

Datagedreven werken

Digitale transformatie bij gemeenten

Binnen het Data-ecosysteem

Colofon

Digitale transformatie van Gemeenten

Onderzoek uitgevoerd door drs. Etienne B.M. Schoenmakers CMC voor VNG REALISATIE

©Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Den Haag, januari 2018

VNG Realisatie

Digitale transformatie

Onderwerp	De verandering die de digitalisering teweeg brengt in het gemeentelijke data speelveld, ook wel het gemeentelijke Data-ecosysteem genoemd.
Van	Etienne Schoenmakers
Aan	Programmamanagers en informatiestrategen Gemeenten Meetup's
Datum	20 januari 2018

0. Digitale transformatie

Op de site van de Digitale Agenda 2020 start de oproep tot digitalisering: "De hoeveelheid beschikbare data over onder andere personen en processen is de laatste jaren exponentieel toegenomen. Veel data worden tegenwoordig automatisch gegenereerd en zijn het bijproduct van dagelijkse handelingen zoals het gebruik van internet, sociale media, mobiele telefoons en verschillende applicaties". Dit gaat gemeenten direct aan. Zowel voor het gebruik van data binnen de organisatie, als het inzetten van data voor de overheidstaken. Niet alleen data voor beleid, wat we datagedreven noemen, maar ook beleid voor data. Dat het impact op gemeenten heeft, staat niet ter discussie, maar de heftigheid wordt onderschat. Zoals Maxim Februari het stelt: "We zitten midden in een revolutie die ingrijpender is dan de industriële"¹.

Dit rapport gaat over data, de digitalisering en de veranderingen in dit landschap: het Data-ecosysteem. De gemeente is één van de vele spelers in dit veld. De gemeente bepaalt hoe zij haar rol hierin oppakt.

In dit hoofdstuk leest u de conclusies uit deze notitie, als samenvatting. De argumenten worden in de hierop volgende hoofdstukken uitgewerkt en met voorbeelden onderbouwd.

Als leeswijzer geldt dat daar waar VNG Realisatie vermeld staat, het tot en met 31 dec 2017 "Kwaliteitsinstituut Nederlandse gemeenten KING" heette. In het voorliggend rapport wordt consequent de nieuwe naam VNG Realisatie gebruikt.

*We zitten midden in een revolutie die
ingrijpender is dan de industriële*

¹ De Volkskrant, Sir Edmund, Maxim Februari, Als de Big Data heersen, kan de mens bij het vuilnis, 30 december 2017 pag. 36.

1. Samenvatting

Hoofdstuk 5 van deze notitie bevat een beschrijving van de gevolgen van de veranderingen in het Data-ecosysteem. Hieronder de samenvatting hiervan, gevolgd door 10 aandachtspunten voor de Datagedreven Gemeente 2018.

1.1 Digitaliseren omdat het nu technisch kan

Data als basis voor rationele beleidsvorming is lang een ambitie geweest. Over het concept werd nagedacht, maar de uitwerking liet op zich wachten. Daar is sinds afgelopen jaren drastisch verandering in gekomen. Er komt steeds meer data beschikbaar. De prijs van data-opslag is dramatisch gedaald. De snelheid van de toegang tot data is explosief gestegen. Snellere communicatie is mogelijk geworden. Oneindig toenemende beschikbaar komende datasets vanuit mobieltjes, camera's, modems, sensors maken een meer structureel gebruik van data mogelijk.

1.2 Digitaliseren omdat de samenleving er behoefte aan heeft

De huidige technologie is binnen gemeenten, volgens experts, niet geschikt om een nieuwe fase in te gaan. Onderhoud wordt steeds lastiger omdat het incrementeel en ad-hoc is. De bestaande software belemmert uitbreiding. Contractueel zijn leveranciers eigenaar van gemeentelijke data. Dus iedere opvraag van een dataset kost geld, terwijl het over gegevens van de gemeente, of de burger, gaat. Gemeenten wensen data die vrij kan stromen. Alleen fundamentele wijzigingen in technologie, en 'gezamenlijk optreden als gemeenten' maakt het mogelijk als opdrachtgever eisen op te leggen aan leveranciers. De basis is de eigen gemeentelijke referentie-architectuur.

1.3 Digitaliseren omdat het speelveld, het Data-ecosysteem, fundamenteel verandert

De luchtvervuiling houdt niet bij de gemeentegrenzen op. Burgers reizen over de gemeentegrenzen heen. De gemeente is een speler in een groot speelveld, maar daar maakte ze nog nauwelijks gebruik van. De gemeente ging uit van een één op één relatie tussen gemeente en burger of gemeente en ondernemer. Met een beperkt aantal diensten. Ze is de hoeder van het publieke belang. De dienstverlening was relatief eenvoudig, overzichtelijk en beheersbaar.

Daar is recent veel verandering in gekomen. Enerzijds door de maatschappelijke veranderingen. Denk aan de opkomst van vele nieuwe netwerken en de veranderende relatie met de gemeente. Anderzijds door de nieuwe technologie en nieuwe spelers. Het wordt een netwerksamenleving met veel wisselende gelegenheidscoalities tussen overheid, burgers, bedrijfsleven en belangenorganisaties. Dat speelveld van data-uitwisseling, het Data-ecosysteem, verandert enorm snel. Veel nieuwe diensten. Veel nieuwe devices (mobieltjes, camera's, sensoren: IoT) die data genereren. Nieuwe (mondiale) spelers op de lokale markt. Kortom, het speelveld stelt geheel nieuwe eisen aan de spelers en hun kwaliteiten. Voor de gemeente is het niet de vraag óf ze in dit ecosysteem willen acteren, maar hoé. Actief of passief. Wil de gemeente nieuwe functies en diensten zelf ter hand nemen, of besluit ze het over te laten aan de markt. Bij de komende digitaliseringsgolf, na de automatiseringsgolf, is het zaak de lengte en de ambitie van de eigen polsstok te bepalen.

1.4 Digitaliseren omdat gemeenten nieuwe producten/ diensten kunnen aanbieden

Met de komst van het internet, ontstaan diensten waarin publiek en privaat zich vermengt. Niet omdat alle winkeliers dit wilden, maar omdat de markt dit mogelijk maakt. En collega's gingen hen

voor. Voor gemeenten biedt het mogelijkheden om hun toegevoegde waarde voor de samenleving te versterken. Anders grijpen andere marktpartijen die! Als voorbeeld: bij het boeken van een reis, wordt direct zichtbaar dat het paspoort verlopen is. En dat er vaccinaties nodig zijn. Het reisbureau biedt de klant een totaaloplossing. Een ticket, inclusief het door de gemeente geleverde paspoort, samen met de afspraak voor de inentingen bij de huisarts.

Verder betekent nieuwe gemeentelijke dienstverlening ook kritische aandacht voor de bestaande werkwijzen. Traditionele besluitvorming en wetgeving werken namelijk slecht als morgen alles weer anders kan zijn.

1.5 Digitaliseren omdat marktpartijen kijken naar het uitbreiden van hun marktaandeel

De gemeente dient te heroverwegen wat zij wenst te betekenen, en waar haar toegevoegde waarde ligt. En met welke (markt)partijen zij wil samenwerken. De machtige digitale platforms als Amazon, Google, Facebook en Microsoft zijn druk doende hun marktaandeel uit te breiden. De grootste voorsprong die de internetgiganten nu hebben is hun massale toegang tot data en hun vermogen die te analyseren. Bedrijven en overheidsorganisaties hebben nu nog veel eigen en unieke data in spaghettisoftware en verouderde databases. Met het ontsluiten van data gaan nieuwe diensten op de markt komen die (deels) de overheidsmarkt gaan overlappen. Echter ook vanuit de burger komt de markt in beweging. De 'zelfkazende burger' wordt genoemd: groepen mensen die zelf energie opwekken, zorg inkopen of de verantwoordelijkheid voor een hele wijk overnemen.

Neem het voorbeeld van het geld. Lange tijd is dit een functie geweest die exclusief bij de overheid hoorde. Denk aan De Rijksmunt. Als je nu met een pasje betaalt, staat daar de vlag van Visa op of van Maestro. Het is geen publiek geld meer, het is ook geen geld meer. Het zijn financiële gegevens, die ergens worden geadministreerd².

Juist op het vlak van publieke taken kan de gemeente haar positie versterken. Privacy-waarborgen en cybersecurity-structuren versterken het vertrouwen en de neutraliteit als overheid bij het bieden van beschikbare data en datasets.

1.6 10 actiepunten als start

Gemeenschappelijke aandachtspunten voor gemeenten in het proces naar digitalisering:

1. Neem regie
2. Herontwerp traditionele besluitvorming en wetgeving waardoor openheid en transparantie ontstaat
3. Organiseer een superieure digitale infrastructuur
4. Regel veiligheid en privacy
5. Maak de gemeente digitaal vaardig
6. Creëer platformen en netwerken voor kennisuitwisseling
7. Ontwikkel Open Data voor nieuwe gemeentelijke producten/ diensten
8. Ontwikkel samenwerkingsmogelijkheden met de omgeving van de gemeente
9. Regel budget
10. Stap in de wereld van de digitale transformatie

² Maxim Februari 2017, pagina 41.