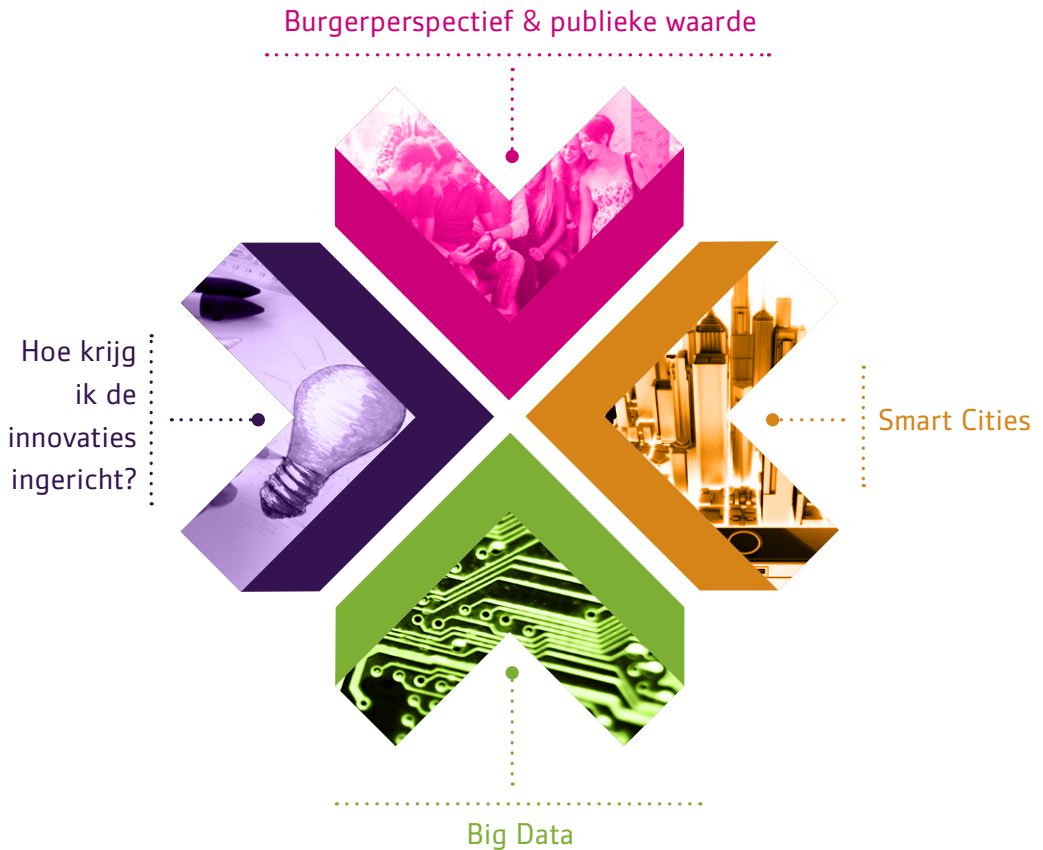


DE INFORMATIESAMENLEVING



VOORWOORD

Voor de gemeentesecretaris zijn de uitdagingen van moderne technologie even veelzijdig als de wensen van de betrokkenen: ambtenaren, bestuurders, politici en burgers. Het gaat om kostenefficiëntie, transparantie, verbetering van de dienstverlening, burgers tevredenheid en toekomstvastheid. In alles geldt het bewaren van een goede balans tussen bestuurlijke en politieke aspiraties enerzijds en de organisatorische mogelijkheden van de gemeente anderzijds. Kansen en bedreigingen moeten tijdig in beeld komen en worden vertaald naar toepasbare concepten, processen en gereedschappen. Dan begint de uitdaging pas werkelijk: implementeren, verankeren, evalueren en continu verbeteren.

Om deze uitdagingen aan te gaan zijn kennis en kunde nodig en zijn voorbeelden en inspiratie wenselijk. Aan deze aspecten is gedurende 2015 in vier sessies invulling gegeven. VGS-leden zijn in dialoog gegaan met experts van PinkRoccade Local Government, PricewaterhouseCoopers, Deloitte en BMC over het burgerperspectief, smart cities, big data en het inrichten van innovaties. Uiteenlopende thema's met een belangrijke gezamenlijke noemer: de publieke waarde van technologie. Marktpartijen en ambtenaren gingen in open dialoog met elkaar over de maatschappelijke, organisatorische en andere aspecten van technologie in het domein van de lokale overheid. In deze bundel vindt u de weergave van deze kennis- en inspiratiesessies.

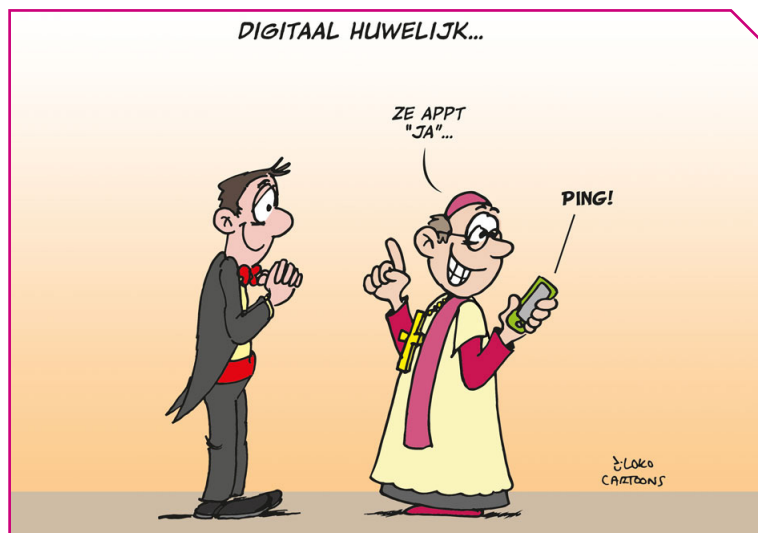
De initiatiefnemers wensen u leesplezier, nieuwe inzichten en inspiratie toe en staan open voor uw reacties.



VENSTER: BURGERPERSPECTIEF & PUBLIEKE WAARDE

Vrijdag 20 maart
09.30 – 16.30 uur
Gemeente Tiel

In toenemende mate worden we in het publieke domein uitgenodigd om helder te maken wat de publieke waarde is die we dagelijks creëren. En waarbij we steeds beter de relatie moeten kunnen leggen tussen benodigde financiële middelen en de te realiseren benefits. Immers moeten we steeds meer doen met minder middelen, maar is de verwachting wel dat de dienstverlening continu verbetert.



PROGRAMMA

Dagvoorzitter: Jurriaan Piek, directeur Publiekszaken,
PinkRocade Local Government

High Public Value Government Organization (HPVGO)

Robert Borkes, IM-Academy
Van E-overhead naar E-overheid

Digitale transformatie in klantcontact

Dirk Jan Dokman

Er is een grote verandering gaande over hoe klanten met organisaties communiceren. Recent onderzoek heeft uitgewezen dat de meerderheid van generatie Y klantcontact via selfservice en social media prefereert boven telefonisch contact. Deze digitale transformatie in klantcontact heeft grote gevolgen hoe je klantcontact organiseert.

Digitaliseren: wat kunnen we leren van banken?

Bert Groothand, voormalig hoofd communicatie/internal
branding & advies SNS Bank

Digitale dienstverlening tussen burger en gemeentelijke overheid is de toekomst, maar er zijn – nog steeds – mensen die hun vraagtekens zetten bij deze ontwikkeling.

Praktijkcase: digitale huwelijksaangifte

Frank van de Leur, gemeente Oss

Gezamenlijk partnership met gelijke business doelen: innovatie en co-creatie, 7x24 uur selfservice voor en door de burger, TCO besparingen, verlagen werkdruk én extra aandacht voor speciale groepen in de samenleving.

Praktijkcase: De zorgvraag in de participatiesamenleving

Dorien Snel, WeHelpen

WeHelpen maakt het makkelijk om hulp te vragen, aan te bieden en te organiseren.

De relatie tussen KCC en webcare bij gemeenten

Gastspreker: Otto Thors, WEGovernment

In welke mate draagt de inzet van webcare bij aan kostenefficiënte en effectieve dienstverlening en hogere klanttevredenheid?



Interview Jurriaan Piek



Online selfservice begin van nieuwe fase in communicatie tussen gemeente en inwoners

Nieuwe technologieën op het gebied van digitale communicatie beïnvloeden sterk de verwachtingen van burgers richting gemeenten. Van gemeenten wordt verwacht dat ze digitaal met hun inwoners communiceren, net als commerciële organisaties. Jurriaan Piek, directeur Publiekszaken bij PinkRocade Local Government, legt uit hoe online selfservice die burgerbehoefte kan bevredigen.

Waarom is digitale communicatie tussen gemeenten en burger zo belangrijk?

'Onze wensen en verwachtingen op dit gebied zijn radicaal anders dan voorheen. Burgers verwachten dat ze direct en snel contact kunnen hebben met hun gemeente en online producten kunnen bestellen. Net als bij commerciële bedrijven. Zeker lokale overheden moeten via moderne kanalen toegankelijk zijn, aangezien zij veel contact met hun inwoners hebben.'

Waarop moeten gemeenten letten in de digitale communicatie met burgers?

'Ze moeten altijd bereikbaar en betrouwbaar zijn. Gemeenten hebben een professionele en serieuze taak. Er zit een aanzienlijk verschil tussen de aanschaf van een product bij een webwinkel en het invoeren van persoonlijke identificatiegegevens op een gemeentesite. Daardoor is er nog meer zorgvuldigheid nodig bij de verwerking van gegevens door gemeenten.'

Uit welke praktijkvoorbeelden kunnen gemeenten inspiratie halen?

'Banken bewijzen dat veiligheid garanderen mogelijk is. Zij hebben de weg bepaald en digitale selfservice geëmancipeerd. Burgers vertrouwen internetbankieren. Het is voor gemeenten zaak datzelfde vertrouwen te krijgen. Bestudeer daarom ervaringen van andere organisaties en doe daar je inspiratie op. Succesvolle praktijkvoorbeelden vind je dichterbij huis dan je zou denken. In de gemeente Almelo kunnen ouders de aangifte van de geboorte van hun kind volledig online doen én ondertekenen. Zorg voor uitstekende klantvriendelijkheid, zoals bij webwinkel Coolblue, en voor de veiligheid en professionaliteit van banken.'

Waar valt voor gemeenten de meeste winst te behalen?

'Bij gemeentelijke dienstverlening aan burgers bestaat een onderscheid tussen zelfredzame burgers en hulpbehoevende burgers. Aangiftes van geboorte of huwelijk zijn belangrijk, maar niet complex. Zulke handelingen lenen zich uitstekend voor selfservice via internet. Doordat burgers zelf hun aangifte invullen, daalt de werkdruk bij gemeenten. Op die manier kunnen ambtenaren zich nog beter richten op hulpbehoevenden. We hebben begroot dat achttien van de 34 lidgemeenten van organisatie Dimpact 3,5 miljoen euro per jaar gaan besparen door met selfservice en digitale aangiften aan de slag gaan.'

Hoe krijg je burgers zover dat ze de online communicatiekanalen van gemeenten structureel gaan gebruiken?

'Met alleen aanbieden van online dienstverlening ben je er nog niet. Je moet burgers sturen richting de online gemeentelijke kanalen. Actieve voorlichting vanuit de gemeente is daarbij onontbeerlijk. Dat hoeft niet ingewikkeld te zijn. Medewerkers van gemeenten kunnen in telefonisch contact of aan de balie aangeven dat digitaal aangifte doen van geboorte of huwelijk mogelijk is. Vanzelfsprekend moeten de online kanalen gebruiksvriendelijk en overzichtelijk zijn. Kijk daarbij ook hoe andere gemeenten het oplossen. Gemeente Oss geeft prioriteit aan online dienstverlening en voert beleid om mensen naar hun website te sturen. Dat betaalt zich enorm goed uit. Maar liefst 94% van de inwoners doet nu zijn huwelijksaangifte online.'

STATEMENTS**Selfservice, dé katalysator voor verandering!**

- > Lean en mean werken
- > Betere dienstverlening
- > Blij burgers: 24/7, any place
- > Tevreden medewerkers
- > Jobverrijking
- > Tijd voor de echte issues / moeilijke situaties / speciale gevallen
- > 30% verlaging uitvoeringskosten
- > Minder personeel
- > Geen balies meer
- > Eenvoud
- > Ketenpartners krijgen andere, belangrijke(re) rol bijvoorbeeld ziekenhuizen en uitvaartverzorger

Selfservice en burgerparticipatie basis voor moderne dienstverlening!

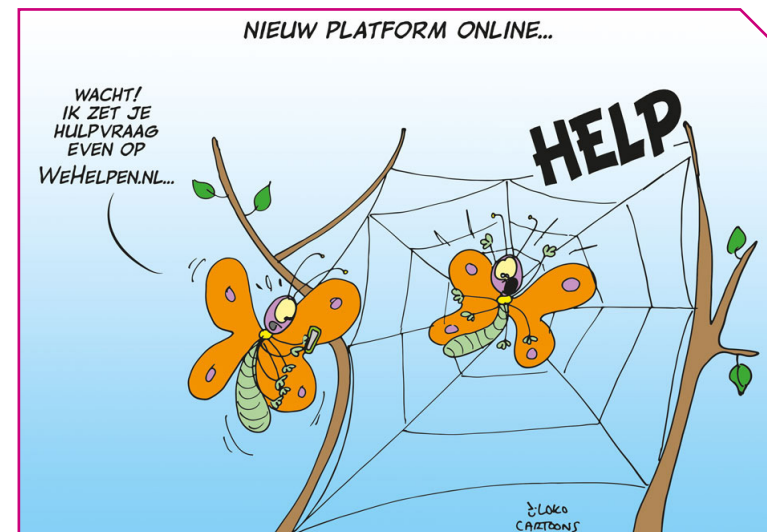
- > Generatie Y en Z denken anders; smartphone/tablet zesde zintuig
- > Dienstverlening meer faciliterend dan bepalend
- > Luisteren in plaats van vertellen
- > Andere competenties dienstverleners
- > Minder handjes en meer meedenkkracht
- > Politiek schakelt snel, organisatie komt in de knel
- > Burger wil meedenken en meedoen
- > Buurt vraagt andere facilitering gemeente
- > Kostenbesparing dankzij en door gemeenschap
- > Wordt leuk in plaats van hard werken
- > Eindelijk aandacht voor degenen die echt hulp nodig hebben
- > 80% kan de burger zelf

Blij burgers: 24/7, any place

Selfservice en vernieuwende dienstverleningsconcepten brengen automatisering naar het volgende niveau

- > Faciliteren in plaats van procesondersteuning
- > Resultaat in plaats van inspanning: Besparen in uitvoering en doelen beter bereiken
- > Burger en ketenpartner als gebruiker in plaats van professional

Burger wil meedenken en meedoen





VENSTER: SMART CITIES VGS

Woensdag 27 mei
13.00 – 19.30 uur
Gemeente Heemstede

Fundamentele veranderingen zoals toenemende maatschappelijke vraagstukken, klimaatverandering, macht en krachtverschuiving van rijks- naar lokaal overheidsniveau, de trek naar de grote stad en de steeds sneller gaande technologische vernieuwing in een groeiende informatiemaatschappij, leiden ertoe dat gemeenten over de hele wereld naar andere zaken en anders naar zaken zullen moeten kijken, om in hun kracht te komen én te blijven in het lokale en regionale eco-systeem waar zij onderdeel van uitmaken. Zogenaamde smart cities spelen hier actief op in door op continue basis aandacht te besteden aan een aantal cruciale kapitalen van de stad. Deze 2e Curriculum dag voor de Vereniging van Gemeentesecretarissen staat in het teken van de wijze waarop ICT deze kapitalen ondersteunt.

PROGRAMMA

Dagvoorzitter: Gertjan Baars, senior director Technology, PwC

Inleiding in thema

Peter Teunisse, senior director Operations, PwC

Een inleiding op het concept van smart cities vanuit PwC en de rol van ICT als enabler

Sustainable Urban Competitiveness

Dr. Luis Carvalho, Euricur, university Porto and senior researcher, iUrban

Wat zijn smart cities, hoe zitten de kapitalen in elkaar en welke mondiale ontwikkelingen en inspirerende voorbeelden zijn relevant om kennis van te nemen.

Digitale Steden Agenda

Wim Oosterveld, programmadirecteur Digitale Steden Agenda

De Digitale Steden Agenda (DSA) streeft naar een vitale en weerbare samenleving waarin burgers voor zichzelf zorgen, voor elkaar zorgen en samen optrekken om een prettige, leefbare samenleving te creëren. ICT biedt daarbij kansen op betere kwaliteit en meer maatwerk tegen lagere kosten.

Stratumseind Eindhoven

Tinus Kanter, projectmanager Living Lab, Stratumseind 2.0

Een Living Lab waarbij gekeken wordt op welke wijze het uitgaansgebied veiliger, levendiger en aantrekkelijker gemaakt kan worden. Brainport Regio Eindhoven is hiermee de eerste in de wereld die een dergelijk onderzoek in de openbare ruimte uitvoert.

Beheer Openbare Ruimte

Michiel Uijting, directeur Ruimte & Omgeving PinkRocade Local Government

Inzicht in een toepassing (in ontwikkeling) waarmee het beheer van Openbare Buitenruimte kan worden gerealiseerd.

Smart Cities and Big Data Company

Mark Dijksman, eigenaar, de mogelijkheden van Big Data in Steden

Wat kan er allemaal met de informatie van burgers en bedrijven die gedurende het verblijf binnen een gemeente worden verzameld. De Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) en de objectieve statistieken met betrekking tot huishoudelijk geweld zijn voorbeelden. Essentie is het vroegtijdig signaleren en op een data-gedreven manier maken en aanpassen van beleid.

TNO: Smart Mobility and Energy

Wart Mandersloot, senior business developer TNO

Inzicht in hoe de toekomst van bestemmingsplannen eruit ziet en op welke wijze stedelijke mobiliteit kan worden gemonitord én gestuurd.

Amsterdam smart City

Ger Baron CTO gemeente Amsterdam, programma manager Amsterdam Smart City en Clustermanager ICT/e-Science

Inzicht in hoe Amsterdam middels een uitgebreid programma, publiek private samenwerking organiseert en een range aan projecten voor de stad ontwikkelt en beheert. Naast visie en werkwijze wordt een aantal voorbeelden vanuit de praktijk getoond, waarbij de begrippen Infrastructuur, Innovatie en het Community-denken centraal staan.

Interview Gertjan Baars

Smart cities: de gids naar een nieuw 'normaal' voor steden

Urbanisatie en demografische veranderingen leiden ertoe dat gemeenten steeds minder zelf zullen organiseren en uitvoeren maar steeds meer regisseren. Gertjan Baars, Senior Director Consulting bij PwC, legt uit hoe het begrip 'smart cities' gemeenten en andere partijen in regionale ecosystemen kan helpen hun dienstverlening aan te passen aan de ontwikkelingen en eisen van de toekomst.

Welke weerslag hebben urbanisatie en demografie op de dagelijkse gang van zaken in gemeenten?

'Doordat jaarlijks meer mensen naar de stad blijven trekken, lopen steden vol en dorpen op het platteland leeg. Steden moeten aan andere eisen voldoen om de druk op bestaande infrastructuur en voorzieningen aan te kunnen. Ook de samenstelling van de bevolking verandert. Het aandeel 65-plussers groeit sterk en zal structureel een groter deel van de bevolking gaan vormen. Dat zorgt voor een andere verhouding tussen werkenden en niet-werkenden. Ouderen zullen langer zelfstandig thuis blijven wonen. Huisvesting en levering van passende voorzieningen voor die doelgroep vormen daarbij grote uitdagingen, die gemeenten niet meer alleen kunnen oplossen.'

Hoe beïnvloeden die veranderingen de relatie tussen gemeenten en burgers?

'Je ziet dat er steeds vaker geredeneerd wordt vanuit regionale ecosystemen die met deze veranderingen moeten leren omgaan. Zo'n regionaal ecosysteem bestaat uit ketens van verbonden partijen. Mooi voorbeeld hiervan is de keten inwoner - familie en vrienden - zorginstellingen -



gemeenten - mantelzorgorganisaties. Tezamen ondersteunen en bevorderen zij het langer thuis wonen van ouderen. Maar ook werkzoekenden - gemeenten - kennisinstituten - werkgevers is een belangrijke keten.'

Wat betekent dit voor de dienstverlening van gemeenten?

'Als gevolg van alle veranderingen zal er voor gemeenten een nieuw 'normaal' ontstaan. Ze worden veel meer de spin in het web. Voorheen organiseerden gemeenten vaak zelf de voorzieningen in het sociaal domein. Nu besteden ze dat steeds meer uit. De rol van gemeenten verschuift hierdoor van organisator naar regisseur.'

Hoe kunnen gemeenten die regisseursrol succesvol invullen in een informatiemaatschappij?

'Public trust is ontzettend belangrijk. Bedrijven en burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat hun gegevens zorgvuldig worden gebruikt. De ontvangers van die gegevens horen er vanuit te kunnen gaan dat de toegestuurde gegevens kloppen. Het grootste gevaar bij de uitwisseling van gegevens is dat alles via een steeds diffuser geheel van netwerken gaat. Door de snelheid waarmee veranderingen plaatsvinden, ontstaan er mazen in de wet en sluiten protocollen niet meer goed aan op de werkelijkheid. De infrastructuur en systemen waarmee gegevens worden uitgewisseld, moeten veilig en robuust zijn. Klassiek denken levert hierbij niet altijd meer het gewenste resultaat op. Gezamenlijke infrastructuren, in combinatie met nieuwe technieken zoals blockchain, zullen hun intrede doen.'

Welke voordelen kunnen gemeenten uit smart cities halen?

'Smart cities geeft regionale ecosystemen de mogelijkheid om effectiever en efficiënter te opereren. Bijvoorbeeld door objecten in de buitenruimte te koppelen aan registratie- en beheersystemen en het gedrag van mensen in de stad te monitoren. Dit alles uiteraard op wettelijk toegestane basis. Robotica, domotica en sensing maken het mogelijk om inwoners van een gemeente te ondersteunen in hun dagelijkse behoeften, zoals zelfstandig wonen, mobiliteit, educatie en zorg. Technisch is er al veel mogelijk. In sommige gemeenten zijn oplossingen al 'live' gegaan. Nu is het zaak om goede afspraken met de spelers in het ecosysteem te maken, zodat duurzame verdienmodellen binnen handbereik komen.'

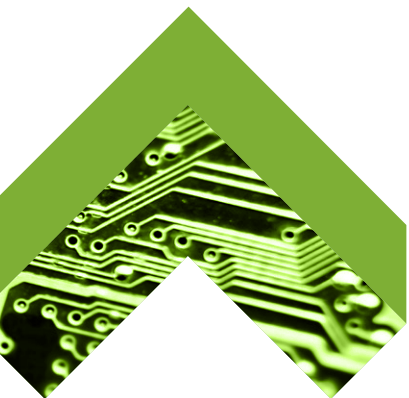
STATEMENTS

- Smart cities onderscheiden zich van 'normale' steden in hun vermogen om de kracht van Innovatie en ICT toe te passen en daarmee de aantrekkelijkheid en leefbaarheid in de stad voor alle generaties en betrokken organisaties blijvend te realiseren.
- Voor het in samenhang kunnen ontwikkelen van de kapitalen van de stad, is het noodzakelijk de DNA van de stad goed te begrijpen
- De meest mooie initiatieven stranden na een succesvolle pilot omdat bureaucratie de zaak vertraagt, en investerings- en nieuwe verdienmodellen niet iedereen bedienen. Wie betaalt de eerste echte rekening hoe wordt het geld verdeeld?
- Door gericht informatie te verzamelen, kunnen we op termijn de switch van 'hindsight, naar insight, naar foresight' maken. Op het gebied van de informatie-maatschappij is er in de toekomst nog maar bij hoge uitzondering een 'opt-out'.
- Successen in slimme steden komen tot stand door 'best practices te delen', 'kennis uit te wisselen', niet zelf het wiel uit te vinden, coalition of the willing creëren, een rolling agenda, samenwerken met bedrijven, onderwijs, onderzoeksinstituten en in co-creatie en bottom-up, co-innovatie en laat zien wat je gemaakt hebt.

Denken in ecosystemen

Van 'hindsight, naar insight, naar foresight'

- De stad die maximaal gebruik maakt van top-voorbeelden die elders zijn ontwikkeld en deze in zijn eigen stad implementeert, is misschien wel de slimste stad.
- Stedelijke regio's concurreren onderling en "vechten" om human capital om zich te ontwikkelen. Onderscheidende visie en organiserend vermogen, gericht op een schone, sociaal stabiele, bereikbare, economisch vibrante leefomgeving, met optimaal gebruik van innovatie en technologie, zijn de sleutels om human capital te binden. Binnen hun DNA zoeken partners in stedelijke regio's en binnen het eco-systeem naar een duurzame concurrentiepositie. Intensieve samenwerking tussen burgers, overheid, bedrijfsleven, kennisinstellingen is een cruciale succesfactor. Dat vraagt om businesscases op basis van publieke waarde, nieuwe governance modellen, nieuw leiderschap en slimme data-toepassingen om te kunnen voorspellen en volgen wat succesvol is en niet.
Zie ook PwC: *i Urban* en *Cities of Opportunity*.



VENSTER: BIG DATA

Vrijdag 7 oktober
13.00 – 20.00 uur
Gemeente Schiedam

De wereld zal de komende jaren drastisch gaan veranderen. Verschillende technologieën ontwikkelen zich exponentieel. Denk bijvoorbeeld aan 3D printing, robotica, augmented reality, nanotechnologie en artificiële intelligentie. Dit gaat samen met sociale innovaties, waarvan de groei van de 'do-it-yourself' mentaliteit en het samenwerken in de 'crowd' de belangrijkste exponenten zijn. Technologie betekent ook data, big data welteverstaan. Big data wordt het digitale goud, roepen de technologieprofeten. De datarevolutie zal onze economie en samenleving fundamenteel ontwrichten. Wat betekent Big Data voor de overheid? Wat is het, wat heb je er aan en hoe kan je het toepassen in de praktijk? Maakt big data ons leven echt gemakkelijker?

PROGRAMMA

Dagvoorzitter: Laudy Konings, director bij Deloitte

Big Data en data-driven future

Wim Scheper, managing partner Deloitte Innovation

Big Data wordt het digitale goud, roepen de technologieprofeten. De datarevolutie zal onze economie en samenleving fundamenteel ontwrichten. Maar wat is nu eigenlijk big data, wat heb je er aan en hoe kan je het toepassen in de praktijk? Maakt big data ons leven echt gemakkelijker?

Future Internet

Arjen Hof, CIO a.i. gemeente Schiedam

FIWARE, waarbij de FI staat voor Future Internet en biedt een kant-en-klare infrastructuur én een bibliotheek van standaard componenten. Vergelijk het met LEGO: de blokjes heb je in verschillende vormen en maten, maar doordat ze met elkaar kunnen communiceren ontstaan schitterende bouwwerken. In het Nederlandse lab worden daar nog generieke (open)databronnen aan toegevoegd. Kortom, alle gelegenheid om samen te werken een ongekende mogelijkheden.

Ruimtelijke planning van de toekomst

Mark van der Net, architect, stedenbouwkundige en oprichter OSCity

Met open source als inspiratie maakt OSCitystedelijke kennis zoveel mogelijk transparant en nodigt anderen uit om mee te denken en te doen. Het is zo in wisselende verbanden op zoek naar de ruimtelijke planning van de toekomst.

Internet of Things en 'little bits'

Maaike Anema c.s., IoT Academy en KPN

Internet of Everything (IoE) connect 'things' als (mobiele) apparaten, tools, containers en transportoplossingen richting het internet. Deze 'smart things' wisselen realtime data met elkaar uit om oneindige kansen te creëren om zo de kwaliteit van leven te verbeteren. Dit wordt ook wel Internet of Things (IoT) genoemd. Daarnaast zal in een interactieve workshop secretarissen worden gevraagd om hun eigen IoT-oplossing letterlijk te bouwen.

Centrum voor Beleidsstatistiek

Barteld Braaksma, CBS

Al jarenlang verzamelt en bewerkt het CBS data en statistieken. Het CBS geeft kort weer welke best practices bij gemeenten met Big Data door hen worden gefaciliteerd.

Praktische datatoepassingen

Pouya Zarbanoui, senior manager bij Deloitte Consulting

Afsluitend passeren een aantal praktische toepassingen van big data, gezien vanuit verschillende publieke sectoren (gemeenten, woningcorporaties, politie), de revue.

Interview Laudy Konings

Big data kan gemeenten helpen bij de drie decentralisaties



Gemeenten beschikken over bergen data, maar die data leveren niet altijd bruikbare informatie op. Laudy Konings, director bij Deloitte, legt uit hoe gemeenten waarde kunnen halen uit big data.

Wanneer voegt big data iets toe voor gemeenten?

‘Je kunt niet altijd iets met de data die je in je databases hebt. Wel kun je elementen van die data met elkaar combineren. Zo creëer je informatie en nieuwe inzichten. Data worden pas informatie als ze toegevoegde waarde bieden.’

Hoe ver zijn gemeenten in Nederland met big data?

‘Big data in de gemeentewereld staat nog relatief in de kinderschoenen. Nu wordt veelal teruggekeken op basis van data, terwijl de voorspellende waarden van data veel interessanter kunnen zijn. De strijd om talent dat thuis is in data-analyse is echter volop losgebarsten, in ieder geval in het bedrijfsleven. Het aantal beschikbare specialisten op dit vlak is schaars. Voor gemeenten die meer met big data en voorspellingen willen doen, is het niet eenvoudig om straks betaalbaar talent te vinden.’

Welke beleidsterreinen zouden het meest kunnen profiteren van big data?

‘Data analytics, het proces waarin je naar verbanden en informatie zoekt uit grote hoeveelheden data, biedt op het terrein van welzijn veel mogelijkheden. Als gevolg van de drie decentralisaties zijn gemeenten druk bezig met het organiseren van de extra toegewezen zorgtaken. Big data geeft een gemeente de mogelijkheid om te voorkomen dat zorg wordt verleend die achteraf niet nodig was geweest. Je kunt cijfers van jaren

combineren, kijken welke trends er zijn en bepalen wanneer jeugdzorg doorgaans nodig is. Op die manier kun je preventief gaan werken, voorkom je dat onnodige zorg wordt verleend en bespaar je tijd en geld. Zoek daarom goed naar interessante datacombinaties bij andere organisaties, zoals jeugdzorginstellingen.'

Wat moet een gemeente doen om ervoor te zorgen dat big data 'werkt'?

'Een belangrijke voorwaarde om aan de slag te gaan met big data, is de mate waarin de basis op orde is. Indien data niet goed zijn vastgelegd of incompleet zijn, bestaat het risico dat je onjuiste conclusies gaat trekken. Het neerzetten van één standaard begrippen- of definitieset die landelijk, dan wel mondiaal wordt gebruikt, kan zorgen voor een betere uitwisselbaarheid van gegevens. De data zijn dan in dezelfde 'taal' geformuleerd. Dat maakt het eenvoudiger om analyses uit te voeren en interpretaties te doen.'

Hoe halen gemeenten het maximale uit big data?

'Onderschat de ontwikkelingen op het gebied van big data niet en negeer ze al helemaal niet. Anders word je als gemeente ingehaald door bijvoorbeeld woningcorporaties, zorginstellingen, bedrijfsleven en je inwoners die steeds vaker zaken eigenhandig oppakken. Uiteindelijk voeg je als gemeente dan steeds minder toe. Blijf wel je boerenverstand gebruiken. Trek geen conclusies die er niet zijn. Zo was er een wetenschapper die onderzocht wat het volume van het aantal uitkeringen in een gemeente bepaalt. Hij trok de conclusie, op basis van correlaties die hij vond in enorme databestanden, dat de lengte van de heipalen in een gemeente dit volume bepaalde. Boerenverstand zegt echter dat causaliteit en correlatie twee compleet verschillende dingen zijn. Deze wetenschapper stuitte per toeval op variabelen die met elkaar correleren, maar niet oorzakelijk zijn.'

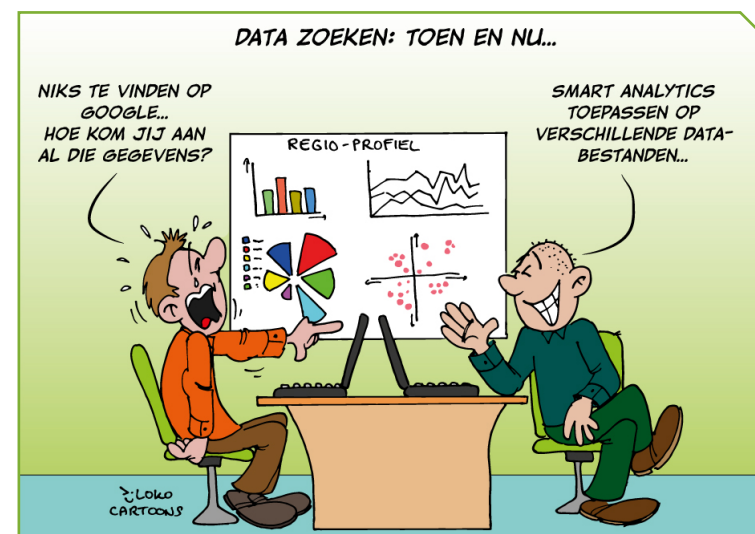
STATEMENTS

> Wie big data negeert, is binnen afzienbare tijd weg

Data is informatie. Informatie is kennis. Kennis is toegevoegde waarde, maar ook macht. Gemeenten moeten hun toegevoegde waarde richting samenleving laten zien. Investeer in big data en in het aantrekken van analisten. Als je dat niet doet, is de samenleving waar je een rol in wilt blijven spelen, straks beter geïnformeerd over je eigen processen, dan jezelf!

> Small data voor gemeenten

In de vaart der volkeren is het voor overheden lastig om grip te krijgen op de organisatie van hun eigen data (basis is nog niet echt op orde), waardoor analyses niet eenvoudig zijn te maken (geen standaarden, ontbrekende data, statische data). Daarom kan een gemeente beter focussen op 'small data' i.c. het opbouwen van databestanden conform een uniforme landelijke (wereldwijde?) standaard om analyses uit te kunnen voeren die waarde toevoegen.



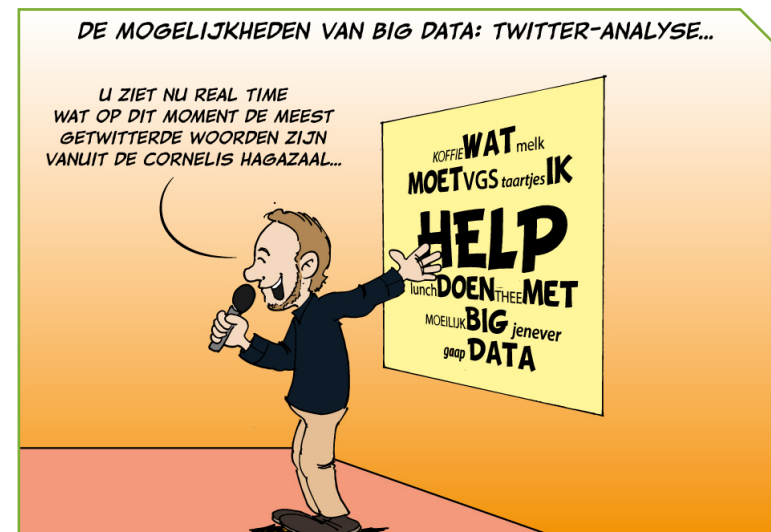
> Big data is big lies

Hoe meer variabelen je toevoegt, des te meer correlaties/verbanden je kunt zien. Echter, daar zitten mogelijk ook toevalligheden tussen die geen verklaring zijn voor gebeurtenissen.

> Data staat niet gelijk aan informatie

In de hedendaagse digitale samenleving wordt veel geregistreerd en opgeslagen in systemen. Deze data hoeft niet per se waardevol te zijn als los element. Vaak is het combineren van data interessant om te komen tot informatie die van toegevoegde waarde is om bepaalde verklaringen te zoeken en hierop te anticiperen.

Big data is big lies





VENSTER: GEMEENTE VAN DE TOEKOMST

Woensdag 16 december
09.30 – 16.00 uur
Gemeente Boxtel

De ontwikkelingen in de informatiesamenleving vragen van publieke organisaties een groot aanpassingsvermogen van organisatie en medewerkers. Over de vraagstukken en oplossingsrichtingen die hierbij komen kijken gaat dit vierde en direct laatste venster in het curriculum 'De informatiesamenleving'. Het belooft een leerzame dag te worden met sprekers die hun observaties, ervaringen en worstelingen met u delen. We sluiten het curriculum af met een Manifest dat in het teken staat van de versnelling van de noodzakelijke innovatie.

PROGRAMMA

Dagvoorzitter: Rob van 't Zand, BMC

Eén overheid in een netwerksamenleving

Davied van Berlo

Ambtelijk vakmanschap: welke kwaliteiten moet een ambtenaar hebben in de netwerksamenleving?

Het grote Rijk en zijn informatiesamenleving

Maarten Hillenaar

Hoe werk je als één overheid en hoe je dat zou kunnen organiseren?

Versnelling in innovatie

Marcel van Galen

Welke hindernissen er zijn voor innovatie en wat zou de overheid zou moeten doen om innovatie sneller te laten verlopen?

Trends in de informatiesamenleving

Hans Peter Benschop

Welke trends zijn er rond de informatiesamenleving en wat zijn de handelingsperspectieven voor lokale overheden?

De vrije wil van een vrijwilliger

Leo Wijnbelt

Hoe verloopt innovatie, vernieuwing en de opbouw van een netwerk in snel veranderende omgeving?

'De gemeente van de toekomst: back to the future?'

Marcel Bogers

'Hoe ontwikkelt zich de bestuurlijke context in de komende jaren? Gaan we op weg naar minder en grotere gemeenten? In welk tempo? En hoe ontwikkelt zich de verhouding tussen regio, centrumgemeente en overige gemeenten?

Wat maakt een gemeente een goede versneller in de informatiesamenleving?

Forum met gemeentesecretarissen en sponsors, onder leiding van Aik van Eemeren.



Interview Rob J. van 't Zand

'Gemeenten moeten hun manier van interactie met burgers drastisch veranderen'

Kennis is een belangrijke basisbehoefte voor gemeenten die met nieuwe technologieën willen communiceren met burgers. Maar met kennis van zaken alleen ben je er nog niet, zegt ir. Rob J. van 't Zand, senior adviseur Informatievoorziening bij BMC.

Tegen welke uitdagingen lopen gemeenten aan als zij met nieuwe technologieën willen gaan communiceren met burgers?

'Uiteraard is de aanwezigheid van de juiste kennis belangrijk. Een gemeente moet weten waar ze aan begint. Een grotere uitdaging is het veranderen van de interactie met de burger. Wil je moderniseren? Sta open voor verandering en luister naar de burger.'

Hoe doe je dat: luisteren naar de burger?

'Vraag actief om feedback en doe er iets mee. Durf je door je inwoners te laten beïnvloeden. Kijk ook hoe organisaties in het buitenland nieuwe technologieën gebruiken in hun contact met klanten of burgers. Het is belangrijk dat je op dit gebied initiatief neemt. Wacht niet totdat gebruik van technologie een absolute noodzaak wordt.'

Innovatie komt bij gemeenten vaak langzaam van de grond. Welke oorzaken kun je daarvoor aanwijzen?

'Van oudsher doet de overheid enigszins aan éénrichtingsverkeer. Als je een nieuw rijbewijs nodig hebt, ga je naar het gemeentehuis. Punt. Gemeenten hoeven ook niet te concurreren met andere partijen. Daardoor is de digitalisering bij gemeenten later op gang gekomen.'

Welke voordelen biedt 'de informatiesamenleving' voor gemeenten?

'De werkdruk neemt af. Nieuwe technologieën kunnen bijdragen aan het verlagen van gemeentelijke kosten, waardoor opschaling niet nodig is. Daarnaast zijn mensen zo gewend geraakt aan het gemak van webwinkels dat ze het vanzelfsprekend zijn gaan vinden. Iedereen gaat er vanuit dat ze een rijbewijs snel via computer of tablet kunnen bestellen. Of dat ze online aangifte kunnen doen van een geboorte. Commerciële bedrijven bieden hun producten al jaren online aan. Dat verwachten burgers nu ook van gemeenten. Daarvoor moeten gemeenten wel hun manier van interactie veranderen. Anders werken nieuwe technologieën niet.'

Waar moet een gemeente beginnen als zij hiermee aan de slag wil?

'Om optimaal te innoveren, heb je bezielende leiders en nieuwsgierige werknemers nodig. Innovatie moet je samen doen. De input moet niet alleen van onderaf of bovenaf komen. Blijf jezelf ook altijd afvragen of iets beter kan. Bekijk de gemeente daarnaast als een vrijwilligersorganisatie. Vrijwilligers kiezen er zelf voor om ergens te gaan werken en doen dat niet vanwege de financiële noodzaak. Zo hoort het ook bij de gemeente te zijn. Medewerkers moeten zelf willen innoveren, niet omdat het ze wordt opgedragen.'

STATEMENTS

Hoe kom je tot actie

Optimaal vermogen te innoveren vraagt om bezielende leiders en nieuwsgierige medewerkers

- > Alleen van onderop of alleen van bovenaf gaat het niet worden
- > Leiders zijn niet per se de leidinggegeven
- > Richting is nodig voor focus en om te komen van plan naar actie
- > Zelfovertuiging is mooi, maar je moet altijd je willen vragen of het beter kan

Als alle medewerkers van de gemeente vrijwilligers waren, zou ik het ook zo aanpakken (toch?)

- > Hoe motiveer je intrinsiek
- > Hoe manage je zonder 'macht'

Hoe laat ik los terwijl ik vast wil blijven houden

- > Andere uitvoering rol overheid bij het bereiken van doen
- > Andere vormen van interactie en wederzijdse beïnvloeding met samenleving
- > Faciliteren, transparantie, toegankelijk, betrouwbaar (Open Overheid)

De tech-push is een belangrijke motor; laat je inspireren

- > Kijk naar voorbeelden in binnen en buitenland hoe organisaties (niet per se overheid – alle organisaties moeten steeds meer in 'sync' zijn met samenleving) hun uitdagingen oplossen met 'tech'
- > Wacht niet alleen op de vraag uit de business
- > Maar dat vraagt wel verbindend vermogen van degenen die het inzicht komen brengen

De tech-push is een belangrijke motor





"ELK VENSTER VAN HET VGS CURRICULUM BIJDT EEN UNIEKE KANS OM INFORMATIE TE VERGAREN ÉN TE NETWERKEN. DE MIX VAN WETENSCHAPPERS, ERVARINGSDESKUNDIGEN EN PRAKTIJKCASES STAAN DAARBIJ STEEDS GARANT VOOR DIVERSE INVALSHOeken RONDOM EEN ACTUEEL THEMA. OOK IN 2016 ZAL IK HIER WEER TIJD VOOR VRIJMAKEN."

Marie-José Smulders, gemeentesecretaris Purmerend



"IN 2015 HEB IK ALLE VENSTERS VAN HET VGS CURRICULUM BIJGEWOOND, OOK IN 2016 IS DAT MIJN STREVEN. HET IS DE PERFECTE MANIER OM INFORMATIE OP TE HALEN OVER EEN ACTUEEL THEMA, VOORAL VANWEGE DE COMBINATIE VAN THEORIE EN PRAKTIJK DIE TELKENS GEBODEN WORDT."

Willem van den Berg, gemeentesecretaris Heemstede



"VOOR HET VGS CURRICULUM REIS IK GRAAG DOOR HET GEHELE LAND. ELKE SESSIE BIJDT WEER NIEUWE INZICHTEN RONDOM RELEVANTE ONDERWERPEN, DIE MOGELIJK OOK TOEPASBAAR ZIJN BINNEN MIJN GEMEENTE."

Guy Heemskerk, gemeente Hoorn



Burgerperspectief & publieke waarde

Smart Cities VGS

Big data

Gemeente van de toekomst

