer profijt

In de laatste 2 jaar zijn er meer data geproduceerd dan in de 2000 jaar daarvoor. Van die berg aan data kunnen we meer profijt hebben dan we nu doen. Betere ontsluiting, analyse en gebruik van data kunnen het politieke debat echt bevorderen. Hij geeft het voorbeeld van de politieke behandeling van een gevoelig onderwerp. "We hebben toen een week voor het politieke debat

alle relevante feiten gepresenteerd. Uiteindelijk heeft een ruime meerderheid van de raad de kwaliteit van het debat hoog gewaardeerd omdat raadsleden de juiste feiten moesten gebruiken om hun argumenten kracht bij te zetten."

Met datagestuurde werken kun je morgen beginnen, prikkelt Pots. Als je met data werkt, kun je vier soorten analyses gebruiken; beschrijvende, diagnostische, voorspellende en voorschrijvende analyses. Wetenschappelijke onderzoeken zijn diagnostiserende analyses met een rijke bron aan data die ambtenaren volgens Pots veel beter kunnen benutten in hun eigen werk.

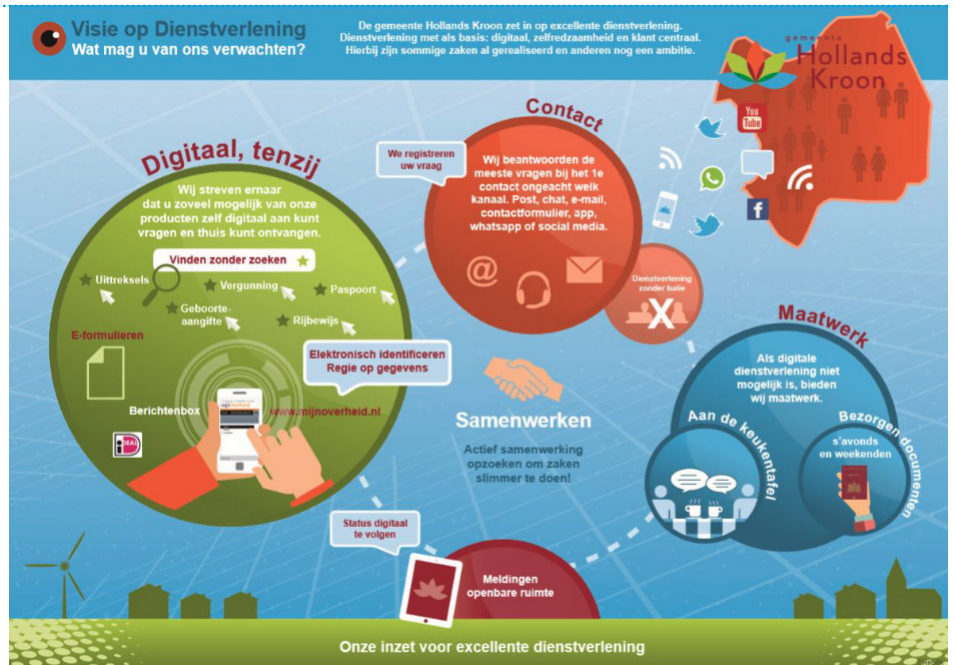
Het pleidooi van Pots blijkt goed te landen in de Zoom-sessie. Gertjan Nijpels, burgemeester van Opmeer: "Het zou goed zijn als partijen in hun verkiezingsprogramma's voor 2022 hun speerpunten meer baseren op data, dan louter op politieke wensen of financiële middelen."

Sophie is een fantastische vrouw van nullen en enen. En dankzij deze relatief nieuwe medewerker van Hollands Kroon kunnen digitaal minder vaardige inwoners op een goede persoonlijk service van de gemeente rekenen.

Michiel Koster, directeur gemeente [Hollands Kroon](#), schetst hoe Hollands Kroon de fusie van vier gemeenten in 2012 heeft aangegrepen om technologische mogelijkheden optimaal te gaan gebruiken. Dat leidde onder meer tot een visie op dienstverlening met als motto: Digitaal, tenzij. "Ik merk dat raadsleden de neiging hebben om bij dienstverlening vooral te focussen op mensen die moeilijk mee kunnen op de digitale snelweg. Terwijl je juist door verregaande digitalisering, mensen kunt vrijmaken voor het persoonlijke contact met digitaal minder vaardige mensen".

"Techniek blijft een hulpmiddel."

De uitgestrekte plattelandsgemeente heeft sinds 2018 geen gemeentebalie meer. Paspoorten, rijbewijzen en geboorteaangiftes worden nu volledig aan huis verzorgd. "Bij een digitale transformatie gaat al snel te veel aandacht uit naar de techniek",



DANKZIJ AVATAR SOPHIE MEER PERSOONLIJK CONTACT

zegt Michiel Koster. "Belangrijker is om mensen te inspireren om te blijven leren want processen veranderen. Techniek blijft een hulpmiddel."

Cloud

Hollands Kroon werkt inmiddels in de Cloud, plaats- en tijdonafhankelijk. "Het bood ons meer stabiliteit, meer veiligheid en ook meer flexibiliteit. Want hoewel je meerjarig beleid voert, vraagt de snelheid van informatie-ontwikkelingen vaker om een jaarlijkse actualisatie." Digitalisering kan maar hoeft niet per se duurder te worden. De investeringen in hardware worden minder, uitgaven aan software groter. "De inzet van mensen verandert en je hebt andere mensen nodig bij nieuwe processen. Tegelijkertijd kan automatisering van administratieve onderdelen uiteindelijk ook weer tot besparingen in fte leiden."

Zoals de meeste Nederlanders geeft [Sophie](#) haar salaris niet prijs. Maar volgens haar profiel houdt ze van mensen en heeft ze een hekel aan een wegvallende internetverbinding. Niets menselijks is haar vreemd. "Zo'n 80 procent van onze inwoners doet graag zaken met Sophie. Voor de andere inwoners hebben onze mensen aan de telefoon nu alle aandacht."



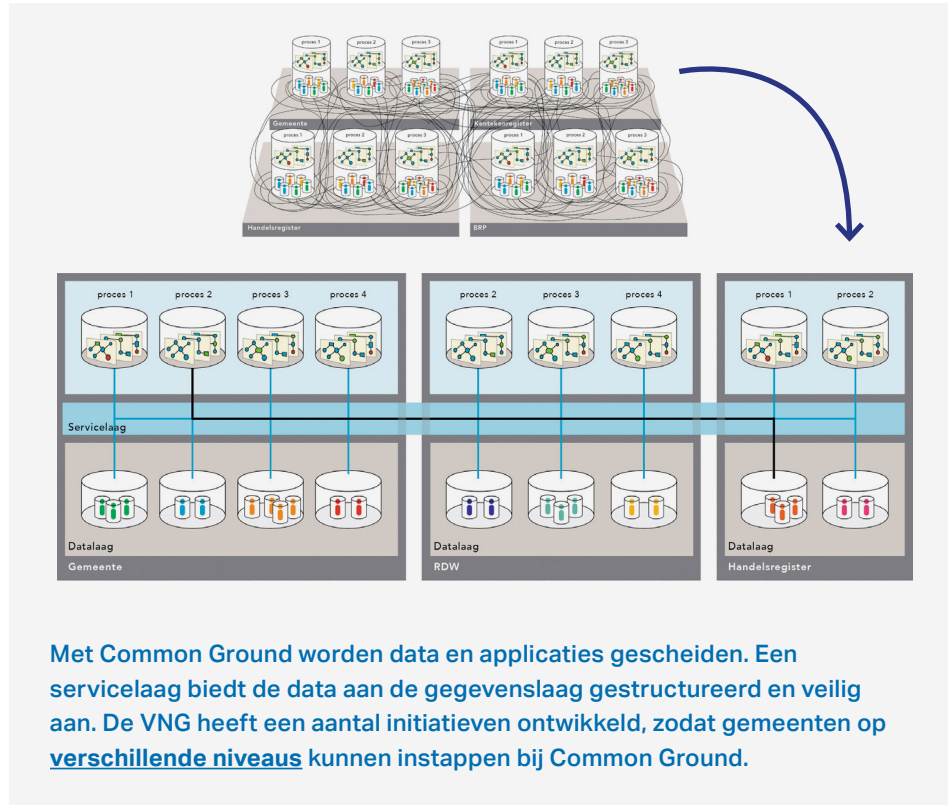
Sophie is een 'avatar': een plaatje dat zich driedimensionaal kan presenteren. Met Sophie kun je chatten maar je kunt ook tegen haar praten.

DE STEKKER IN HET GEZAMENLIJKE DATAHUIS

Data lonken want ze kunnen onder meer besluitvorming beter maken. Maar hoe kunnen gemeenten daarvan meer gebruik maken zonder als individuele gemeente het wiel opnieuw uit te vinden. Een gemeenschappelijke infrastructuur, Common Ground geheten, kan kosten besparen en diensten optimaliseren.

“De digitale uitwisseling van informatie verloopt traag en is kostbaar”, betoogt Patrick Spigt, hoofd ICT in Haarlem. [Common Ground](#) is een manier van denken waarmee gemeenten collectief de informatievoorziening eenvoudiger, flexibeler en slimmer inrichten. Ook helpt het de dienstverlening ‘mensgericht’ en transparanter te maken.

“De ontwikkeling van overheid als een platform is in landen als Estland en Verenigd Koninkrijk al verder gevorderd. En daar blijkt het vertrouwen van de burger in de overheid groot te zijn. We kunnen onze digitale mogelijkheden beter benutten door onder meer standaardisatie”, vertelt Spigt. “Uiteindelijk willen we met Common



Met Common Ground worden data en applicaties gescheiden. Een servicelaag biedt de data aan de gegevenslaag gestructureerd en veilig aan. De VNG heeft een aantal initiatieven ontwikkeld, zodat gemeenten op verschillende niveaus kunnen instappen bij Common Ground.

Ground en de Cloud toe naar de situatie dat een gemeente als het ware een stekker in het stopcontact van het collectieve huis steekt en zo toegang krijgt tot alle reeds ontwikkelde applicaties, bijvoorbeeld voor dienstverlening.”

Huishoudboekje

Dat kan nog een kleine tien jaar gaan duren, maar Spigt hoopt dat gemeenten in 2021 kennis kunnen maken met de eerste producten. Zoals het

[Huishoudboekje](#) waarmee kwetsbare burgers met één druk op de knop grip op hun financiën kunnen krijgen. Grotere gemeenten hebben common ground al omarmd. Volgens Spigt kan deze ontwikkeling uiteindelijk een derde besparen op de totale gemeentelijke ict-kosten. “Kleinere gemeenten moeten zich af vragen hoe ze zich optimaal hierop kunnen voorbereiden. Zodat ze uiteindelijk gebruik kunnen maken van de digitale producten, die ze zelf niet hoeven te ontwikkelen.”

VOLGENDE BIJeenKOMSTEN

Vrijdagochtend
5 maart 2021

Thema: “Lessen uit coronatijd”

Zaterdagochtend
27 maart 2021

Raad op Zaterdag

Vrijdagochtend
3 september 2021

Algemene ledenvergadering

Redactie:
Mark van Kollenburg
Vormgeving:
buro075

Ambtelijk secretaris VNHG:
Ben Nijman, vnhg@gooisemeren.nl

