



# DE ENIGE WEG IS DIE VAN EEN DIGITALE OVERHEID

## Interview met Patrick Spigt en Bas de Boer *Gemeente Haarlem*

**Een overheid die digitalisering omarmt en niet als noodzakelijk kwaad ziet. Het is de grote wens van Patrick Spigt en Bas de Boer, beiden werkzaam voor de gemeente Haarlem. 'En niet omdat wij ICT toevallig zo leuk vinden, maar omdat het simpelweg noodzakelijk is om als overheid te functioneren, en het vertrouwen van de burger te behouden.'**

Patrick Spigt is in Haarlem afdelingsmanager Informatievoorziening en zijn collega Bas de Boer innovatiemanager. Uit hun bevlogen verhaal valt op te maken dat Haarlem in gemeenteland zeer actief is waar het gaat

om digitalisering en automatisering. Patrick en Bas zijn belangrijke aanjagers in dat proces. Patrick: 'We steken veel energie in het meekrijgen van ons bestuur en de directies. Daar zit een grote uitdaging.'

### **Inwoner centraal**

Een uitdaging die ze graag oppakken. Met een groep pioniers van binnen de organisatie ontwikkelden Bas en Patrick een aantal concrete cases. Vijf daarvan presenteerden ze aan het stadsbestuur. Patrick: 'Het zijn soms relatief kleine innovaties, maar juist die hebben uiteindelijk wel impact. Eén van die cases is government as a platform op lokaal niveau. Wij bieden op MijnHaarlem veel dienstverlening via één portaal aan. Het portaal is nog in ontwikkeling, maar ons uitgangspunt is dat de inwoner centraal staat bij alles wat er op dat portaal gebeurt. >

INTERVIEW

### vervolg

Als een kind geboren wordt, zouden de ouders tegelijkertijd aangifte moeten kunnen doen, de kraamzorg én het consultatiebureau regelen. Het is veel logischer om dat gebundeld aan te bieden. Een ander voorbeeld is de samenwerking tussen gemeenten op het gebied van waardepapieren. Kijk naar Haarlem: daar worden nu nog 15.000 papieren uittreksels per jaar verstrekt. Zestig procent van die mensen komt daadwerkelijk naar de hal. Waarom bied je zo iets niet digitaal en 24 uur per dag aan? Dat kan je op nationaal niveau 200 fte schelen.'

Ook een mooi voorbeeld, zegt Bas, is de case van de onvolledige webformulieren. 'Een flink aantal webformulieren voor gemeentelijke afdelingen blijkt onjuist of onvolledig ingevuld te zijn. Dat leidt tot meer mail, post en telefoontjes, omdat de mensen die vastlopen gaan bellen of mailen. Onze aanname is dat je veel bespaart als je de webformulieren minder foutgevoelig maakt.'

### **Tijd, ruimte en geld overhouden**

Dat digitalisering en automatisering hun gemeente veel te bieden heeft, hoeft je hen niet uit te leggen. Patrick vertelt: 'In Haarlem investeren wij in digitalisering en automatisering. In een tijd waarin de

gemeentefinanciën zwaar onder druk staan is dat superbelangrijk. Het betekent namelijk dat je tijd, ruimte en financiën overhoudt voor overheidstaken die je niet kunt digitaliseren.'

Een digitaal georiënteerde overheid klinkt simpeler dan het is, ervaren Patrick en Bas in de praktijk. Zo vertelt Patrick: 'Los van de koudwatervrees van de beslissers, lopen we tegen verschillende uitdagingen aan. Om een belangrijke te noemen: De huidige wetgeving. De regels moeten echt simpeler. In gemeenteland zijn we er helemaal aan gewend geraakt om uitzondering op uitzondering te stapelen. Met als gevolg dat de afstand tussen de juridische wereld en de echte wereld alleen maar groeit.'

Bas voegt daaraan toe: 'Ook hebben we er last van dat de techniek waarmee we werken ons niet kan bijbenen. Dat heeft te maken met de legacy van de organisatie. We werken hier met verouderde systemen, vaak log en veelomvattend. Die systemen zijn niet flexibel, en mensen durven ze eigenlijk niet aan te raken omdat we ze zelf flink hebben opgetuigd. Zo houden we aan de achterkant iets overeind wat we eigenlijk niet willen.' >



# “Hoe mooi is het als je als burger met één overheid communiceert

*vervolg*

Daarnaast willen ze liefst de interne verkokering doorbreken. ‘Gemeenten werken nog erg gesegmenteerd, met per domein soms zelfs hun eigen ICT-afdeling. Dat is ouderwets en niet erg klantgericht. Government as a platform, de één-overheidgedachte zoals je die bijvoorbeeld in Estland en het Verenigd Koninkrijk ziet, heeft in Nederland nog geen voet aan de grond gekregen. Hoe mooi is het als je als burger met één overheid communiceert, en dat het niet uitmaakt of je het RIVM, de Belastingdienst of de gemeente nodig hebt? Zo’n systeem zet de burger centraal, maar bovendien laten landen die zo werken zien dat het enorm veel geld bespaart’, aldus Bas.

## **Van elkaar leren**

Voor zo’n overheid is het nodig om van elkaar te leren. ‘Nu zie je bijvoorbeeld dat gemeenten veel beleidsvrijheid hebben, waardoor sommige dingen op 355 manieren worden georganiseerd’, zegt Patrick. ‘Terwijl bijvoorbeeld het lenen van een rolstoel in Limburg hetzelfde is als bij ons in Haarlem. Ik zie daar in de komende jaren ruimte voor verbetering. Al was het maar omdat we het simpelweg niet kunnen

betalen om alles op onze eigen manier in te richten.’

Bas en Patrick steken er veel energie in om hun visie op digitalisering zo goed mogelijk te laten landen in de Haarlemse praktijk én in hun gesprekken met andere gemeenten. Bas: ‘We moeten wel. Over vijf jaar wordt 50 procent van ons bruto binnenlands product bepaald door digitalisering. Ik zie een noodzaak om hier volop in te investeren.’

## **Geen big bang**

En dat vraagt dus om een slimme strategie, zegt Patrick. ‘De slag naar een digitaal goed uitgeruste gemeente is er een van de lange adem en de juiste stappen. Wij steken veel effort in het wegnemen van de angst voor digitalisering bij onze leiding. Het besef moet indalen dat ‘zo hebben we het altijd gedaan’ geen argument is. Daarnaast oefenen wij veel in het klein. Juist vanwege de complexiteit die we in dit werk tegenkomen. Het helpt als we de dingen gefaseerd doen. Big bangs geven onrust, dat vermijden we liever. En wat heel belangrijk is: de juiste mensen betrekken. Zowel mensen van buiten als van binnen de organisatie.’ >



# “ Wat heel belangrijk is: de juiste mensen betrekken, zowel mensen van buiten als van binnen de organisatie

## *vervolg*

In het ideale plaatje van Patrick en Bas heeft de overheid zelf de regie op digitalisering en werkt zij daarvoor nauw samen met partijen in de stad, waaronder de burger. 'Volgens ons bestaat het nieuwe ambtenaarschap uit het benutten van het externe netwerk. Een goede ambtenaar weet dat de kennis bij de ander ligt. Maak gebruik van het sociaal kapitaal in de stad. Simpel voorbeeld: wij nodigden een paar jaar geleden een aantal ICT-studenten bij ons uit voor een broodje, vlak voor hun afstuderen. Wat bleek? In hun opleiding komt de rol van ICT bij de overheid helemaal niet aan bod. Terwijl hier waanzinnig veel mogelijkheden liggen. Twee van die studenten werken hier inmiddels.'

### **Mooie dwarsverbanden**

Bas en Patrick zijn zichtbaar enthousiast over de manier waarop ze digitalisering in Haarlem bij de beleidsmakers op de agenda hebben gekregen. 'We hebben de eerste vijf

cases gepresenteerd, maar we hebben nog veel meer in petto', lacht Patrick. Bas voegt daaraan toe: 'Het proces om tot deze cases te komen is bovendien heel leerzaam en interessant. We zijn organisatiebreed op zoek gegaan naar mensen met een open mind, mensen die wel willen veranderen. Met die mensen zijn we, heel bottom-up, gaan brainstormen. Uiteindelijk waren er veel verschillende mensen betrokken, en kregen we de ruimte om binnen de kaders de randen op te zoeken. Dat leidde tot mooie dwarsverbanden. In een case over thuiswerken sloegen HR en facilitair de handen ineen. We zagen dat het veel energie geeft om samen die stappen te zetten. Wij gaan hier dus mee door. Als wij elk kwartaal mooie ideeën hebben die de gemeente Haarlem daadwerkelijk iets opleveren, dan krijgen we de rest van de organisatie wel met ons mee. Als het nodig is doen we dat net zo lang tot digitalisering geen vies woord meer is.'