

i EXPERT Staatssecretaris Raymond Knops
over de digitale ambities van Nederland **P2**

“ INZICHT Digitale toegankelijkheid
van overheidsdiensten **P4**

🔒 VISIE Kees Verhoeven over
cybersecurity en privacy **P6**

Digitalisering van de overheid



Staatssecretaris Raymond Knops:
”Digitalisering vraagt om kaders en
wetgeving”

Fellowes

Onderzoek toont aan dat de productiviteit op de werkplek met 46% wordt verhoogd als er gebruik wordt gemaakt van een zit-sta bureau*. Ontdek als eerste alle nieuwe innovatieve Zit-Sta producten van Fellowes voor op de werkvloer.

*<https://vitarecord.tamhsc.edu/boosting-productivity-at-work-may-simple-stand/>



Fellowes helpt je het meeste
uit je werkdag te halen.

Bezoek ons op Orgatec 2018!

De internationale beurs voor de moderne werkende wereld

Messe Keulen • 23-27 oktober 2018 • Hal 6.1 • Stand C-061



Boek nu een afspraak met het Fellowes team en claim je gratis toegangsticket voor Orgatec.
Bezoek: campaigns.fellowes.com/orgatec-2018-tickets/nl

IN DEZE UITGAVE

LEES MEER OP WWW.MIJN-GEMEENTE.COM**Expert**

Samenwerking tussen overheden is essentieel om vaart te maken met digitalisering

P8**Inzicht**

Wat is er nodig voor succesvolle digitale projecten bij de overheid?

P10**Visie**

De benodigde vaardigheden in een digitaal verbonden samenleving

P11

Overheid wil digitaal voorop lopen

Het kabinet trekt de komende drie jaar 55 miljoen euro per jaar uit voor verdere digitalisering van de overheid. Raymond Knops, staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, vertelt over de ambities en aandachtspunten.

Door **Kees Vermeer**

De wereld wordt steeds digitaler, en dat gaat in snel tempo. Dat biedt kansen en uitdagingen voor bijvoorbeeld de economie en de manier waarop de overheid werkt. “Digitalisering heeft veel invloed op de samenleving”, vertelt Knops. “Dat brengt veel aandachtspunten en gevoeligheden met zich mee, zoals de toegankelijkheid van informatie en de privacy van burgers. Dit vraagt om kaders en wetgeving. Daarom heeft de overheid NL DIGI-beter uitgebracht, de Agenda Digitale Overheid. Die gaat over het benutten van kansen en het borgen van rechten, in samenwerking met bedrijven en maatschappelijke organisaties.”

Elkaar versterken

Het bedrijfsleven is nauw betrokken bij de nationale strategie voor digitalisering. Knops heeft zelf, samen met zijn collega's Mona Keijzer en Ferdinand Grapperhaus, met een aantal CEO's aan tafel gezeten. “We

hebben besproken hoe we elkaar kunnen versterken. De vraagstukken voor de overheid en voor bedrijven zijn immers dezelfde. Hoe kun je technologie gebruiken om economische groei te realiseren? Hoe borg je veiligheid? Bedrijven hebben daarover kennis die we kunnen gebruiken. Voor NL DIGIbeter hebben we veel contacten gelegd en dat zullen we de komende tijd blijven doen. Op gezette tijden gaan we met stakeholders in gesprek over verschillende onderwerpen.”

In de top

In Europa is Estland een land dat voorop loopt met digitalisering. Iedereen is daar bezig met digitalisering, weet Knops. “Daar kunnen we van leren. Ook Nederland doet het niet slecht. We staan in de top van lijstjes over bijvoorbeeld toegang tot internet of de digitalisering van publieke diensten. Maar het kan nog beter, en onze ambitie is om het ook beter te doen.”

De Agenda Digitale Overheid bevat vijf pijlers: investeren in innovatie,

**Raymond Knops**

Staatssecretaris Binnenlandse Zaken

“Digitalisering vraagt om kaders en wetgeving”

beschermen van grondrechten en publieke waarden, toegankelijkheid en begrijpelijkheid voor iedereen, meer persoonlijke dienstverlening, en toekomstbestendigheid. Wat betreft de dienstverlening wil de overheid inspelen op de verschillende behoeften van burgers. Knops: “Dit doen we door de regie en keuzevrijheid van de burger te versterken. Zij moeten zelf kunnen bepalen welke dienstverlening zij willen van welke organisatie. Dit leidt tot maatwerk. We moeten ook rekening houden met mensen die moeite hebben om digitaal mee te komen, zoals ouderen en laaggeletterden. We blijven die mensen ‘analoog’ bedienen zo lang als nodig is. Maar verdergaande digitalisering is wel duidelijk de hoofdrichting.”

Extra verantwoordelijkheid

De Nederlandse overheid wil de digitale toegankelijkheid continu blijven ontwikkelen. Er is een extra verantwoordelijkheid om iedereen mee te nemen, legt Knops uit. “Er is immers maar één overheid, dus

burgers kunnen niet kiezen. Ook de overheid zelf kan bepaalde groepen niet negeren. We moeten dus een breed pallet bieden, met maatwerk bij alle voorzieningen. De één wil naar een loket in het gemeentehuis, de ander regelt zaken liever online. De mogelijkheden zijn veel diverser dan vroeger.”

De technologie ontwikkelt zich snel. Ambtenaren zijn daarom veel in de samenleving om ontwikkelingen te volgen en ze worden opgeleid met eigen ICT-cursussen. “We zijn ook actief betrokken bij experimenten met verschillende partners”, besluit Knops. “Samen testen we de nieuwste technieken en koppelen die aan actuele vragen vanuit de praktijk. Zo willen we voorop blijven lopen, samen met het bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties. De digitale agenda is immers geen eenmalig document maar een proces dat zich blijft ontwikkelen. We weten nu de hoofdrichting, maar de precieze weg en het einddoel staan niet vast. Dat zullen we met elkaar moeten uitstippelen.” ■

Blijf op de hoogte:

facebook.com/MediaplanetNL

@MediaplanetNL



Mediaplanet Nederland



Papier gemaakt van gerecycled materiaal

Project Manager: **Daan Hogewind** Business Developer: **Evelien Meijnen** Managing Director: **Robin Zeelen** Content & Production Manager: **Liza Rijken** Designer: **Juraj Prikopa** Digital Manager: **Romy Cluistra** Cover: **BZK/ArendaOomen**.
Gedistribueerd door: **Het Financieele Dagblad**, september 2018 Cover: Drukkerij: **Rodi Media** Dit is een commerciële uitgave. De FD-redactie heeft geen betrokkenheid bij deze productie.
Copyright Mediaplanet Publishing House: Volledige of gedeeltelijke vervaelvoudiging, openbaarmaking of overname van deze publicatie is slechts toegestaan met toestemming van de uitgever, met bronvermelding.

Hoe liggen uw perkjes erbij?

NIEUW!
**BESTEK
CHECKER
APP**

**Merkator**

Met de BestekChecker App heeft u snel de staat van het onderhoud van uw openbare ruimte inzichtelijk

- > Handhaven afgesproken bestek
- > Resultaat binnen 6 seconden
- > Webbased

www.merkator.com/bestekchecker

Expeditie Zwerm: van analoog naar virtueel werken

Digitale technologieën veranderen de manier waarop we werken. Informatiemanagementbedrijf Dosis schetst in het boek Expeditie Zwerm noodzakelijke ontwikkelingen op dit gebied.

Door **Heleen de Bruijn**

GESPONSORD



Expeditie Zwerm neemt de lezer mee langs vier fasen van werk organiseren: analoog, hybride, digitaal en virtueel. Het geeft praktische voorbeelden en aandachtspunten op weg naar een virtuele werkwijze. Volgens Dosis, dat vooral voor overheidsorganisaties werkt, moeten we mee in de snelle ontwikkelingen van het digitale tijdperk, maar blijven veel organisaties nog ver achter. Max Beekhuis, directeur van Dosis: “In de negentiende en twintigste eeuw ontstond in Nederland de parlementaire democratie met een transparante overheid. Maar die wereld was volstrekt analoog, alles ging op papier. Eind jaren negentig kwam de digitale innovatie, waarbij papier werd vervangen door e-mail en sociale media. Dat heeft grote

impact op het functioneren van de overheid en andere organisaties: oude, analoge uitgangspunten moeten in een digitaal en virtueel jasje. Je bent er echter niet met het overzetten van informatie op papier naar digitaal. Je moet het analoge denken er helemaal uithalen. We moeten nu de techniek voor ons laten werken en dan rijst de vraag hoe we ons werk gaan organiseren.” Volgens Dosis zijn veel organisaties nog erg hiërarchisch. “Maar je moet alles beschouwen als een project: vakmensen komen bij elkaar, ongeacht van welke organisatie. Zij werken samen als één intelligent informatiesysteem, die je alleen stuurt op resultaat. Nu zie je nog vaak dat afdelingsbelangen belangrijker zijn dan het doel.” Genoemde groep vakmensen vormt, volgens de metafoor in de titel van het boek, een zwerm, die na een project weer als een zwerm uit elkaar gaat. “Veel organisaties zitten nu nog in de hybride fase, terwijl ze zelf vinden dat ze al digitaal zijn. Binnen



Max Beekhuis
Directeur Dosis
FOTO RECREATIONS

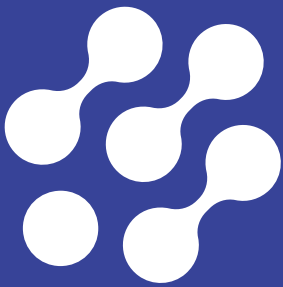


de organisatie heeft iedereen een emailaccount, een pc, is er een samenwerkingsplatform en zijn er taakapplicaties. Maar ze slaan hun informatie allemaal ergens anders op, waardoor je nooit zeker weet of je de juiste versie van een document hebt. Het besef dat je als afdeling juist alle informatie op één plek bij elkaar moet hebben, is er nog maar heel sporadisch. Je kunt paperless werken, de

mooiste IT implementeren, maar als mensen nog analoog gedrag vertonen en beleid uitgaat van analoge uitgangspunten, dan ben je nog hybride bezig. Kortom, we doen veel digitaal, maar op het niveau van organiseren en bedrijfscultuur hebben we het nog lang niet voor elkaar.” Wat is er dan nodig? “In een omgeving waar steeds meer data aanwezig zijn, ligt de oplossing niet in nog

meer controle en beheersing. Dat werkt averechts en roept juist nog meer regels en controle op. Gooi alles open. Hiervoor is vertrouwen nodig: vertrouwen in mensen, systemen en de juiste keuzes maken zodat vakmensen doelmatig en rechtmatig kunnen werken.” ■

 Lees meer op www.dosis.nl/dezwerm



Solventa

Wij helpen complexe bedrijfsvraagstukken duurzaam op te lossen door slimme inzet van onze architectuurn kennis.

-  Informatiemanagement
-  Businessplanning
-  Digitale transformatie
-  Agile architectuur

www.solventa.nl

VISIE



COLUMN

De gebruiker centraal: #Hoe dan?

Een goed functionerende overheid draagt bij aan het geluk van inwoners. Daar zijn diverse onderzoekers het over eens. Dat daarbij de gebruiker (inwoner, ondernemer) centraal gesteld wordt klinkt logisch toch? Helaas is de realiteit een stuk weerbarstiger.

De gebruiker centraal stellen? Het klinkt zo logisch, zo eenvoudig. Maar #hoe dan? Dat is onder andere een kwestie van principes, ontwerpprincipes wel te verstaan. Als de gebruiker centraal wordt gezet, dan ontwerp je vanuit de behoefte en context van jouw afnemers en dus niet vanuit de techniek of je organisatie.

Betrek die gewone mensen er dan ook bij. Ik nodig je uit om bijvoorbeeld eens op klantreis te gaan. Ontwerp, test (samen met je gebruikers), meet en verbeter. En opnieuw: test, meet en verbeter. Wees pas tevreden als de gebruiker dat is.

Maak het eenvoudig voor de gebruiker. Neem je processen eens goed onder de loep, daar is niks mis mee. Er valt namelijk altijd wel iets aan te vereenvoudigen (lees: verbeteren). Schrijf begrijpelijk: het Europees taalniveau B1 is niet zaligmakend, maar het is wel een goed uitgangspunt. Doe eens gek en ontwerp een eenvoudig proces en laat daarbij al die toeters, bellen en technische hoogstandjes eens achterwege.

Ga uit van feiten, niet van aannames. Dat kan lastig zijn. Maar niets is menselijker dan aan te nemen dat de gebruiker denkt en doet



Marina de Horn

Lid actieteam Gebruiker Centraal

Marina de Horn is lid van het actieteam Gebruiker Centraal, de (onafhankelijk en non-profit) community van professionals die gepassioneerd werkzaam zijn voor de een nog betere overheidsdienstverlening.

zoals jij doet. Dat is namelijk niet zo. Gebruik feiten en doe (gebruikers)onderzoek. Dat helpt en zal veel kosten besparen. Aannames en achteraf aanpassen kost namelijk geld. De cyclus is rond als je de opgedane kennis deelt, wees daarom transparant. Waarom 380 (in geval van gemeentelijke dienstverlening) keer het wiel uitvinden? Kennis delen, halen en brengen kan op het Gebruiker Centraal Festival dat dit najaar in Zoetermeer plaatsvindt (zie kader hieronder). ■



Een van de mogelijkheden om kennis te halen, brengen en ervaringen te delen wordt geboden op het Gebruiker Centraal Festival. Dit gratis te bezoeken festival is een jaarlijks evenement met tientallen workshops, presentaties, pitches en demonstraties. Voor een betere en gebruiksvriendelijke overheid, waar de gebruiker centraal staat.

De editie van 2018 vindt plaats op 5 november te Zoetermeer in samenwerking met de Dutch Innovation Factory, de Haagse Hogeschool en de gemeente Zoetermeer.



Kijk voor meer info op: www.mijn-gemeente.com

Toegankelijke website belangrijk om mee te kunnen doen

Door Heleen de Bruijn

De samenleving digitaliseert in rap tempo. Zo snel dat veel mensen het nauwelijks kunnen bijhouden. Veel websites bijvoorbeeld zijn nog slecht toegankelijk.



Fini de Paauw

Voorzitter Stichting Drempelvrij.nl

“Mensen die niet zijn opgegroeid in het digitale tijdperk, hebben soms moeite om mee te komen. Onder meer omdat de digitale toegankelijkheid van websites te wensen over laat,” meent Fini de Paauw, voorzitter van de stichting drempelvrij.nl. De stichting zet zich in voor de toegankelijkheid van websites. Sinds 1 juli 2018 zijn overheidsinstanties verplicht hun websites en apps digitaal toegankelijk te maken. Maar wat betekent dat eigenlijk?

De Paauw: “Het betekent dat websites en apps zo moeten zijn ingericht dat ook laaggeletterden, mensen met een visuele of auditieve beperking, dyslexie en ouderen van zo’n site kunnen gebruiken. Dat is belangrijk, omdat veel instanties hun dienstverlening hebben gedigitaliseerd. Gemeenten vragen steeds vaker hun burgers digitaal afspraken te maken voor bijvoorbeeld het ophalen van een paspoort. Zo’n website moet dan wel goed toegankelijk zijn.” Op veel sites gaat nog een boel fout, meent De Paauw. Video’s zonder hoorbare vertaling, geluidsfragmenten zonder ondertiteling, verkeerde lettertypen, slechte (kleur)contrasten, etc. “Het is belangrijk dat zeker websites van overheden toegankelijk en begrijpelijk zijn. Zodat niemand een uitzondering wordt en iedereen mee kan blijven doen in de samenleving. Maar een goede site is

ook commercieel interessant. Er wordt steeds meer via internet geshopt, zelfs voor de dagelijkse boodschappen. Als je een grote groep mensen niet bereikt, omdat je site niet in orde is, mis je veel omzet.”

Overheden en bedrijven kunnen volgens De Paauw hun websites laten bouwen of verbouwen door gecertificeerde webbouwers. Stichting drempelvrij.nl geeft bovendien waarmerken uit voor sites die digitaal toegankelijk zijn gemaakt en volgt de Internationale en Europese richtlijnen waaraan zo’n site moet voldoen. “Het merendeel van de overheidsinstanties heeft nog geen digitaal toegankelijke website, maar het gaat wel de goede kant op.” Onder andere de Belastingdienst, het ministerie van VWS, DigiD, de gemeente Lelystad, de provincie Gelderland en het Friese waterschap hebben al een waarmerk van drempelvrij.nl. ■

Het belang van digitale toegankelijkheid in woord en beeld

Begrijpelijke informatie, die voor iedereen beschikbaar is, daar draait het om in dienstverlening. Maar dat blijkt in de praktijk nog niet zo eenvoudig te regelen.

Waar lopen mensen tegen aan?

Communicatie door gemeenten is vaak onduidelijk. Sterker nog: voor mensen met een beperking zijn niet altijd de juiste voorzieningen beschikbaar om informatie te vinden. Dat zorgt voor meer vragen en klachten.

Wat is de uitdaging voor lokale overheden?

De toegankelijkheids-richtlijnen zijn niet alleen maar een verplichting, deze eisen leveren u ook voordelen op. Inwoners worden sneller geholpen en hebben een prettigere ervaring. De uitdaging is heldere (online)

informatie bieden aan al uw inwoners, dus ook aan mensen met een beperking.

Hoe kan Sdu VIND u helpen?

Deels door technische zaken, denk bijvoorbeeld aan een voorleesfunctie, een goed lettertype, metadatering, contrasten en een prettige UX, ook voor mobiel gebruik. Maar echt succes ligt in de combinatie van techniek en begrijpelijke taal. Uitleg in videovorm, duidelijke vraaggeleiding en goede vindbaarheid van informatie.

Sdu **VIND**

Of het nu gaat om een producten-catalogus, vraaggeleiding, video’s of een sociale kaart – Sdu **VIND** staat garant voor toegankelijke informatie. Sdu **VIND** wordt gemaakt door een team van specialisten op toegankelijke communicatie. Een technisch team en de redactie van Sdu **VIND** werken dagelijks aan een unieke combinatie van begrijpelijke taal, kennis van regelgeving, techniek en gebruik van beeld en animatievideo’s.

www.sdu.nl/vind

Sdu

oprecht
de beste
keuze

Nieuwe site Leiden: dienstverlening aan inwoners staat nu centraal

De gemeente Leiden liet een gloednieuwe website bouwen, die goed en snel doorzoekbaar is en waarbij de gebruiker centraal staat. In TYPO3, een veilig en robuust systeem, heel geschikt voor overheden.

Door **Heleen de Bruijn**

Een paspoort aanvragen of nagaan hoe een subsidieregeling in elkaar zit? Op de website van de gemeente Leiden gaat dat nu een stuk makkelijker dan voorheen. De gemeente heeft een nieuwe website, die inwoners en ondernemers centraal stelt en waar iedereen, ook mensen met een beperking, kan vinden wat 'ie zoekt.

“Onze vorige site was al tien jaar oud, stokoud naar de huidige, digitale maatstaven, meent Robert Eerhart, webmaster bij de gemeente. “De oude site was bovendien enorm groot, bevatte 35.000 pagina's. De site was eigenlijk vooral een zender. De gemeente zette erop wat ze dacht dat de inwoners moesten weten. En elke afdeling zorgde voor haar eigen content. Dat betekent dat er zo'n vijftig redacteurs aan de site werkten.”

Dat moest anders: de dienstverlening moest centraal komen te staan. Dus is een forse opschoonactie gehouden. Het uitgangspunt werd nu: wat publiceren we en is daar vraag naar, waar hebben mensen behoefte aan? Welke van al die 35.000

pagina's worden er nou daadwerkelijk bezocht? Door de statistieken daarover bij te houden, werd veel duidelijk. “En van daaruit hebben we de belangrijkste taken gefilterd. Zoals paspoorten aanvragen, ophalen van afval, vergunningen etc. Inmiddels is het aantal pagina's teruggebracht naar 450.”

De gemeente Leiden vroeg de webbouwer een website te bouwen waarbij de gebruikers en hun wensen centraal staan en makkelijk doorzoekbaar is. Het werd TYPO3, een zogenoemd open source contentmanagementsysteem dat bekend staat om zijn veiligheid. Volgens Eerhart is het daarom heel geschikt voor overheden. “Het is een robuust systeem, dat veilig is, niet vastloopt, stabiel en snel is.

Toegankelijkheid

De nieuwe site voldoet inmiddels ook aan de regels van toegankelijkheid en aan de huidige webrichtlijnen, vertelt Eerhart. “Dat betekent dat je aandacht hebt voor bijvoorbeeld taalgebruik. Je moet heldere taal gebruiken, die iedereen begrijpt. We praten dus niet meer



Robert Eerhart

Webmaster gemeente Leiden

“Het uitgangspunt werd nu: wat publiceren we en is daar vraag naar, waar hebben mensen behoefte aan”

over een ‘participatieproces’ maar benoemen daadwerkelijk waar het over gaat. Dus praten we over een ‘bijeenkomst’ of een ‘bouwproject’. Ook voldoen we aan de wettelijk bepaalde webrichtlijnen. Bijvoorbeeld op het gebied van beeldgebruik. We gebruiken alleen nog beeld dat functioneel is. Vroeger dachten we dat een webpagina met veel plaatjes heel toegankelijk was. Maar slechtienden hebben daar niks aan. Een foto van een wethouder die een lintje doorknipt, zul je bij ons niet meer vinden. Wel een foto van het nieuwe college, zodat je ziet wie de nieuwe bestuurders zijn. En als je schrijft over een nieuw verkeersbord, is het handig als je die ook even laat zien.”

Eerhart noemt ook het voorbeeld van de pdf. Op een gemeentesite staan er heel erg veel van. “Die pdf's zijn vaak van heel slechte kwaliteit. Iemand met een beperking kan moeite hebben door zo'n pdf heen te gaan. We gebruiken nu dus zo weinig mogelijk pdf-bestanden. Een formulier in pdf is nu een digitaal formulier geworden. Een pdf van een kaartje is nu een digitaal kaartje geworden.”

Gebruikers praten mee

Maar hoe weet je nu zeker dat wat je hebt bedacht ook echt werkt? Volgens Eerhart zijn er tientallen gebruikerstesten gedaan. Daarbij kwam een mix van inwoners en ondernemers bij ons om een aantal dingen te doen en op te zoeken op de site. “Zo konden wij zien hoe anderen zo'n site eigenlijk gebruiken. En dit blijven we doen, want de site is eigenlijk nooit af, wordt steeds verder doorontwikkeld. Zo schaven we ook steeds verder aan de zoekmachine en kijken hoe en op welke trefwoorden mensen op onze site iets opzoeken.”

De afdelingen, die eerder hun eigen webpagina's beheerden, zijn nu vervangen door een nieuwe webredactie, die zich uitsluitend bezig houdt met de website. “Dus niet meer vijftig redacteurs, die op vijftig verschillende manieren schrijven, maar eenduidig geschreven content. Teksten op de site worden ook niet allemaal meer bewaard. Alles ouder dan drie maanden, zoals nieuwsberichten, wordt verwijderd. En elk half jaar checken we of de inhoud op de takenpagina's nog up to date zijn. Zo blijft de vernieuwing een continue proces.” ■

“Voor mij is service design meer dan een taakgerichte website.”

Pim Poldervaart

TYPO3 Projectmanager Gemeenten
bij Redkiwi



Wij zijn Redkiwi. Wij geloven dat mens en technologie elkaar verder brengen. Met onze digitale creaties zoals websites, e-commerce en web applications dragen wij hier voortdurend aan bij.

Check www.redkiwi.nl of bel 010 - 281 96 33

VISIE



COLUMN



Brian Benjamin

Program Manager Smart City

Stappen zetten naar een Smart City

Den Haag heeft de afgelopen maanden ambitieuze stappen gezet op het gebied van Smart City. De ontwikkelingen concentreren zich rond Scheveningen Bad.

In Scheveningen leggen we een Smart City-infrastructuur aan waarbij de gebiedsontwikkeling van Scheveningen wordt gecombineerd met de aanleg van een nieuwe ondergrondse (elektriciteitsnet en glasvezel) en bovengrondse infrastructuur (Smart Public Nodes die naast slimme verlichting, ook elektrisch laden, camera's en verschillende sensoren kunnen faciliteren). De Smart City infrastructuur vormt de basis van de volgende generatie door data en mobiele connectiviteit gedreven publiek en private dienstverlening. In het Livinglab wordt 'live' geëxperimenteerd met het ontwikkelen, exploiteren en schaalbaarheid van innovatieve diensten. Zo maken we een echt testgebied voor de regio die als landelijk voorbeeld moet dienen.

Deze nieuwe digitale diensten brengen echter ook nieuwe uitdagingen met zich mee op het gebied van privacy en security. Samenwerken met het bedrijfsleven om de uitrol van supersnelle netwerken te bespoedigen en tegelijkertijd het adresseren van de securityrisico's en zorgen om privacy en security zijn speerpunten waarop Den Haag leidend wil zijn. Die antwoorden komen o.a. uit The Hague Security Delta (HSD), een netwerk van bedrijven, overheden en kennisinstellingen die samenwerken aan kennisontwikkeling en innovatie op het gebied van beveiliging en vormt het grootste veiligheidscluster van Europa.

Ook de rechten van de individuele burger zijn belangrijk. Wie verzamelt data over mij, wat gebeurt er met mijn data en ben ik wel de eigenaar? Waar kun je je melden als je het ergens niet mee eens bent? Als internationale stad van Vrede en Recht wil Den Haag nadrukkelijk de discussie over digitaal recht faciliteren om tot (internationale) standaarden te komen. Voor Nederland, onze regio's en steden is dat belangrijk omdat de praktijk leert dat als we tot gemeenschappelijke standaarden komen innovaties sneller worden uitgerold en geaccepteerd en dus eerder de maatschappij ten goede komt. ■

Digitale wereld wordt steeds complexer

Digitalisering geeft veel nieuwe mogelijkheden, maar ook veiligheidsrisico's. "Bij zowel de kansen als de risico's van digitalisering is het belangrijk dat partijen hun kennis delen", zegt D66-Kamerlid Kees Verhoeven.

Door **Kees Vermeer**

De politiek trekt extra geld uit voor cybersecurity. Het Nationaal Cyber Security Centrum (onderdeel van het Ministerie van Justitie en Veiligheid) functioneert goed en werkt goed samen met bedrijven, vertelt Verhoeven. "Dat instituut wordt steeds belangrijker. Het moet ervoor zorgen dat overheden, bedrijven en organisaties zoals ziekenhuizen kunnen blijven draaien en digitale aanvallen kunnen afslaan. Daarvoor zijn veel mensen nodig met kennis over de digitale wereld. Die kennis moet zo veel mogelijk worden benut, bijvoorbeeld door samen te werken met goedwillende hackers die software kunnen doorlichten op kwetsbaarheden. Daarnaast zijn opleidingen én docenten nodig op het gebied van digitale beveiliging."

Privacywetgeving

Een belangrijk aspect van digitalisering is privacy. Eerder dit jaar is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) ingegaan, de nieuwe privacywetgeving voor de hele Europese Unie. Bedrijven zijn er flink mee bezig geweest de afgelopen maanden. "De controlerende instanties in de Europese landen gaan nu na hoe de nieuwe wet is ingevuld", zegt Verhoeven. "In Nederland controleert de Autoriteit Persoonsgegevens of de AVG op de juiste manier wordt toegepast. Bedrijven moeten nu aantonen welke persoonsgegevens ze bewaren, waarom en voor hoe lang. Dat is veel werk, maar voor een goed doel: iedereen heeft weer de regie op de eigen persoonsgegevens."

Aan de ene kant moet de autoriteit streng zijn. Aan de andere kant moeten ze partijen die het nog niet helemaal goed voor elkaar hebben, bijvoorbeeld kleinere bedrijven of sportverenigingen, niet meteen hard aanpakken. Verhoeven: "Iedereen zal begrijpen



Kees Verhoeven

Lid Tweede Kamer (D66)

"Er zijn veel mensen nodig met kennis over de digitale wereld"

dat privacy bij een bedrijf als Facebook heel anders ligt dan bij bijvoorbeeld een voetbalvereniging. De Autoriteit Persoonsgegevens moet daar rekening mee houden. Een sportclub moet wel een wedstrijdverslag in de krant kunnen publiceren. We moeten iets bedenken waardoor het leuk blijft om over bijvoorbeeld sport te schrijven, zonder de AVG te overtreden. De controle op de AVG moet wel redelijk blijven."

Algoritmes

De AVG is, over het algemeen gezien, een goede wet die de privacy van burgers waarborgt. Verhoeven noemt het een realistische wet. "Niet te soft, maar ook niet te streng. Ik denk dat bedrijven met de AVG goed uit de voeten kunnen. En naleving van de wet verbetert de privacy van iedereen, want

het is niet meer dan normaal dat je bedrijven kunt vragen welke gegevens ze van je hebben.

"Maar de digitalisering gaat inmiddels veel verder dan alleen veiligheid. Zo spelen algoritmes een steeds grotere rol bij de controle van allerlei gegevens. Computers gebruiken algoritmes en digitale informatie om zelf beslissingen te nemen over bijvoorbeeld personen. Zo kan iemand ten onrechte worden beschuldigd van fraude. "Dat gaat over ingrijpende beslissingen over mensen. Daarom moeten algoritmes openbaar worden gemaakt. We moeten weten op basis waarvan we iemand veroordelen of aanhouden. Dat zijn vérgaande vragen die nu actueel worden. Daarom moeten ontwerpers van algoritmes altijd het doel en de werking ervan duidelijk maken. Dat gebeurt bijvoorbeeld in New York, waar de overheid alle algoritmes bij de sociale dienst heeft doorgelicht. Dat zou in Nederland ook kunnen gebeuren. We moeten ons niet te veel laten leiden door algoritmes. Ze kunnen namelijk grote gevolgen hebben voor iedereen."

Complexer

De digitale wereld wordt steeds complexer. Het is soms lastig om alle ontwikkelingen bij te houden en te kunnen overzien. "Beleidsmakers kijken vooral op hoofdlijnen, maar de uitvoering en consequenties voor mensen vragen specifieke kennis en inzicht. De keten van beleid tot praktijk wordt steeds rijker geschakeerd, met complexere stappen en systemen. Het wordt ingewikkelder om dat allemaal in de gaten te houden. Dat onderstreept het belang van samenwerking tussen alle betrokken partijen. Alleen door samen te werken kunnen we de kenniskloof dichten en sterke dammen bouwen rondom gevoelige informatie." ■



Privacy, Governance, Risk and Compliance middels GRCcontrol



Trend

In Nederland is de trend dat steeds meer bedrijven en instellingen gecertificeerd willen zijn. Wie kijkt naar de cijfers voor ISO 27001 ziet een aanzienlijke groeiversnelling. Ook de vraag naar AVG-certificering is inmiddels een feit. Deskundigen wijten de groei van de laatste jaren aan het kunnen overleggen van een geldige certificering als vereiste om op grotere opdrachten te kunnen in te tekenen. Het ontbreken van de gevraagde certificering is inmiddels een algemeen gehanteerd knock-out criterium.

Keten

Lang niet alle instanties hebben rechtstreeks met grote opdrachten of aanbestedingen te maken. Ze zijn echter wel vaker dan ooit onderdeel van een keten. Of het nu gaat om dienstverlening, productie, overheid of zorg, er dient steeds vaker en intensiever te worden samengewerkt. Daarbij worden de ketens langer en complexer met hogere en tevens gelijke eisen voor alle partijen.

AVG

Parallel aan deze ontwikkeling is er de AVG. Deze Europese verordening leidt ertoe dat tal van ondernemingen en instellingen zich zijn gaan verdiepen in de kwaliteit van processen en procedures voor de opslag en verwerking van data. Alleen een structurele oplossing zorgt ervoor dat organisaties permanent "in control" kunnen zijn middels aantoonbare procesborging inclusief omgekeerde bewijslast voering. Slechts dan is de dreiging van een boete wegens niet naleving van de wet en de daarbij horende commerciële- en imagoschade af te wenden. Door de AVG parallel aan te pakken met de andere certificeringen slaat men twee vliegen in een klap en versterkt de AVG de roep voor een integrale aanpak en oplossing.

Methodiek onder vuur

De groei van het aantal gecertificeerde bedrijven en bedrijven dat serieus werk maakt van AVG-compliant zijn, gaat gepaard met een belangrijke ontwikkeling; er wordt namelijk kritischer naar de gehanteerde methoden gekeken. Tot op heden is een gangbare methode voor certificeren het inzetten van externe experts die een onderneming aan de hand van toetsing, middels controle- en vragenlijsten, voor een specifieke norm of certificering doorlichten. Zij komen tot adviezen en verbeterpunten. Als die zijn doorgevoerd kan de ISO of andere certificering door

de auditor worden toegekend. Vervolgens vindt er periodiek een controle plaats om te zien of de afgesproken werkwijzen nog worden gehanteerd.

Dit zijn momentopnames en de werkwijze is in de regel zeer arbeidsintensief. Het ontbreekt vaak aan intern draagvlak waardoor processen snel onder druk komen te staan, wat niet zelden leidt tot mindere resultaten of zelfs tot het verzanden van certificeringen. Certificeren moet dus anders en beter.

Vernieuwing

De geschetste situatie vraagt een gerichte oplossing. Hoe verschillend de vragende partijen naar aard van de werkzaamheden en omvang ook zijn, onderstaande punten komen steeds vaker naar voren.

- Partijen twijfelen niet aan het nut van certificeringen, maar zoeken een betere methode. Aanbieders die kunnen garanderen dat een certificeringsproces niet langer wordt ervaren als gedoe, maar als gemak, hebben een voorsprong.
- Het idee dat elke certificering of audit een op zichzelf staand proces is, wordt niet langer geaccepteerd. Er is default overlap, dus de processen kunnen efficiënter.
- De meeste aanbieders en adviseurs missen de ervaring om de positie van de overheid te begrijpen. Zij laten die links liggen of proberen een te complexe of veel te simpele oplossing aan te bieden.

De komst van de AVG leidt tot een luidere roep om de bestaande processen en procedures aan te passen, niet in de laatste plaats omdat met de bestaande statische checklists amper aan de gestelde eisen van permanent "in control" zijn kan worden voldaan.

De oplossing volgens Complions-GRC

Met GRCcontrol wordt het mogelijk om normen, standaarden, wet- en regelgeving voortvloeiend uit Privacy, Governance, Risk en Compliance, eenvoudig, efficiënt en effectief in een organisatie te implementeren en te beheersen vanuit één informatiemanagementsysteem. Dit kan zowel als SaaS-dienst op basis van Microsoft Azure als on-premise. Over het algemeen behoort een GRC-implementatie niet tot de kernactiviteiten en dient dus zo kostenefficiënt mogelijk te worden uitgevoerd.

Het systeem onderkent drie niveaus van gebruikers, te weten: taakuitvoerders,

CERTIFICEREN OF VOLDOEN AAN WET- EN REGELGEVING KAN VEEL EFFICIËNTER:

COMPLIONS-GRC HEEFT DE OPLOSSING

Door de komst van de AVG zoeken veel overheden, bedrijven en instellingen naar een manier om permanent zicht te hebben op processen en procedures. In het kielzog neemt ook de roep om een andere manier van certificeren toe. Er is behoefte aan meer efficiency, integratiemogelijkheden en eenvoud. Complions-GRC herkent deze ontwikkeling en heeft er ook de passende oplossing voor.

expertgebruikers en managementgebruikers. De expertgebruikers, zoals Corporate Information Security Officers, Data Protection Officers (FG) en Kwaliteitsmanagers, worden voorzien van alle functionaliteit om hun werkzaamheden uit te voeren. Voor de managementlaag biedt GRCcontrol mogelijkheden om doelstellingen toe te voegen, te beheersen en dashboards en rapportages te genereren. Inmiddels wordt de tooling ook al jaren succesvol in de zorg en bij overheden ingezet en hebben deze gebruikers optimaal inzicht of en in hoeverre ze aan de eisen voor bijvoorbeeld kwaliteit en informatiebeveiliging voldoen. Dit geheel in lijn met de certificeringen die zij nastreven. Ook de noodzakelijke continue kwaliteitsverbetering volgens de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) is een stuk makkelijker door te voeren en geborgd.

Periodieke audits door derden vergen minder tijd en dus kosten, omdat er permanent en op uniforme wijze wordt bijgehouden wat relevant is voor de certificeringen en andere kwaliteitseisen (naast ISO-/NEN-normen onder andere de BIR, BIG en ISAE3402).

Efficiency

GRCcontrol herkent doublures tussen verschillende normen. Alles dat bijvoorbeeld voor ISO 9001 geldt en ook voor ISO 27001 kan worden toegepast, wordt direct herkend. De gebruiker krijgt zo geen overbodige taken te doen. In feite wordt eenmalig een maatregel geïmplementeerd wat leidt tot kortere doorlooptijden, minder frustratie en hoge acceptatie door de gebruiker. Complions-GRC is bekend met klantcases waar ten opzichte van de eerder op Excelsheets gebaseerde methoden tot 70% tijd wordt bespaard omdat er geen dubbelwerk meer wordt verricht. Op basis van de 'Plug & Play Governance' methodiek kan de klant eenvoudig een control framework toevoegen en het bereik van de beheersing vergroten.

AVG-compliant worden is geen zorg

De komst van de AVG is voor Complions-GRC klanten minder belastend dan voor andere bedrijven. De uit de AVG voortvloeiende eisen zijn aan de software toegevoegd en alle nieuwe taken en regels zijn vanuit dezelfde omgeving te volgen. De overlap met bestaande compliance regels wordt direct aangegeven waardoor ook hier dubbel werk wordt voorkomen.

Complions-GRC klanten zien AVG compliant worden dan ook niet als een bron van zorg. Het is, door de vertrouwde manier waarop inzichten en rapportages worden geleverd, betrekkelijk makkelijk te realiseren. Zij weten ook dat als de eisen en mogelijkheden van de AVG in de toekomst worden bijgesteld, bijvoorbeeld in de vorm van een erkende AVG-certificering, zij daar sneller klaar voor zijn dan de concurrenten die met conventionele methodieken werken. Dit potentiële concurrentievoordeel belooft veel voor de toekomst.

Complions-GRC levering via partners

GRCcontrol wordt in de Benelux via ervaren consultants en partners geleverd en geïmplementeerd, waarbij zelfs 'one-stop-shopping' met betrekking tot certificering mogelijk is.

Voor meer informatie, klantcases of het maken van een afspraak, neem contact op met:



Jacqueline Terpstra,
Complions - GRC

📍 **CompLions-GRC B.V.**
Keulenstraat 8E
Gebouw IJsselwinde | 2de etage
7418 ET Deventer

☎ +31 (0)570 - 63 47 17
✉ info@complions.com





Samenwerking overheden essentieel om vaart te maken met digitalisering

Overheden moeten op een andere manier gaan werken en meer samenwerken om processen slimmer en effectiever te laten verlopen binnen en buiten hun organisatie. Welke veranderingen moeten hiervoor plaatsvinden en welke stappen moet de overheid nog zetten? Drie experts aan het woord over hoe de overheid deze samenwerking vorm zou moeten geven.

Door **Marjolijn Westerlaken**



Henry Meijdam

Directeur Interprovinciaal overleg (IPO) en secretaris IPO-bestuur over provinciaal samenwerken

“Provincies zijn onderdeel van de samenleving die druk aan het digitaliseren is. Als provincies kunnen wij dus niet achterblijven. Door digitalisering toe te passen, kunnen wij onze kerntaken beter vervullen. Ook kunnen wij veel transparanter en sneller naar de samenleving reageren. Zo wordt er in de provincie Drenthe luchtfoto's gemaakt om het aantal asbestdaken in beeld te brengen. In 2014 is hier een verbod op gekomen en door data op deze manier te gebruiken, kunnen wij veel efficiënter optreden. In Gelderland en Overijssel waar de Boswet van kracht is, wordt via satellietdata verzameld om boskapping tegen te gaan.

De IPO heeft een aantal rollen bij de digitalise-

ring van de provincies. Wij zijn een belangenorganisatie en vertegenwoordigen de provincies bij de rijksoverheid en in Europa. Daarnaast zijn wij een kennisplatform en maken overzichtelijk welke initiatieven en good practices er allemaal op het gebied van digitalisering zijn, zodat provincies sneller zelf stappen kunnen maken. Het IPO heeft een eigen digitale agenda dat als doel heeft om provincies met elkaar effectiever en efficiënter te laten samenwerken. De komst van de Omgevingswet is de grootste uitdaging op het moment voor de provincies. Deze wet bundelt 26 bestaande wetten voor onder meer bouwen, milieu, water, ruimtelijke ordening en natuur. Dit vereist dat er een complex digitaal stelsel wordt

gebouwd waarin veel informatiestromen door verschillende partijen worden aangeleverd. Het bureau ict toetsing raadt aan om dit langzaam uit te bouwen in plaats van een blauwdruk te maken waar je op termijn in verdrinkt. Naarmate er steeds meer gevoelige data uitgewisseld kan worden, is het ook belangrijk om goed na te denken over veiligheidsstandaarden zodat alle informatie niet gehackt kan worden.” Het mooie aan data science en een digitale infrastructuur is dat het zo breed inzetbaar is. Juist door informatie te verbinden met andere sectoren als bouw, agrofood en logistiek kun je de samenleving beter maken en een economische impuls geven aan de regio.” ■



Zef Hemel

Bijzonder hoogleraar grootstedelijke vraagstukken op de Wibautleerstoel aan de Universiteit van Amsterdam over het nieuwe samenwerken

“De besluitvormingsmachine van veel overheden is volledig dolgedraaid en moet terug naar de realiteit. De wereld is nu zo complex dat de hiërarchische en gesegmenteerde organisatiestructuur van de overheid niet langer functioneel is. Overheden moeten veel beter luisteren naar wat er speelt in de samenleving en de complexiteit van de wereld van burgers accepteren. Burgers willen gehoord worden. Er is behoefte aan een nieuwe democratie. Bij mijn aantreden als Wibauthoogleraar zijn we gestart met de leergang ‘De Nieuwe Wibaut’, een pilot voor ambtenaren om een nieuwe manier van werken binnen de gemeente Amsterdam te beproeven. Ook ambtenaren van buurgemeenten namen deel. We hebben de deelnemers maximale vrijheid gege-

ven en alle verschillende disciplines, taken en bevoegdheden bewust genegeerd. Buiten wekelijkse intervisiebijeenkomsten verlieten de ambtenaren letterlijk hun kantoren en stopten met het maken van beleid. Zij ontwikkelden belangrijke competenties die nodig zijn om beter te acteren: luisteren, van buiten naar binnen denken, improviseren, verbinden, dialogen aangaan, ondernemerschap tonen, in partnerschap werken, creatief denken, innoveren. Deze aanpak werkte verrassend goed en van de 260 deelnemers zijn er slechts twee afvallers geweest. Toch blijkt dat overheden over het algemeen deze manier van werken nog moeilijk vinden; echte verandering vindt pas plaats als de noodzaak van veranderen op niveau van gemeen-

teraden en provinciale staten wordt erkend. Ik ben overigens heel positief over hoe de gemeenten ten noorden van het Noorzeekanaal nu met elkaar samenwerken. Daar is vanaf 2005/2006 een nieuwe dynamiek in de samenwerking ontstaan die veel energie geeft. Ook bij de gemeenten in Amstel- en Meerlanden zie ik nieuwe dynamiek. Hun samenwerking is niet van bovenaf afgedwongen, alle raden organiseren regelmatig gezamenlijke sessies over de toekomst van hun deel van de metropool. Deze open manier van met elkaar omgaan is ook het kenmerk van digitale platforms zoals Wikipedia en Facebook: niet hiërarchisch, interactief, flexibel, improviserend, kleine fouten makend en snel leren.” ■



Irma Woestenberg

Gemeentesecretaris gemeente 's- Hertogenbosch over gemeentelijk samenwerken

“Overheidsinstanties kunnen ervoor zorgen dat zij beter gaan samen werken als het gaat om maatschappelijke vraagstukken door bepaalde digitale administratieve werkprocessen te vereenvoudigen. We moeten in kaart brengen wat voor mogelijkheden de techniek hiervoor biedt en zorgen dat we allemaal dezelfde werkwijze hebben. Zo zijn wij met 15 gemeenten bezig om het proces omtrent de aanvraag van een bijstandsuitkering helemaal opnieuw te ontwerpen, te standaardiseren en zo gebruikersvriendelijk mogelijk te maken. Nu zijn wij als gemeenten nog niet in staat om

de gegevens uit te wisselen als iemand met een bijstandsuitkering verhuist naar een andere gemeente. Ook de uitwisseling van informatie tussen overheidsinstanties zoals bijvoorbeeld het UWV en de belastingdienst moet makkelijker. Dat geldt voor alle administratieve processen waar de gemeente zich mee bezighoudt. Er zijn 388 gemeenten en die werken nu allemaal op een andere manier. Dat is niet doelmatig, zeker als het gaat om het uitwisselen van gegevens. We moeten als overheid bij wettelijke taken die we allemaal moeten doen op één en dezelfde manier werken en

met één gezicht naar bewoners en bedrijven optreden. Om dit proces te versnellen, overheden te verbinden en een efficiënte en kwalitatieve dienstverlening te realiseren, is door gemeenten samen met de VNG de taskforce Samen organiseren opgezet. In de praktijk houdt dit in dat wij als gemeenten gezamenlijk projecten oppakken op het gebied van dienstverlening, ICT en digitalisering. Er wordt veelal positief op de taskforce gereageerd. De digitale mogelijkheden staan het toe om deze samenwerking gestalte te geven.” ■



DIGITALE OVERHEID

Hulp nodig?
Kom naar de Bibliotheek

Leer zelf overheidszaken via internet regelen:

- DigiD aanvragen
- wegwijs in MijnOverheid.nl
- belastingaangifte doen
- toeslagen aanvragen
- en nog veel meer...



de Bibliotheek



match
work
grow

Wij van OnlyHuman zijn al 18 jaar de bemiddelaar voor communicatie- en marketingprofessionals. We leren jou, als professional of opdrachtgever, graag door en door kennen. We zijn nieuwsgierig naar wie je bent, wat je zoekt, wat je drijft en waar je blij van wordt. Zo zorgen we voor de beste match. En voor meer werkplezier en ontwikkeling.

Wij zijn OnlyHuman. Wie ben jij?

Voor communicatie- en marketingprofessionals

Vind ons op   

T 070 302 20 20 | onlyhuman.nl

OnlyHuman
professionals at work

EXPERT

“Laat IT-leveranciers meer meedenken met gemeenten”

Door Kees Vermeer

IT-leveranciers kunnen meer meedenken over digitaliseringsprojecten van gemeenten. Daarvoor pleit Hugo Aalders, directeur van VNG Realisatie (voorheen Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten).

De overheid is bezig aan een digitale transformatie. Doel is om de dienstverlening op hetzelfde niveau te brengen als in de private sector, vertelt Aalders. “Wie iets wil kopen, kan dat tegenwoordig doen via allerlei apps of online. De overheid loopt daar iets op achter, doordat de dienstverlening complexer is en we aan meer wetgeving zijn gebonden. Maar er zijn veel digitale mogelijkheden. We willen daarmee voldoen aan de verwachtingen van burgers en bedrijven.”

Andere eisen

Gemeenten werken hiervoor veel samen met IT-leveranciers. Aalders pleit voor nieuwe manieren voor die samenwerking. Hij legt uit: “Nu is de overheid vaak opdrachtgever en de IT-leverancier de opdrachtnemer. Zij ontwerpen systemen in opdracht van ons. Dat heeft lang goed gewerkt. Nu staan we echter aan de vooravond van een digitale transitie. Dat stelt andere eisen aan overheden, en we moeten anders met onze partners samenwerken. Zij kunnen meer meedenken over verbetering van onze dienstverlening. We kunnen niet zonder elkaar. Een aanbesteding, met strikte eisen van onze kant, is denk ik niet meer de goede manier. We moeten meer toe naar gedeeld partnerschap, met goede afspraken en een duidelijke rolverdeling.”

Vertrouwen

Aalders ziet al dat IT-leveranciers contact zoeken met gemeenten om samen op te trekken. Vertrouwen is cruciaal in de samenwerking: “Beide partijen moeten hun betrouwbaarheid waarmaken. Er zijn in het recente verleden al grote IT-projecten uitgevoerd, die zijn niet allemaal even vlekkeloos verlopen. Dat komt deels



Hugo Aalders
Directeur VNG Realisatie

“We willen voldoen aan de verwachtingen van burgers”

door die traditionele manier van samenwerken. Ook is de politiek wispelturig: we willen vaak net iets meer, net iets goedkoper en sneller.”

IT-bedrijven en gemeenten kunnen samen specificaties opstellen voor IT-projecten. Met de wensen van burgers als uitgangspunt. “De burger moet centraal staan”, stelt Aalders. “In goede samenspraak moeten we komen tot specificaties en afspraken. En vertrouwen hebben dat we digitalisering gezamenlijk goed kunnen regelen.” ■

Hugo Aalders is een van de sprekers over digitale transformatie op het congres Overheid 360, dat plaatsvindt op 10 oktober 2018 in de Jaarbeurs in Utrecht.

Meer informatie? Ga naar www.overheid360.nl

Zo maakt de overheid ook haar eigen ICT tot een succes

Door Dirk van Roode

De huidige regering heeft de digitalisering eindelijk omarmd. De digitaliseringsstrategie bruist van de ambitie. Terecht, want Nederland heeft inderdaad alles in huis om digitaal koploper te worden. Maar kan de overheid ook zelf voorop lopen in de digitale transformatie? De krantenkoppen van de afgelopen jaren doen vermoeden van niet. Waarom is het voor de overheid extra lastig om ICT-projecten tot een succes te maken?



Dirk van Roode
Public Policy Manager
NL ICT

Om te beginnen is er de politieke context. De politiek kan besluiten dat een project een goed idee is. Als de uitvoerende ambtenaren vervolgens in overleg met de markt tot andere inzichten komen, dan is het moeilijk die politieke beslissing terug te draaien. Goed opdrachtgeverschap begint daarom met het scheppen van realistische verwachtingen richting de politiek. Soms is er echter sprake van overmacht, bijvoorbeeld als er een nieuw kabinet aantreedt dat halverwege een project de koers wijzigt.

Daarnaast zit de formele sfeer rond aanbestedingen een goede samenwerking soms in de weg. In de digitale economie ontstaat innovatie door permanente communicatie tussen klant en leverancier. Tijdens een aanbesteding mag er echter nauwelijks gecommuniceerd worden. Het is dan lastig om tot echt vernieuwende oplossingen te komen.

Aanbestedingen bestaan bovendien vaak uit lange lijsten met eisen en specificaties. Dit leidt ertoe dat leveranciers vooral op prijs met elkaar concurreren. Het gaat vaak mis als de aanbestedende dienst een onderdeel vergeet. Ze omschrijven in detail dat ze een auto willen, maar bij oplevering blijkt dat ze het stuur waren vergeten. Leveranciers

hebben die niet aangeboden omdat ze dan duurder zijn dan de concurrentie. Als later alsnog een stuur wordt gevraagd, zal de reactie van de leverancier zijn: dat wordt dan meerwerk.

Tot slot proberen overheden soms risico's in te perken met strenge contracten. Dan heb je al wantrouwen voordat het project gestart is. Ik heb aanbestedingen gezien die zo eenzijdig waren dat er uiteindelijk maar één partij, of soms zelfs geen, op inschreef. Je moet jezelf dan afvragen of je wel het beste uit de markt hebt gehaald.

De kern van een geslaagd project is uiteindelijk goede communicatie en wederzijds vertrouwen. De overheid en de ICT-sector doen veel om van elkaar te leren en succesfactoren voor goed opdrachtgever- én nemerschap te delen. Er zijn dan ook veel ICT-projecten die gewoon succesvol worden opgeleverd, maar dat lees je dan weer nooit in de krant. ■

“Wij verbinden de werelden van technologie en beleid en bestuur in de publieke sector”

Nu technologie zoveel biedt, worden de eisen aan publieke organisaties alleen maar hoger. Wij helpen navigeren.

Wij zijn PBLQ. Hét onafhankelijke adviesbureau voor de publieke sector. Wij zijn geëngageerd aan een goed functionerende overheid in de digitaliserende samenleving. Wij willen dat burgers, bedrijven en overheid vertrouwen hebben en houden in de informatiemaatschappij en de democratische rechtsstaat. Wij staan besluitvormers ter zijde met advies, interim-management, onderzoek en opleidingen. We zijn dé vertrouwde adviseur.

Onze passie is om de publieke sector en non-profitorganisaties te helpen in een periode waarin er ongekende mogelijkheden zijn door nieuwe technologie en veel nieuwe (verander)vraagstukken bijvoorbeeld op het gebied van privacy en cyberveiligheid. Wij helpen. Altijd.



Henk de Jong
Algemeen directeur

PBLQ

verbinders in de
informatiesamenleving

“Digitalisering beïnvloedt ons leven en welzijn”

Door **Heleen de Bruijn**

De samenleving digitaliseert razendsnel, maar we denken nog niet digitaal genoeg, zegt Arie van Bellen, directeur van ECP | Platform voor de InformatieSamenleving.

Waar staan we met de digitale samenleving?

“We doen van alles met computers; apparaten worden aangestuurd via internet en robots komen ons dagelijks leven binnen. We worden een digitale samenleving. Maar we denken nog dat digitalisering technologie is, ICT, maar de technologie is slechts een middel. ICT stelt ons in staat steeds nieuwe innovaties voort te brengen, zoals big data, blockchain en autonome intelligentie, maar digitalisering is eigenlijk verandering. Doen we het niet goed, dan heeft dat impact op ons leven en welzijn. Digitalisering is in elk economisch en maatschappelijk domein aanwezig. We onderschatten hoe snel we zijn veranderd in een datasamenleving. We moeten nu alle zeilen bijzetten.”

Waar lopen bedrijven en overheid tegenaan?

“Onze digitale kennis en vaardigheden moeten veel beter. Digitaalvaardige arbeidskrachten zijn schaars. Er zijn te weinig gerichte opleidingen waar je die kennis op kunt doen en wat studenten leren, sluit niet altijd aan bij de vraag van bedrijven. Naast investeren in onderwijs moeten overheid,



Arie van Bellen
Directeur ECP

“Onze digitale vaardigheden en kennis moeten veel beter”

wetenschap en bedrijven meer kennis met elkaar gaan delen. De politiek zou ook meer moeten experimenteren, bijvoorbeeld met het elektronisch patiëntendossier. En: nu liggen gegevens van burgers bij veel verschillende overheidsorganisaties: maak daar één plek van, zodat je als burger meer grip hebt op je eigen gegevens.”

Waarom is samenwerking zo belangrijk?

“De snelheid en reikwijdte van digitalisering is niet meer te vatten in één macht en kracht. Het is toch te gek dat banken, overheden en onderwijsinstellingen hun veiligheidsvoorzieningen apart hebben geregeld (bankpas, DigiD). Die kun je prima met elkaar delen. We hebben een pasje voor de bank, maar geen pasje om met de overheid in contact te treden. Andere landen hebben dat bijvoorbeeld wel.”

Wat zijn de kansen en bedreigingen

“Een goede digitale samenleving is goed voor de economische ontwikkeling. Een bedreiging is het wanneer publieke en fundamentele waarden onder druk komen te staan. Maar dat is ook weer een kans om samen uit te komen op een betrouwbare digitale samenleving waar zorgvuldig wordt omgegaan met veiligheid en privégegevens.” ■

Deze en andere thema's voor een kansrijke en betrouwbare digitale samenleving komen uitgebreid aan bod in sessies, programma's en debatten tijdens het Jaarcongres ECP dat plaatsvindt op 15 november 2018 in de Fokker Terminal in Den Haag.

www.ecp.nl/jaarcongres

Digitale Intelligentie

Door **Hans Hoornstra**

Digitale ontwikkelingen volgen elkaar in razend tempo op en hebben een grote invloed het functioneren van de overheid. Hierdoor is het noodzakelijk om onze vaardigheden aan te passen aan de nieuwe realiteit.

Voorzitter stichting Digitale Overheid

Met vallen en opstaan heeft de overheid haar digitale infrastructuur op orde gebracht. Het toepassen en het ontwikkelen van digitale oplossingen wordt niet langer vertraagd door hard- of software. Het is juist de mens die de vertragende factor dreigt te worden. Opmerkelijk genoeg is het niet de knoppenvaardigheid waar het de ambtenaar aan ontbreekt, het zijn de zogenoemde Future Work Skills die aandacht vragen.

Het aanpassen van vaardigheden aan omstandigheden is niets nieuws. Generaties voor ons hebben op sleutelmomenten hun vaardigheden ingrijpend moeten bijstellen wanneer een nieuwe manier van werken zich aandient. Maar omdat de versnelling van technologie vandaag de dag exponentieel is, ontstaat de vraag of wij in het huidige tijdsgewricht kunnen volstaan met eenmalige kalibratie om aan te sluiten bij de eisen die een verregaand gedigitaliseerde samenleving aan ons stelt.

De maatschappelijke verandering die we momenteel doormaken heeft als kerneigenschap de snelheid waarmee deze zich voltrekt. Generaties voor ons moesten zichzelf één of



Hans Hoornstra
Voorzitter Stichting Digitale Overheid

maximaal twee keer in hun carrière kalibreren aan nieuwe omstandigheden. Ze verhuisden als het ware van de ene status quo naar de volgende. Deze luxe hebben we niet. Een dynamische omgeving is de nieuwe status quo, we leven en werken in voortdurende transitie.

Om te functioneren in een voortdurend veranderende omgeving moeten we alert zijn. In zekere zin wakker worden. De automatische piloot werkt niet, noch de cruise control. De rol die je vandaag vervult, kan morgen anders zijn. Dynamiek doet een beroep op onze flexibiliteit, alertheid en voortdurend leervermogen.

Wij hebben deze kwaliteit een naam gegeven: Digitale Intelligentie. Digitale intelligentie is het vermogen om alert, verstandig en behendig te schakelen tussen vaardigheden die een digitaal verbonden samenleving van ons vereist. ■

Welke juridische en financiële risico's loopt uw organisatie?

Doe de quickscan op www.toxic.nl/fdspecial en benchmark welke juridische en financiële risico's uw organisatie loopt bij operatie en overname.

Toxic.nl

Veilig werken met chemische producten



TOXIC

VALIDSIGN



Kies de meest gebruikte oplossing
voor rechtsgeldig digitaal ondertekenen.

“

De tekenbevoegden in onze organisatie zijn enthousiast. Met de ValidSign oplossing kunnen ze plaats- en tijdsafhankelijk ondertekenen. Dus: tussendoor tijdens een vergadering, tijdens een dienstreis buiten kantoor, of 's avonds op de bank. Stukken worden sneller getekend. Het gesjouw met tekenboeken is verleden tijd.

”

Sjaak Portegies
Provincie Zeeland

Meer weten? Ga naar www.validsign.nl of neem contact met ons op via 085 303 3676 of mail naar info@validsign.nl