



Vernieuwing Rijksdienst

Programma Overheid voor de Toekomst – ICT

Interview met:	M. Aslander
Functie:	Lifehacker, connector, resourcerer
Interview met:	M. Dijksman
Functie:	CEO nVolve
Datum interview:	16 maart 2010



Rol van de overheid/bedrijven/burgers

Het vraagstuk/de kern binnen het thema relatie overheid – burger/bedrijven is in hoeverre je de burger en de bedrijven bij de overheid wil betrekken en in welke hoedanigheid. En dat is afhankelijk van de rol tussen burger en overheid op dat moment (5 typologieën en rollen van Hiemstra). Uitgaan van de rollen die partijen op dat moment innemen en dan bijv. bij politieke organisatie – kiezer, dienstverlening klant, ontwikkeling partner, kan ICT gebruikt worden ter bevordering van de interactie met burgers – op dat moment ‘partners’. Maar dit kunnen allerlei instanties zijn, ook bedrijven of maatschappelijke organisaties. Voor dit vraagstuk kan je de 5 statements zeker goed gebruiken, al zijn ze natuurlijk niet allemaal op het Rijk van toepassing.

De rijksoverheid scoort volgens Dijkman gemiddeld krap een voldoende als het gaat om het goed neerzetten van deze verschillende rollen in relatie met ICT gebruik. Hoewel het per rol afhankelijk is heeft deze gemiddelde score ook te maken met de tijdsgeest en moet er vooral verder worden gekeken: kijk naar 2020, waar gaan we naartoe? Er is nog heel veel te verbeteren – zeker op het gebied van ICT. Overheid 2.0 bijvoorbeeld, een project van BZK i.s.m. nVolve is een eerste stap, maar ‘daar sta je echt nog mee in de kinderschoenen’. Er is ruimte voor verbetering.

Aslander is van mening dat dé overheid helemaal niet bestaat. “Het Rijk bestaat niet. Dat is een optelsom van mensen en er vanuit gaande dat het coherent gebeurd is en dat iedereen hetzelfde vindt en kan is volgens mij helemaal niet waar. Wel verzamelingen met poppetjes die dingen doen en niet doen, en kunnen en niet kunnen en ergens omheen werken. Volgens mij kan je daar niets eenduidigs over zeggen.” Dijkman brengt er tegenin dat een organisatie in principe wel een entiteit heeft die een bepaald doel nastreeft en in bepaalde kaders opereert. Zeker bij een bureaucratie, denkt hij. “Ambtenaren worden soms getypeerd als de 4^e macht dus ook zij doen in zekere zin ook wel wat ze zelf willen, maar dan moet je - zeker binnen de bureaucratie - de nodige poppetjes achter je hebben staat wil je iets voor elkaar kunnen krijgen.” Aslander zegt dit anders te zien: “Ik zie dat jonge mensen gewoon om de regels heen werken en dan gaan denken: hoe krijgen we het wel voor elkaar?” Eén van de grootste verschuivingen die plaatsvindt volgens Aslander. “Kijk je naar politieke beslismacht of kijk je naar: wat krijg ik voor elkaar in deze wereld?” Hij voegt toe: dankzij ICT zijn factoren als leeftijd, opleiding, achtergrond, status, positie en anciënniteit minder relevant. In theorie kan een medewerker kan daardoor meer invloed hebben dan de SG. Het hiërarchisch systeem staat op losse schroeven; als het gaat om budget is het handig om invloed en macht te hebben, maar de nieuwe spelregels zijn: het gewoon doen zonder budget. Veel sneller, en niemand die nee zegt. Advies aan de overheid: ga in elke situatie bedenken hoe je het voor elkaar krijgt zonder geld. Nu zit er heel veel bureaucratie en onnodig gedoe aan vast en “dat kan allang anders”.

Een voorbeeld. Agressie in Amsterdam: een taxichauffeur geeft een klant een klap en deze overlijdt. Alles komt er aan te pas: de pers, de burgemeesters, Kamervragen en allemaal gedoe rondom de taxiwereld. De overheid heeft: beleid, wet- en regelgeving en geld in de vorm van subsidies of boetes. Als je dat in de strijd gooit in de taxibranche ga je het niet redden. Alternatief en een stuk goedkoper: de taxiapplicatie¹. Handig, maar niet bijzonder. Wat wel bijzonder is dat je als gebruiker na de rit een smsje krijgt met een link: Piet, zeg even wat je van de rit vond, hoeveel sterren? Een dergelijke realtime rating, waarmee je niet kan frauderen, kan je gebruiken voor een volgende stap, een volgende softwareversie.

¹ Via de iPhone kan je ter plekke een taxi bestellen. Via de satelliet krijgt de chauffeur informatie over waar zijn klant zich bevindt, en tegelijkertijd ontvang jij als gebruiker een smsje dat de taxi er over een x aantal minuten aankomt.



Je hebt weer een taxi nodig. Je ontvangt nu een sms met daarin het volgende aanbod: 'we kunnen een 1 ster taxi regelen binnen 2 minuten of een 5 sterren taxi binnen 5 minuten?' Aslander: "Dit is niet van overmorgen, maar van eergisteren."

Let op, het gaat er om dat taxi's een realtime rating krijgen, het gaat om het (bijna kosteloos) kunnen verzamelen van data - die nu ontbreekt - en die data is relevant als sturingselement, het gaat hier niet om of je wel of geen taxi kan bestellen als je geen iPhone hebt.

Crowdsourcing

Op de vraag waar deze vorm van crowdsourcing gebeurt wordt het voorbeeld genoemd van LNV: Guus.net, waar kennis samenkomt waardoor men elders gebruik kan maken van deze reeds opgedane kennis van een ander. Het ontsluiten van kennis werkt op deze manier veel slimmer.

Oude vs. nieuwe wereld. In de 'oude wereld' bevinden zich af en toe hele grote databestanden, registers etc. Aslander: "Legacy, opmaken en omzetten, daar is CIO Rijk toch voor? Als we mensen op de maan kunnen zetten dan kunnen we ook oude datasystemen ontsluiten." Het gebeurt mondjesmaat. Wat zijn de remmingen die we moeten overkomen binnen het Rijk om te komen tot die stap voorwaarts? Aslander geeft aan dat er een aantal grote verschuivingen plaatsvinden. In de top van de hiërarchieën zijn deze nog niet helemaal zichtbaar of duidelijk.

De verschuiving van hiërarchie naar netwerk

De hiërarchie is gebaseerd op het werken met je handen, niet op werken met je hoofd. Er wordt niet genoeg kennis uitgewisseld. In het hiërarchisch systeem moet je niet belonen om fouten te maken. In het hiërarchisch systeem wordt bijna geen kennis gedeeld en alle pogingen daartoe zijn vaak op de ouderwetse approach ingestoken.

"Ik sta dagelijks voor zalen bij overheden waar de kennis die ik kom brengen al in de zaal zit. Dan moet ik opdraven omdat ze met elkaar die kennis niet uitwisselen. Dat is natuurlijk niet van deze tijd. We hebben vijf miljoen kenniswerkers in Nederland en de meeste mensen die bij de overheid werken is een kenniswerker. Die zitten meer dan vier à vijf uur per dag achter een computer en ik durf hier de stelling aan. (Je mag quoten): "95 procent van die kenniswerkers is onnodig dubbel werk aan het doen en heeft absoluut geen digitale vaardigheden. Laaghangend fruit wat je in een halve dag kan plukken." "95 procent van de mensen die outlook gebruikt, dat is bijna de hele overheid, weet niet dat je automatisch kan organiseren via regels. Ik weet het zeker."

Het ontbreekt volgens Aslander aan functioneel gebruik maar ook aan cruciaal gebruik. Hij is van mening dat een groot deel van de Nederlandse kenniswerkers, dus ook bij de overheid, de hele dag bezig is met het organiseren van mail, van informatie opsporen. Zij hebben nog nooit van RSS gehoord. "Dus één van mijn agenda's voor dit jaar is digitale vaardigheden op de HR agenda van de overheid te zetten". "Het slaat nergens op om mensen 10.000 euro aan een leiderschapscursus uit te laten geven terwijl ze vier uur per dag met een apparaat zitten dat ze niet kunnen gebruiken." De 5 procent die dit wel doen leren het niet proactief aan anderen.

Voorbeeld: "Afdeling EZ bij Groningen, op de gang. De jongste bediende weet alles over de provincie en alles over Twitter en één deur verder heeft nog nooit iemand van Twitter gehoord. Midden in de gang weet iemand alles van RSS en hoe zorg ik ervoor dat alle



beleidsinformatie naar mij toe komt, terwijl de rest van de gang nog nooit van RSS gehoord heeft. We kunnen zoveel meer doen met die miljarden aan personeelslasten die we dragen met zijn allen als we die mensen zouden leren hoe ze slimmer met de apparaten omgaan waar ze elke dag mee werken." Oplossing? "Geen cursussen. Een slimme list om de kennis die er is zeg maar beschikbaar te maken. Dat je mensen elkaar die kennis laat geven. Door het creëren van bewustzijn."

Van hiërarchie naar een denkwerk organisatie? Aslander zou het als volgt doen. Allereerst ervoor zorgen dat de mensen worden bereikt. Dan zoek je iedereen van de Ambtenaren 2.0 scene op in het gebouw en daar zoek je nog een paar sprekers van buitenaf bij. Dan één keer per maand leuke sessies organiseren waardoor mensen die eruit komen zeggen: wauw, dat is handig! Niet brengen als cursus: mensen komen niet en het kost geld. Je moet zorgen dat je bewustzijn en enthousiasme creëert en als iemand bizar veel meer voor elkaar krijgt in minder tijd dan de rest, dan gaat de rest vanzelf denken: hoe werkt dat dan? Dan ga je ze nieuwsgierig maken. Dan leren ze van elkaar. "Dit is mijn werk. Dit doe ik elke dag". "Bij mijn lezingen zeg ik: wie surft er wel eens naar meer dan 7 websites op één dag? Iedereen. Wie gebruikt daarvoor RSS? Niemand, misschien één hooguit twee. Het is niet zo ingewikkeld om dat verlangen aan te wakkeren. Dan laat je ook nog even zien hoe je mail automatisch kan sorteren. 'Huh, kan dat in Outlook?' Het is echt heel ernstig."

Er zijn verschillende niveaus te onderscheiden in computergebruik, van knoppenkennis tot het strategisch gebruiken. Aslander is het oneens met de stelling dat het gebruiken van extra functionaliteiten sterk samenhangen met bijvoorbeeld opleidingsniveau en gewoon de mate waarin mensen het kunnen. Hij legt het uit aan de hand van jongeren in een achterstandswijk die hij zou kunnen uitleggen hoe je met marktplaats en RSS onderdelen van een brommer slimmer kan vermarkten, (als het maar aanspreekt) en dan kunnen ze dat. Ook bijstandsmoeders, veel tijd om zich in internet en allerlei onderwerpen te verdiepen, verrijken zichzelf met kennis, bouwen een blog; ze gaan spelenderwijs aan de slag. Het gaat om de intentie waarmee je doet wat je aan het doen bent. Als je niks wilt dan gebeurt er ook niks.

Casus: Hoe bevorder je sociale cohesie in een wijk?

Dijksman: "Voor een opdracht met dezelfde vraag hebben we samen met een woningbouwcoöperatie een online plek neergezet waarbij mensen mee kunnen denken over een bepaald gebied in hun eigen wijk. Door mensen simpelweg eerder bij het proces te betrekken krijg je minder weerstand en voelen die mensen zich meer thuis met wat er straks gaat komen."

Beiden benadrukken dat je met mensen werkt en dat je niet werkt met logische ICT systemen waarbij A B wordt etc. Dijksman vervolgt: "In Den Haag is ook een Ambtenaar 2.0 sessie gehouden, waar 20 - 30 mensen op af kwamen van de 8000 die daar binnen de gemeente Den Haag werken."

Aslander nuanceert met de volgende vraag: hoe verspreidt je een sociale economie? Je hebt maar een paar nodig die verbonden zijn. Als die 30 digitaal verbonden zijn met een paar duizend anderen in Nederland?

Dijksman is het daar mee eens. "Uiteindelijk gaan we daar naartoe. In 2015, 2020. Maar op dit moment moet je wel roeien met de riemen die je hebt om maar even heel pragmatisch te kijken. Dus ook weer teruggrijpen naar zo'n vraagstuk. We zijn nu bezig met het Duizend Jongeren Plan in Overijssel. Hoe krijg je daar 1000 jongeren aan het



werk? Daar zit dan zo'n ITB'er op (integrale traject begeleider). We hebben gezegd: in plaats van dat jij nu weer fysiek alles gaat organiseren zou jij juist achter die machine moeten gaan zitten, achter die computer, en vanuit daar jouw community moeten managen. Namelijk die 1000 jongeren. Daar komen ook nog die werkgevers bij kijken die je daarbij ook moet bedienen. Internet als enabler, zeker voor dat soort doelgroepen. Met ICT kan je mensen bereiken en ook enthousiasmeren. Gebruik dan ook gewoon technieken die mensen kennen. Dat zie je vaak ook bij overheden. Dan komen ze met een of andere gids. Geografisch informatiesysteem dat ze helemaal zelf hebben ontwikkeld. Maar gebruik dan gewoon Google maps. Wat iedereen kent, iedereen weet. Op die manier moet je dat praktisch houden."

Hoe dat initiatief tot stand kwam? "Een man tussen de 50 - 60 wilde, binnen die organisatie, een 1000 jongerenplan starten. De communicatieafdeling, een stel jonge honden zei, die jongeren moet je op een andere manier benaderen: namelijk met ICT. Ik ben hem nu helemaal aan het uitleggen wat je er allemaal mee kan doen, hem over die drempel geholpen. Ik heb het verteld en hij is enthousiast. Dus je enthousiasmeert de mensen wel als je ze eenmaal te pakken hebt alleen - je moet ze wel te pakken krijgen. Hier was het toeval dat een communicatieafdeling zei: wij gaan over het beleid... want door de baas werd geroepen 'Weer een website? Bekijk het maar'. Maar omdat die andere mensen weten wat de potentie is van het internet en wat je ermee kan hebben ze die man overruled en gezegd: wij gaan over de middelen en gaan op die manier inzetten. Het is nu gestart en is ook de baas blij. Een ander voorbeeld is Breda waar ook een communicatieafdeling zei: we gaan Breda Morgen starten waar je met zijn allen kan nadenken over hoe Breda eruit gaat zien. Op een gegeven moment kwam daar een idee uit van de samenleving en die man riep naar de beleidsmedewerker: hier moet je mee aan de slag. De beleidsmedewerker dacht: waar komt dit nou vandaan?"

Aslander stelt dat je de geldkraan dicht moet draaien opdat ook de departementen zo gaan denken. "We krijgen de komende tien jaar tussen 5 en 700 duizend man minder op de arbeidsmarkt. Dat betekent dat we dus ook bij de overheid meer moeten met minder mensen. We hebben eigenlijk geen geld meer. Dat wordt steeds duidelijker en de alternatieven zijn heel interessant. Dus we kunnen al dingen doen zonder geld. Leuk dat iemand DG is maar op het moment dat die burgers het zelf al regelen: wat wil je dan nog meer? Dan is het toch klaar?"

Het organiserend vermogen van de mensen die echt wat willen is echt met zo'n hefboom gestegen dankzij ICT. Dus als mensen die wat kunnen en wat willen en tijd hebben zich te gaan organiseren via het web dan hoef je als overheid niet zoveel te doen.

Selfservice of fullservice

Dijksman wijst op de vraag 'self service of fullservice' uit de lijst. "Ik denk dat de overheid veel meer als groothandelaar moet gaan werken. Ze moet een aantal frameworks gaan organiseren waarbinnen iets mogelijk is in plaats van wat ze nu teveel doet: als winkelier optreden, zelf de oplossing bedenken.

Een voorbeeld: apps voor democracy. Dat hebben ze in de VS gedaan met open data. Bij elkaar 50.000 dollar uitgegeven en bijna 2,2 miljoen aan applicaties binnen gekregen. Je moet wel het raamwerk creëren als overheid maar verder moet je mensen ook in staat stellen om daar met zo min mogelijk effort iets mee te kunnen doen. Nu is het ook zo dat je dat dusdanig moet doen dat ook de mensen met minder verstand van ICT daar ook aan mee moeten doen. Dat is je hybride model dat je nu nog moet nemen."



Aslander vindt dat de overheid zich moet bezig houden met haar kerntaken, bijvoorbeeld de regie over het aanleggen van wegen. "Er is geen manier bedacht om die te crowdsourcen. De Voedsel en Waren Autoriteit ook, los van die handhaving van het rookverbod. Heel fijn dat je niet hoeft na te denken of ik ziek van het water kan worden. Dat is in Bangladesh wel anders. Dat moeten we in stand houden." In plaats van adviseurs zijn er genoeg burgers met betere expertise dan die adviesbureaus en die dat zouden willen delen met de overheid. Het kan handig zijn om dit eens anders te organiseren. "Het is ook mijn Nederland en ik wil graag bijdragen. Ik help graag."

Sociaal kapitaal

Op dit moment heeft de overheid een monetair kapitaal ter beschikking via belasting en heffingen bij burgers en bedrijven. Monetair kapitaal: als je het uitgeeft dan heb je het niet meer. Sociaal kapitaal - daar heeft de overheid veel meer van dan dat ze zich bewust is. Sociaal kapitaal is de optelsom van je netwerk, je reputatie, je zichtbaarheid en je vermogen om het bij elkaar en tot elkaar te brengen.

"Sociaal kapitaal is de munteenheid in de digitale wereld. Dat betekent: je kan duizenden mensen in bewegingen krijgen om er een kwartje in te gooien. Alleen als je dat niet gebruikt dan gebeurt er ook niks."

Schaarste op de aanbodkant? Aslander: "Stel je voor dat je mij zou benaderen omdat je iets wilt weten over de netwerk- en informatiesamenleving naartoe gaat. Ik kan zo tien mensen aanwijzen die dat ook kunnen. Je hoeft het maar één keer te doen, dan ga je het filmen en dan maak je het voor iedereen beschikbaar. Het gaat om slim organiseren." Via het netwerk lost de schaarste weer op. Als je geld uitgeeft moet je het verantwoorden en kwaliteitsnormen inbrengen. Een voorbeeld. 'Lieve burgers, we zouden met zijn allen een paar miljard kunnen bezuinigen als jullie even komen helpen. Daar hebben we allemaal wat aan. Wie heeft er zin om mee te doen? Ik wed dat je 200 social media experts krijgt. Misschien niet de top 10 van de besten maar who cares. Als die niet meedoen zijn er nog genoeg die wel meedoen. En als je dan ook zegt: we kunnen nog permanent alle nieuwe kennis die we vergaard hebben ook op deze portal krijgen, dat kan en dat kost geen geld.'

"We zitten volgens mij op een punt dat we het hele concept werk moeten gaan herdefiniëren. En het gebruiken van andere vormen van uitwisselsystemen in plaats van bijvoorbeeld het verouderde transactiedenken wat uitgaat van ruil al dan niet met geld. Er zitten allemaal voorwaarden aan en bureaucratie. Kijk even naar ons uitkeringssysteem. Zitten we weet ik veel hoeveel geld uit te geven om dat in de gaten te houden terwijl je veel beter iedereen een vast bedrag kunt geven en als je meer wilt hebben moet je het goed kunnen uitleggen. Die controle systemen moeten op de helling. Die slaan nergens op."

Aslander stelt: "Vroeger had men een klus en bogen 5 mensen zich over een bepaald onderwerp en gingen het land in mensen te bevragen en na een half jaar gingen ze het beschrijven. Nu richt je een LinkedIn groep op en heb je 1200 mensen die meedenken over het innovatiebeleid en binnen twee weken reageren. Gratis, en het bespaart geld. Het is sneller en verder gedragen. In plaats van dat je een paar mensen heel veel vraagt, vraag je heel veel mensen een klein beetje. Dan krijg je in één keer een ander verhaal."

Dijksman haalt een voorbeeld aan over een jongen die Facebook inschakelt tijdens een project voor zijn school. In een ruimte, de Dungeon, kan je met medestudenten gaan zitten en samen een werkstuk maken. Rond de 70 mensen deden mee en hij was voor 70 accounts voor fraude aangemerkt. De school zei dat er fraude werd gepleegd. In één keer



kan je een grote groep mensen aanspreken maar de huidige maatschappij is daar nog niet op ingesteld.

Aslander haalt UWV aan als voorbeeld. "Ik zit met 150 mensen van het UWV na een bezuiniging om uit te leggen hoe je slimmer kan gaan werken. Ik begin over Twitter. Mensen beginnen te lachen. Iemand vraagt: wat hebben wij als Rijk aan Twitter? Ik zeg: laten we het eens aan Twitter vragen. Dus ik tik op Twitter in: ik zit bij het UWV, wat zouden ze allemaal kunnen doen met Twitter? Terwijl ik doorpraatte waren er achter mij op het scherm vier keer zoveel mensen dan er in de zaal zaten bezig met het UWV helpen over wat zou je kunnen doen.

Burgers laten participeren, hoe? Daarnaast ambtenaren een regierol aanmeten.

Als er lege fora zijn, waar bizar weinig gebeurt en waar heel weinig respons op komt dan wil er blijkbaar niemand iets. De overheid denkt dat als er een community wordt opgezet dat het gaat werken. In 99 procent van de gevallen zitten de mensen elders op het internet. Die zitten niet op jouw platform, op jouw plek. Je moet juist in contact komen met die mensen. Je moet ze gaan opzoeken en naar je toe halen. Daar zijn dus allerlei verschillende manieren voor. Zeker als de overheid het gaat centraliseren. Dat er één plek komt voor het uitwisselen van ideeën of vragen en opmerkingen. Maar het feit dat een stuk techniek de oplossing is dat mensen ideeën gaan aandragen, dat is niet waar.

Ambtenaren zouden veel meer in de regie rol moeten gaan zitten dan zelf aan de slag gaan, zoals in Amerika. Daar benaderen ze veel meer bedrijven, en ook burgers, met een vraagstuk en de vraag 'kom ons daarmee helpen'. Het gaat om het eerst meedenken met: hoe kunnen we dat probleem nou met elkaar oplossen? Meer de maatschappelijke functie aanspreken, ook van organisaties.

Selecteren op attitude & leren van best practices

Aslander vindt het nieuwe werken alweer verouderd, omdat het uitgaat van hiërarchisch denken. "Het nieuwe werken is een trucje van Microsoft en HP etc." Als de overheid de regierol wil pakken dan betekent dat je op attitude mensen aanneemt en niet op competenties. Attitude, maar ook leren van best practices. Heeft de overheid ergens een geheim boek, een ordner of een website waar de duizend leukste aanjagers beschreven staan? Van dingen die misgaan raak je niet geïnspireerd. "Wil je mensen in beweging krijgen voor je er een kwartje ingooit dan moet je zorgen dat ze geïnspireerd raken."

ICT – lastig onderwerp, aanpak? En wat te doen met grote ICT projecten?

Dijksman geeft aan dat je beter moet laten zien aan mensen wat uiteindelijk kan gaan gebeuren. "Er zijn nu al die basisregisters. Dat is ook een heel groot project. Als je vertelt waar je nou eigenlijk naar toe gaat? Een volgende stap is open data, wat je er nou uiteindelijk mee kan, op het moment dat de informatie klopt en helder is. Dat je mensen dan proactief kan benaderen. Volgens mij wordt het dan alleen maar interessanter. Hou mensen ook vooral in de loop waar het uiteindelijk naartoe gaat. Het toekomstplaatje is daar wel heel belangrijk in. Je ziet nu heel veel dat, misschien is het kort door de bocht om te zeggen dat het door de hiërarchie komt, dat mensen alleen op bepaalde onderdelen op de hoogte worden gehouden in plaats van waar ze uiteindelijk naartoe gaan. Dat zien wij dus ook in die participatietrajecten. In verschillende rondes worden er mensen bij elkaar getrokken en dan is het minder interessant dan dat je gelijk vertelt: hier zijn we met zijn



allen naartoe op weg. We bevinden ons nu hier in het proces en de volgende stap is dit. Ook al zijn ze bij de volgende stap niet betrokken.”

Volgens Aslander moet de overheid stoppen met grote ICT projecten en heel veel kleine projectjes ervan maken. “Wat werkt en wat niet, kennis delen met elkaar en dan langzaam opsparen. Het afbreukrisico van een project van 10.000 euro is veel lager dan een project van 10 of 100 miljoen. Dan moet je aanbesteden. Op een gegeven moment krijgen projecten zo'n schaalgrootte. Dan ligt er allemaal druk op, machtstoestanden, ellende. Driekwart van de mensen weet niet wat hij aan het doen is omdat ze over domweg te weinig informatie beschikken laat staan dat ze weten welke krachten waarop werken. Dus die krachten zijn niet te managen. Dus het is helemaal niet raar dat dat steeds mis gaat.”

Dijksman geeft dat met ICT het juist wel mogelijk is om het op te knippen. “Kijk maar naar de Betuwelijn. Een overheid mag ook best ondernemend zijn en er mogen best dingen mis gaan. Er mag ook de knoop worden doorgemaakt om te zeggen dat je stopt met zoiets. Binnen ICT kan je juist zeggen: we gaan in bepaalde fragmenten werken. Vaak met ICT projecten zie je het mis gaan. Elke keer komt er weer iets nieuws bij en het wordt groter en groter. Je moet juist zeggen: we gaan dit doen en dan is het af. Die periodes moet je kort houden. Zeker gezien de ICT ontwikkeling.”

Aslander: “Grote projecten kunnen zich niet snel aanpassen aan veranderende omstandigheden. “Een beetje student heeft op zijn kamer krachtigere tools beschikbaar dan het grootste deel van het Nederlandse overheidswerk. Dus de ICT die een gemiddelde ambtenaar tot zijn beschikking heeft kost heel veel geld en is hopeloos vertraagd en verouderd terwijl dat gratis allemaal voorhanden is.”

Open data – eerst kijken wat slimmer kan! Daarnaast moet de overheid kernthema's benoemen

Open data is goed maar aan de andere kant wordt nu data voor zaken gebruikt wat de oorspronkelijke intentie van de data voorbij gaat. Dijksman: “Een voorbeeld is: iemand kan langs je huis fietsen, stuurt een smsje, en ziet gelijk wat je huis waard is. Persoonlijk zit ik er niet mee, maar het is aan de andere kant raar dat een marktpartij gaat verdienen aan informatie wat gewoon vrij beschikbaar is van een overheidsinstantie. Nou vind ik dat met huizeninformatie niet zo erg maar trek hem door naar het EPD. Als je straks een foto maakt van een gezicht en ik zie vervolgens gelijk DNA afwijkingen, of je ziek bent geweest, of dat je zwanger bent? Dat is informatie dat bij specialisten moet blijven en in sommige gevallen vind ik een ambtenaar ook een specialist. Een overheid onderscheidt zich doordat ze een aantal zaken meer mogen dan marktpartijen. Zoals bijvoorbeeld zo'n GBA, dat moet daar blijven.”

Aslander: “Eerst kijken wat we nu allemaal op een onhandige manier doen en wat slimmer kan. Dat levert gelijk geld en inzicht op. Uiteindelijk blijven dingen over die blijkbaar de kern zijn die je niet op een andere manier kan organiseren. Hoe zou je dat aanpakken met zo'n groot ICT project? Volgens mij is de grap van ICT, probeer tien manieren uit en ga van elkaar leren wat het beste werkt. Ga dat met elkaar uitwisselen. Kijk wat er op de rest van de wereld al bedacht is op dat vlak en dan ga je het opschalen naar groot. Dat hoeft niet heel duur te zijn maar ik heb het gevoel dat heel veel ICT projecten nog hiërarchisch georganiseerd zijn en dan krijg je heel veel gedoe.”



Sociaal kapitaal (2)

Van traditioneel werken in de baas' tijd naar een reputatie economie: wat kan je toevoegen in de maatschappij?

Aslander: "Wat je nu ziet is dat mensen willen kijken hoe kan ik zoveel mogelijk doen in zo weinig mogelijk tijd? Hoe kan ik impact maken en daarnaast mezelf ontwikkelen en dan ga ik verdienen. In de traditionele werkomgeving past dat niet meer. Een beloningsconcept daar is dat je tijd ruilt voor geld. Ik zie ook jonge mensen die zeggen: als ik op die plek een paar uur per maand bezig ben heb ik genoeg voor de hele maand. Dit is een verschuiving die veel groter is dan dat iedereen waarneemt. Aan de bovenkant krijg je de toppers niet meer. Die war of talent is nog maar net begonnen en wordt nog veel erger en jonge mensen zeggen: waarom zou ik een baan gaan zoeken als ik me op deze manier kan ontplooiën en daar geld mee kan verdienen. Dit is veel groter dan iedereen door heeft. We hebben nu 600.000 ZZP'ers en er komen er nog meer bij. Ik zie een enorme shift op dat hele concept arbeid en de definiëring van werk. Dat heeft hier allemaal mee te maken." "Wat er nu gebeurt is dat je gaat kijken, er is sowieso een verschuiving dat je niet meer gaat kijken naar wens maar naar waarden. Wie voegt het meeste toe? Dat is wat in een reputatie economie gaat gebeuren. Als je niks toevoegt dan scoor je geen nieuwe punten. Dus wat zie je gebeuren? Dat het sociaal kapitaal veel relevanter aan het worden is en dat degene die het meeste brengt ook de meeste mogelijkheden krijgt."

Dijksman: "Stel je voor dat jullie nu niet op dat onderzoek waren gezet. Dat jullie vanuit de organisatie niet werden betaald om dit te doen. Zou je dat in je vrije tijd gaan doen? Ik denk dus van niet. Misschien ook wel. Wat ik bedoel aan te geven is dat er dus bepaalde kaders moeten worden gesteld. Bepaalde mensen moeten de regie daarin hebben die zeggen: wij gaan naar iets op zoek en dat er dan genoeg mensen zijn die zeggen: wij willen daar genoeg input voor geven."

Aslander ziet een massale beweging in de maatschappij: "Mensen zijn aan het bedenken 'hoe krijgen we dingen voor elkaar zonder het Rijk, niet tégen het Rijk, maar 'het duurt lang dus laten we het zelf maar doen. Je kan erop wachten dat voor elk vraagstuk dat de overheid gaat bedenken er mensen zijn die alternatieven gaan bedenken die krachtiger werken en gratis zijn."

Instituten en inspecties moeten transparant zijn in hun afweging en keuzes. Communicatie is alles. Als dat niet gebeurt dan zie je dat er een enorme tegenbeweging ontstaat. Als de overheid niet duidelijk is over haar intenties en je niet bij die informatie kan moet je zelf je conclusies trekken en dan is het niet raar dat je een tegenbeweging krijgt of een alternatief. Dell was niet transparant in hun klachtenafhandeling en had een paar miljard omzetzdaling in vier maanden tijd. Aslander: "Je kan voor of tegen zijn, dat is niet relevant. It's out there en het wordt alleen nog maar erger. Dus de vraag is hoe we daar op een verstandige manier mee omgaan vanuit de overheid."

Dijksman vertelt: "In Afrika is er een jongen die van waardeloos materiaal windmolens heeft gebouwd. Hij heeft er een boek over geschreven. Dus je kan tegen bijna nul kosten windmolens maken waar je genoeg rendement uithaalt om een aantal basisdingen die je overdag nodig hebt in een huishouden te kunnen gebruiken. Voor veel dingen die de overheid zou willen zijn al prima oplossingen beschikbaar en die moet je gaan ontsluiten, dan gaan mensen het zelf doen. Ik zie dat de overheid te weinig doet. We stoppen heel veel geld in duurzaamheid terwijl de oplossingen er allang zijn." "De overheid zou juist een rol moeten spelen om bepaalde zaken van de grond te krijgen waar veel mensen niet aan denken."



Een EPD nieuwe stijl. Als Aslander dat zou willen dan zou hij het zelf gaan uitdenken en maken, zijn eigen dossier opmaken. "Ik zou een manier vinden om die data erin te krijgen en te delen. Ik zou bedenken: deze data wil ik alleen met mezelf delen en die met iedereen. Dan zou ik het gaan bouwen. Als nog vijfduizend Nederlanders daarover na gaan denken dan krijg je best practices. Ik kan een eigen dossier bouwen. Dat is helemaal niet ingewikkeld, een kwestie van data verzamelen. Dan ga je bedenken: wat is de beste manier om die data te organiseren? Centraal of decentraal?"

Dijksman: "Ik zou zeggen, eerst vanuit de overheid bedenken en hoe het verder tot stand komt zou door duizend Aslanders bedacht kunnen zijn. Dat maakt verder niet zoveel uit. Ik zou als overheid wel de regie willen hebben. Je kan het op twee manieren doen. De overheid kan het zelf bouwen. Dat zou ook niet mijn voorkeur hebben. Maar het kan ook een marktpartij zijn. We gooien het de community in en we initiëren dat proces en uiteindelijk komt er iets uit."

Aslander stelt: "Het idee van een EPD is dat je het makkelijk maakt voor een individu om te praten met wat voor behandelaar of arts dan ook. Dat is toch het basisidee?" Dijksman: "Moet je niet van de burger uitgaan? Ik denk dat een burger zelf moet weten wat hij er vervolgens mee doet. Je creëert weer het raamwerk vanuit de overheid. De groothandel. Je zegt: je kan ervan gebruik maken en als ik daar al mijn informatie op wil zetten dan word ik sneller geholpen als ik de volgende keer in het ziekenhuis ben. Die arts weet dan precies wat ik heb, wat voor medicijnen ik moet slikken."

Dijksman denkt dat iedereen uiteindelijk over dergelijke vaardigheden beschikt, maar tot die tijd ga je bijvoorbeeld langs je huisarts en ga je samen met hem het dossier samenstellen. Of je zegt: ik vind het goed dat het gekoppeld wordt met de dokter en met die en die ziekenhuizen. Maar dat moet je zelf beslissen. Ik moet zelf weten in welke mate ik dat wil."

Een 'buitenstaander' merkt op: "Er wordt steeds maar één van beide doelgroepen benaderd: of de mensen of de artsen. Als je alleen de artsen meeneemt dan gaat het sowieso niet werken, want dat wil niemand. Voor jullie bepalen wat ik wel en niet mag zien. Ik kan nu niet bij mijn eigen EPD. Neem dan in ieder geval beide groepen mee."

Dijksman: "Men moet kaders die meegeven als je wilt dat mensen ergens over meedenken. In een bepaalde casus zei de lokale overheid 'hier is een stuk grond, ga er maar over nadenken wat jullie er mee willen doen'. Mensen mochten er alles neerzetten van vijftig verdiepingen hoog. Als ze nou hadden gezegd: 'dit is het bestemmingsplan en hier moet je je aan houden' dan krijg je een heel ander soort discussie. Veel meer toegespitst op oplossingen waar je ook daadwerkelijk wat mee kan. Dat is een visie, die je vanuit de politieke afweging zou moeten meegeven: 'wat zijn de kaders waar je het mee moet doen?' Ik denk dat je af moet van het idee dat die tien mensen die op VROM zitten het beter weten dan de duizend mensen die aan de buitenkant eventueel mee zouden kunnen denken. Willen ze dat niet, dan is het ook goed. Ze zijn bij het proces betrokken, ze konden erbij betrokken worden, maar dan lossen we het zelf op."

Conclusie volgens Aslander is dat de overheid moet bepalen in welke kerngebieden ze de regie wil voeren en wat daarin de parameters zijn. Dat komt in allerlei vormen terug. Dijksman vult aan: "en stoppen met geld uitgeven."