



"We moeten vooral nieuwsgierig zijn"

Rob de Werd, directielid Informatiesamenleving en Overheid ziet de wereld om zich heen in een hoog tempo veranderen. "De technologisering gaat razendsnel en daar moeten en willen we als overheid iets mee." Een gesprek over een andere manier van werken, innoveren, uitproberen maar vooral nieuwsgierig willen zijn.

Tekst: Hans Ouwerkerk

Foto: Sjors Massar

Binnen het directieteam Directie Informatiesamenleving en Overheid bij Binnenlandse Zaken richt hij zich op dienstverlening en innovatie. Vragen waar De Werd zich onder andere mee bezighoudt zijn hoe je met nieuwe technologie de dienstverlening voor mensen zo persoonlijk mogelijk kunt maken, zij zoveel mogelijk zaken op één plek kunnen vinden en hoe je dienstverlening vanuit zogenoemde klantreizen ontwikkelt. Dit alles tegen de achtergrond dat verantwoordelijk staatssecretaris Knops met de geformuleerde ambities in zijn Agenda Digitale Overheid (zie kader) nieuwe technologieën

omarmt. "Je ziet", vertelt De Werd, "dat de technologisering impact heeft op het werk van de overheid. Maar het heeft ook impact op de logica van de omgeving waarin de overheid opereert." Hij geeft als voorbeeld het onderwijs, waar de accreditatie van een nieuwe opleiding op een hogeschool soms twee jaar duurt. "Vervolgens duurt het vier jaar voor die eerste student klaar is, dus er zit gewoon zes jaar tussen ideevorming en het afstuderen van de eerste student. Als je dat in een technologisch perspectief plaatst is dat een ingewikkeld en langdurig traject. Zeker wanneer grote techbedrijven in

halfjaarlijkse opleidingen werken, met binnen dat half jaar een veranderend curriculum. Dan hebben wij op dit punt het systeem op een bepaalde manier georganiseerd, waarvan je je dus kunt afvragen of je daar niet anders mee om moet gaan."

"Natuurlijk is er niet in één keer een andere werkelijkheid. De Transitie heeft tijd nodig."

DOMEINEN

Een ander voorbeeld zijn de inspanningen van Google in Toronto om woningen vol technologie te ontwikkelen waarvan de aankoopprijs goedkoper is dan de traditionele vergelijkbare woning. Zo wordt er voorbij het aankoopmoment met toestemming nog data over bijvoorbeeld slijtage en energieverbruik verzameld. "Wat zou dat voor de Nederlandse woningmarkt betekenen, waar starters moeilijk een woning kunnen vinden? Gaan dit soort type woningen wellicht het verschil maken en heeft de overheid hier ook vanuit publieke waarden iets van te vinden?" Hij wil er maar mee zeggen dat in tal van domeinen waar de overheid een rol heeft, er door de technologisering veranderingen gaande zijn. Wat de strategie van de overheid is om daar mee om te gaan zal in zijn ogen per domein moeten worden bekeken. "Er is naar mijn gevoel geen quick fix. Waar het om gaat is dat je probeert nieuwsgierig te zijn naar wat gebeurt er hier nu echt?"

De Werd ziet door technologisering volop kansen. Kansen in de vorm van een betere dienstverlening. "Maar", voegt hij er in één adem aan toe, "er zitten ook kanten aan die te maken hebben met wat vinden we eigenlijk van de borging van publieke waarden? Zoals privacy en autonomie van burgers en kan iedereen wel meedoen? Dan heb je het heel nadrukkelijk over welke impact neem je als overheid op die technologisering. Er zijn nu eenmaal ook veel mensen in Nederland die moeite hebben met de digitalisering. Dat gaat niet alleen over de knoppenkennis, maar ook de terechte vraag wat doe je met je gegevens en hoe zit die digitale wereld in elkaar?" Het is samen te vatten onder het onderwerp digitale inclusie: goede toegankelijkheid maar ook de mate waarin mensen in staat zijn ook daadwerkelijk van digitale middelen gebruik te maken. "Onderzoek heeft uitgewezen dat dit zo'n 2,5 miljoen mensen

raakt. De aanpak om te ondersteunen is er wel in bibliotheken en wijkcentra maar daarmee bereik je toch niet de grote groep die uit onderzoek blijkt. We bekijken dan ook hoe je met hulpaanbod impact kan hebben voor die mensen. Te denken valt om ook met grote en kleine bedrijven samen te werken die plekken hebben waar mensen binnenlopen en waar men met bepaalde dienstverlening kan oefenen of iets uitproberen."

IDENTITEITSLAB

Uitproberen. Hij neemt het woord bijna achteloos in zijn mond, maar het is een wezenlijk onderdeel voor de koers die het kabinet heeft ingezet als het gaat om omgaan met technologisering. Door zaken uit te proberen kan immers snel worden ontdekt of iets wel of niet werkt. De Werd: "Neem het Digitale Identiteitslab waar we met elkaar mee bezig zijn. De essentie hiervan is dat dertien gemeenten aan balies verschillende tools uitproberen met burgers die dat leuk vinden. En dan niet alleen op inloggen, maar bijvoorbeeld ook met regie op gegevens. Nog voor het einde van het jaar kijken we wat dit ons heeft gebracht. Het is hartstikke leuk om te doen. Iedereen die ermee te maken heeft is enthousiast en nieuwsgierig en dat hebben we ook nodig. Er is een reden om iets uit te proberen. Dat is je houvast. Het is belangrijk om nieuwe technologieën uit te proberen. Wat kan ik ermee, wat is de impact hiervan? Dat ga je onderzoekend bekijken."

Daarnaast wordt meegedaan aan hackathons om creatieve oplossingen voor vraagstukken op te halen en heeft Binnenlandse Zaken 'Startup in Residence' opgezet. Via startupinresidence.com zetten zij net als een aantal andere overheden vragen uit waarbij het bedrijfsleven wordt uitgedaagd om een oplossing te bedenken. "Dankzij een open vraagstelling blijf je weg bij het voorsorteren op een oplossing. Het leuke is dat via deze manier ook kleine partijen en startups makkelijk kunnen instappen. Dit in tegenstelling tot de vaker gebruikte aanbestedingsprocedures die vaak complex zijn, waardoor vooral kleinere bedrijven al snel besluiten daar niet aan mee te doen. Dus als je iets kan doen met die drempel en iets met de openheid die je zelf hebt als opdrachtgever, dan benut je veel meer creativiteit. Ook van kleinere partijen." Wordt de oplossing door de indiener van het vraagstuk gekozen, dan krijgt men een budget om dit verder uit te werken en concreet te maken. "Dat is waar partijen op inschrijven. Het is interessant om te zien of het lukt om hierdoor ruimte te creëren en als vragende overheid opener te staan voor die creativiteit."

MEERDERE EFFECTEN

Deze manier van werken brengt volgens De Werd meerdere effecten teweeg. "Het is niet alleen een uitnodiging aan andere partijen om in te stappen. Het doet ook iets met hoe je als

ambtenaar naar de vraag kijkt waar je mee bezig bent. Zo is bijvoorbeeld onderdeel van het programma een training voor ambtenaren om even start-up te zijn. En start-ups ontdekken op hun beurt hoe het is om ambtenaar te zijn in een meer politieke omgeving. Dit met als doel om echt even in elkaars wereld te leven." De challenges van Binnenlandse Zaken gaan in de komende ronde over bijvoorbeeld het sneller zicht krijgen op mensen die hulp nodig hebben (digitale inclusie), fraudebestrijding of duurzaamheidsoplossingen. De aangepaste manier waarop partijen mee kunnen doen helpt daarbij om echt sneller in te kunnen spelen op technologische veranderingen.

Amsterdam – die in Nederland als eerste met Startup in Residence begon – heeft eerder vragen uitgezet als wat kan er gedaan worden om het toerisme in de stad meer te spreiden? "Daar kwam bijvoorbeeld als oplossing een app uit die toeristen verleidt om op een heel andere manier slenterend de stad te verkennen, wat het op sommige punten minder hectisch maakte." Een ander praktisch voorbeeld noemt hij de overlast van plastic flessen en andere plastic rommel in parkjes. "Iemand kwam met de oplossing om van dat plastic, met behulp van een 3D printer, een bankje te maken voor in het park. De buurt ging vervolgens zelf het plastic hiervoor verzamelen om daar bankjes van te maken."

ANDERE WIND

Het programma laat in zijn ogen zien dat het gaat om uitproberen en er veel kennis en kwaliteit is waar de overheid nog niet genoeg gebruik van maakt. "Sommige vraagstukken lenen zich er goed voor om het open te leggen en om daar samen met andere partijen aan te werken. Inderdaad, dat is een wat minder centralistische aanpak dan we in het verleden hadden."

"Door iets uit te proberen kan snel worden ontdekt of iets wel of niet werkt"

Na een korte stilte zegt hij dat hij merkt dat er een andere wind begint te waaien. Dat begint onder andere met het enthousiasme van staatssecretaris Raymond Knops, die zelf ook van doorpakken houdt. "Hij geniet ervan om met het bedrijfsleven gesprekken te hebben om te kijken waar nu

Agenda Digitale Overheid niet in beton gegoten

Kort voor het reces stemde de ministerraad in met de Agenda Digitale Overheid. In de agenda zijn een vijftal speerpunten benoemd: 'Investeren in innovatie', 'beschermen van grondrechten en publieke waarden', 'toegankelijk, begrijpelijk en voor iedereen', 'dienstverlening maken we persoonlijk' en 'klaar voor de toekomst'. Met de agenda heeft de overheid de uitgangspunten en acties vastgesteld om de geformuleerde ambities te realiseren. Tegelijkertijd is de Agenda Digitale Overheid niet in beton gegoten. Het is de bedoeling dat deze jaarlijks wordt geactualiseerd.

Meer weten? Kijk op www.digitaleoverheid.nl/nldigibeter/

direct kansen zitten om samen iets op inclusie of een ander onderwerp te doen. Hij geeft ruimte om te experimenteren. Fouten maken mag, dat is heel belangrijk. Je ziet binnen de overheid op verschillende plekken mensen zitten met energie en die connectie met de verandering hebben. Je voelt gewoon, er zijn mensen die met dat in kleine stapjes uitproberen aan de slag willen. Er zijn echt veel mensen die zeggen: 'dit is de manier hoe ik met vraagstukken wil werken, hoe ik aan impact wil bijdragen'. De truc is nu om die olievlek te vergroten."

TWINKELING

Dat de transitie van alle overheidsinstanties nog wel het nodige zal vergen is voor De Werd wel duidelijk. "Natuurlijk is er niet in één keer een andere werkelijkheid. Sommige mensen zijn helemaal opgegroeid met technologie en anderen in mindere mate. Ik denk dat we de komende paar jaar in publieke organisaties tussen die generaties heel verbindend moeten zijn. Voor leiders in de publieke sector is dat de uitdaging en opdracht. Hoe kan je omgaan met deze veranderende omgeving, kansen benutten, uitproberen en tegelijkertijd al je medewerkers daarin meenemen? Dat is geen leeftijdsgebonden vraagstuk, het gaat echt om mentaliteit en attitude. En die twinkeling in de ogen zie ik momenteel op heel veel plekken in de organisatie."