



EXECUTIVE BOARD MEETING

Government





Executive Board Meeting Government

MAAK DE BURGER AMBTENAAR

De overheid heeft zichzelf ambitieuze doelstellingen opgelegd. De communicatie met de burger en het bedrijfsleven moet efficiënter, het aantal regels wordt drastisch teruggedrongen en het mobiliteitsvraagstuk krijgt de komende jaren meer dan onverdeelde aandacht. Het middel om dat alles te bereiken? Ict. Een Executive Board Meeting over overheid en ict is dan ook bij voorbaat al geslaagd: er is immers meer dan genoeg gespreksstof.

Tekst: Paul Teixeira Fotografie: Thomas Fasting

Een uitgelezen gezelschap schuift ook ditmaal aan bij de Executive Board Meeting van *TeleCom Update*. Als vertegenwoordigers van de overheid zijn Perry van der Weyden (Directeur SSO-ICT Ministerie van Verkeer en Waterstaat), Bob van Graft (Directeur Gemeenschappelijk Dienstencentrum ICT Ministerie van Justitie) en Willem Kotkamp (Hoofd Informatiebeheer Gemeente Amstelveen) aangetreden. De marktpartijen worden vertegenwoordigd door Haye Mensonides (Managing Director Logica Public Sector en op interim-basis ook Managing Director van de Finance Sector) en Renzo Taal (General Manager Dell Netherlands & Directeur Healthcare/Life Sciences Dell EMEA). Moderator Erik Klein Nagelvoort (partner PricewaterhouseCoopers) leidt de discussie – zoals altijd – in goede banen.

Het is lastig om de aandacht van de gasten op het onderwerp van de discussie te richten. De voortreffelijke gerechten, geprepareerd door de Lakes-chef van het gelijknamige restaurant waar de meeting plaatsvindt, zijn daar debet aan. Toch lukt het moderator Erik Klein Nagelvoort om de deelnemers aan de Executive Board Meeting bij de les te houden. De gasten lijken voornamelijk geen echte sturing nodig te hebben. Haye Mensonides (Logica) wijst in het voorstelronde op de diverse uitdagingen die de overheid op het bord heeft liggen. Allereerst is daar de communicatie met de burger die beter moet en in het verlengde daarvan ook de participatie van diezelfde burger die de nodige verbetering behoeft. Verder signaleert hij tevens de behoefte aan kostenbesparingen bij de overheid. En ten slotte is er het vraagstuk van innovatie. De overheid voelt, net als het bedrijfsleven, de immer groter wordende noodzaak om te innoveren. Mensonides geeft als voorbeeld het mobiliteitsvraagstuk, met als meest in het oog springende maatregel de kilometerheffing. Het zijn allemaal zaken, zo stelt hij, waar ict een cruciale rol in speelt.

Zijn betoog vindt bijval bij Dell-topman Renzo Taal. Hij wijst echter op een andere reden voor het digitaliseren van de overheid: de jeugd anno 2009. De jongeren zijn over een aantal jaar de kiezers die de volksvertegenwoordigers gaan afvaardigen. Het is een generatie die opgroeit met ict. Als de overheid daar niet





Erik Klein Nagelvoort (PricewaterhouseCoopers)



Willem Kotkamp (Gemeente Amstelveen)

MINISTERIE VAN JUSTITIE: “Het gaat om de vraag hoe wij als overheid duurzaam en slimmer met de middelen kunnen omgaan”

tijdig op inspeelt, door bijvoorbeeld diensten digitaal aan te bieden, dan haakt de kiezer straks af. Voor Willem Kotkamp (gemeente Amstelveen) is er een belangrijke voorwaarde bij de digitalisering van de overheid. Bij met name de gemeenten, zo stelt hij, moet allereerst de organisatie er goed voor zijn ingericht. “Je kunt de burger pas goed bedienen als de organisatie op orde is. Bij de lokale overheden ontbreekt dat nogal. Bij een grote gemeente als Amsterdam verloopt het trager dan bijvoorbeeld in een kleinere gemeenschap in het Noorden van het land. Lokale overheden moeten in principe hetzelfde doen als de landelijke overheid. Alleen wel anders. Wij kijken met name naar de processen. In Amstelveen zijn wij begonnen met de achterkant te digitaliseren en daarna de voorkant van de organisatie. Als je de eigen processen op orde hebt, dan win je de burger ook voor je. Wij hebben wel eens gekscherend gezegd dat je de burger eigenlijk tot een ambtenaar moet maken. Je geeft hem een inlogaccount en daarna moet hij op het interne systeem van de gemeente zelf zijn zaken kunnen regelen. Laagdrempeligheid is hierbij een vereiste.” Kotkamp ziet daarin de nodige verschillen met de regering: die wordt gekozen voor een periode van vier jaar en wil in die periode de nodige mijlpalen bereiken. De lokale overheden zijn, wat dat betreft, bestendig. Daar draait het om projecten die ook na een viertal jaren vruchten moeten blijven afwerpen.

Shared-servicescenter

Bob van Graft (Ministerie van Justitie) bekijkt de zaken vanuit een hoger perspectief. “Het gaat om de vraag hoe wij als overheid duurzaam en slimmer met de middelen kunnen omgaan.” Ict is daarbij een belangrijke ‘facilitator’. Ook om kennisoverdracht van de ‘oudere garde’ naar de nieuwe instromende ambtenaren te verzorgen. Want, zo stelt hij, de aankomende vergrijzing stelt de overheid – net als het bedrijfsleven – voor de nodige uitdagingen. Net zo goed als het feit dat de nieuwe generatie ambtenaren andere eisen stelt aan zaken als werkplekken en ict-middelen. Verder signaleert hij dat Nederland in Europees verband niet de grootste speler is. De ontwikkelingen in en beleidsmaatregelen van de Europese Unie drukken in toenemende mate hun stempel op het Nederlandse reilen en zeilen. En daarmee ook op de wijze waarop ict-oplossingen en de connectiviteit met andere, Europese, systemen hun beslag moeten krijgen. Bij het Ministerie van Justitie is er tevens het feit dat er niet altijd op de immer groter wordende zucht naar openheid naar de burger toe kan worden ingegaan.



Haye Mensonides (Logica)



Renzo Taal (Dell)



Bob van Graft (Ministerie van Justitie)



Perry van der Weyden (Ministerie van Verkeer en Waterstaat)

>>



Wat er verder ter tafel is gekomen

TeleCom Update vergast zijn lezers traditiegetrouw op de gesprekken tijdens de Executive Board Meetings. Maar wij laten u ook graag 'mee genieten' van wat er letterlijk ter tafel is gekomen. Vandaar dat wij u het menu niet willen onthouden dat de Michelinster-chef van het Hilversumse restaurant Lakes speciaal voor de Executive Board Meeting Government heeft samengesteld. Zeer aanbevelenswaardig! Vraagt u maar naar het EBM-menu Government bij Lakes.

Bij binnenkomst

'Pata Negra', een befaamde rauwe ham uit Spanje, en oesters.

Aan tafel

Amuses

Een mousse van eendenlever met gelei van Madeira en een wildbouillon met schuim van eekhoorn-tjesbrood en koffie.

Voorgerecht

Cannelloni gevuld met rauw Schots rundvlees en kreeft.

Wijn: Sauvignon Blanc van het Amerikaanse wijnhuis Beringer.

Tussengerecht

Op de plaat gebakken Coquilles Saint-Jacques met bloemkool en een bric van krab.

Wijn: Chardonnay uit Nieuw-Zeeland (Main Divide).

Hoofdgerecht

Hertenrugfilet met rode kool, cantharellen en een saus van jeneverbes.

Wijn: Touriga Nacional van het Portugese huis Casal Branco.

Nagerecht

Selectie van binnen- en buitenlandse kazen (vergezeld van een Port Nieport Colheita 1991) of een Petit Grand Dessert met als dessertwijn een Château Compères Sauternes.



Perry van der Weyden (Ministerie van Verkeer en Waterstaat) brengt nog een nuancering aan. Hij splitst de ict in twee delen. Allereerst is er de automatisering van de diverse interne processen. Daar zijn kostenbesparing en optimalisatie van middelen twee belangrijke factoren. Van der Weyden ziet hier kansen liggen. "Wij gaan echt voor het shared-servicesmodel bij de landelijke overheid. Tot dusver had elk departement zijn eigen internetverbindingen, zijn eigen exchangeomgevingen en zijn eigen platformen. Naar mijn mening moet dat echt tot het verleden gaan behoren. Dat zullen de leveranciers minder leuk gaan vinden, omdat zij dan hun producten maar aan één partij kunnen verkopen. Aan de andere kant schept het ook nieuwe mogelijkheden. Bob en ik komen bijvoorbeeld net uit een sessie waarin is nagedacht over een centrale voorziening voor de datacenterfaciliteiten. Zo'n investering geeft een nieuwe impuls aan de markt." Perry van der Weyden onderschrijft verder de algehele visie aan tafel dat ict nog een tweede belangrijke functie heeft: die van onmisbaar hulpmiddel om het contact met de burger en het bedrijfsleven te onderhouden.

Complex geheel

Moderator Erik Klein Nagelvoort vraagt de deelnemers om hun gedachten te laten gaan over de toekomst. Hoe is het over een jaar of tien gesteld met de mate waarop ict wordt toegepast in bijvoorbeeld de interactie met de burgers en het bedrijfsleven? Renzo Taal (Dell) is overtuigd van de noodzaak om de communicatie zoveel mogelijk te digitaliseren. "De overheid heeft straks te maken met de zogenoemde 'digital natives'; burgers die zijn opgegroeid met ict en die zaken als digitale camera's en internet als vanzelfsprekend beschouwen." Hij pleit voor meer 'selfservicemogelijkheden' voor burgers en bedrijfsleven. "Overigens is het dan wel cruciaal dat de veiligheid goed is geregeld."

Bob van Graft (Ministerie van Justitie) ziet wel wat in het idee van meer selfservicemogelijkheden. "Ik hoorde laatst iemand zeggen dat wij als overheid eigenlijk de burger zelf verantwoordelijk zouden moeten maken voor zijn gegevens. Dat vind ik wel een mooi gedachtegoed. Al zijn er zaken waar dat niet voor op kan gaan, zoals bij een straf dossier." Perry van der Weyden (Ministerie van Verkeer en Waterstaat): "Laten wij het eens omdraaien. Wij zijn



ook allemaal burgers. Wat zouden wij nou prettige overheidsdiensten vinden? Ik zou het zelf bijvoorbeeld erg prettig vinden om met behulp van DigiD een paspoort te kunnen aanvragen. Vervolgens zou ik dat document thuis willen ontvangen. Dat scheelt mij weer een vrije dag. Maar op dit moment kan ik met DigiD alleen bij de Belastingdienst terecht."

Haye Mensonides valt hem bij. "De nieuwe generatie burgers wil inderdaad meer flexibiliteit van de overheid. Maar misschien is het ook verstandig om eens te kijken naar wat er precies onder het kopje 'overheid' valt. Je praat niet over één orgaan, maar over een complex geheel van verschillende soorten instanties; van waterschappen tot gemeenten en departementen. Dat maakt het er niet makkelijker op om 'de overheid' binnen nu en tien jaar volledig 'om' te krijgen. De technologie is geen probleem, maar je praat nou eenmaal over een omvangrijk geheel aan andersoortige organisaties."

Willem Kotkamp (gemeente Amstelveen) sluit zich bij de vorige spreker aan. "De burger als doelgroep nemen, is prima. Maar het is wel een complex verhaal. Er is niet zoiets als 'de burger'. De bevolking bestaat nu eenmaal uit veel verschillende groepen en elke groep heeft zo weer zijn eigen behoeften. Wij zijn al bezig om zoveel mogelijk digitaal vast te leggen zodat het makkelijk en snel opvraagbaar is. Maar dat is een langlopend proces. Dat is niet binnen nu en tien jaar klaar. En het vergt ook de komst van een nieuwe generatie ambtenaren."

Misschien is de digitale overheid niet binnen tien jaar al een feit. Maar als het aan de aanwezige deelnemers aan de Executive Board Meeting ligt, worden nu alvast de nodige stappen genomen. •

2010 HET JAAR VAN DE WAARHEID



2010 wordt het jaar van de waarheid, in vele opzichten. Zo zal er meer bekend worden over de overname van ons door Cisco, maar belangrijker nog zal het duidelijk worden of het herstel dat zich in het laatste kwartaal van 2009 aankondigde ook door zal zetten.

Zoals Gartner al aangaf tijdens de laatste ITxpo in Cannes: in 2010 zal het binnen IT-afdelingen nog steeds draaien om het balanceren van kosten, risico en groei. Ondanks het feit dat de verwachting is dat de economie wereldwijd met ongeveer 2,6 procent zal groeien, zal voor IT-budgetten de hand op de knip gehouden worden. Verwachting is dat er ongeveer 3,3 procent meer dan in 2009 geïnvesteerd zal gaan worden in IT, maar dat is onvoldoende om de in 2008 en 2009 opgelopen achterstand in te halen. Kortom, we moeten dingen slimmer en efficiënter gaan doen om een verschil te maken.

Tijdens de vele IT-evenementen in binnen- en buitenland is het slimmer dingen doen met IT – en zo een verschil maken binnen een organisatie maar ook daarbuiten – een van de meest besproken onderwerpen. Zo was ik zelf aanwezig bij de UC day 2009, waar u mogelijk ook aanwezig was, en ook hier ging het om meer doen met minder.

En als ik zo rondkijk en luister dan denk ik dat er genoeg IT-oplossingen zijn die op de lange termijn, maar zeker ook op de korte termijn, ervoor zorgen dat u een verschil kan maken. Misschien een voor de hand liggend voorbeeld, maar neem nu bijvoorbeeld videoconferencing. Dat is typisch zo'n oplossing waarmee u een verschil kunt maken en waarmee aantoonbare financiële resultaten geboekt worden. Zo maakt TNT wereldwijd gebruik van videoconferencing waarvoor het een investering heeft gedaan van ongeveer 2,5 miljoen euro, om daarmee over vier jaar een besparing op alleen al de reiskosten te kunnen realiseren van ruim 11 miljoen euro. Dat noem ik nog eens 'meer doen met minder'. En dan hebben we het nog niet eens over de winst die gehaald is met het efficiënter werken of de impact die het heeft gehad op het milieu.

Wat belangrijk is bij het doen van dit soort investeringen, is dat er niet alleen gekeken wordt naar de *quick wins*. Het nemen van zo'n beslissing vergt het nemen van een gecalculeerd risico en zoals aangetoond bij de case van TNT, is dat absoluut de moeite waard.

Mijn boodschap voor 2010 is dan ook: wees kritisch, neem gecalculeerd risico en plan investeringen voor de lange termijn en niet alleen voor de korte. Op die manier kunt u een verschil maken! •