

Kamper Kompas

GESCHREVEN OP DONDERDAG, 20 MAART, 2014 - 15:58



Larissa Zegveld, directeur van het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING)

Als het gaat over de decentralisaties in het sociaal domein komen gemeenten de laatste tijd een beetje als zorgenkindje in het nieuws. Ik vind dat jammer. Dat terwijl er zoveel voorbeelden zijn van gemeenten die gedegen aan de slag zijn, met goede resultaten. Zoals de gemeente Hoogeveen met het project Eigenkracht. Of zoals Kampen.

Kampen, een gemeente met iets meer dan 50.000 inwoners, bereidt zich al geruime tijd voor op de veranderingen in het sociaal domein. Dat doen ze niet alleen. Dat gebeurt met alle betrokkenen, waarbij gekozen is voor een proces van co-creatie.

Vorig jaar is de Overijsselse gemeente aan de slag gegaan met het opstellen van een gezamenlijke visie voor de maatschappelijke ondersteuning. Vanuit een gemeenschappelijke visie, met een open vizier, werken vanuit vertrouwen en met de wil tot samenwerking is in drie dagen tijd (!) een ondersteuningsaanpak ontwikkeld. Die aanpak (Kamper Kompas), gaat consequent uit van de kracht van de eigen samenleving. Van inwoners die weliswaar ondersteuningsvragen hebben, maar te allen tijde zelf aan het roer blijven, of daar zo snel als mogelijk weer aan terugkomen. Zoals Mieke, een alleenstaande moeder van twee kinderen.

De Kampense heeft schulden, voelt zich als moeder tekort schieten en is bang dat ze binnenkort haar huur niet meer kan betalen. Bij de ondersteuningsaanpak worden inwoners, zoals Mieke, geholpen door zogenoemde verkenneren en gidsen, maar die nemen nooit het roer over.

Het Kamper Kompas is niet heiligmakend en natuurlijk moet Kampen, net als veel andere gemeenten, nog een hoop verfijnen en regelen. Bijvoorbeeld met zorgaanbieders. Geen sinecure. Maar ik vind de constatering dat gemeenten niet in staat zouden zijn om deze taken anders en beter in de uitvoering te organiseren, veel te voorbarig en te boud.

Laten we kort even teruggaan naar de vraag: waar doen we het ook alweer voor? De acties rondom de decentralisaties worden uitgevoerd omdat we met elkaar hebben vastgesteld dat het anders moet, beter kan, dichterbij de betreffende inwoner moet worden georganiseerd.

Dat geeft aan dat er, naast een eenvoudige overheveling van budgetten, vooral geïnvesteerd moet worden in nieuwe werkwijzen, in een andere aanpak. Veranderen kost tijd. Vergt denkkracht. En het vraagt om ruimte tot aanpassing en verfijning bij het uitvoeren van nieuwe aanpak.

Geef dat even de tijd, en heb daarin vertrouwen. Zoals nu gebeurt in bijvoorbeeld Hoogeveen en in Kampen.

(Zie ook [‘Tegeltjewisheid werd werkelijkheid in Kampen’](#) in VNG Magazine van 21 februari 2014)

Wees alert op cybercrime

GESCHREVEN OP WOENSDAG, 16 APRIL, 2014 - 09:30



Larissa Zegveld, directeur van het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING)

Bruggen en sluisen worden steeds vaker automatisch bediend. Meestal gaat dat goed en kunnen de schepen zonder problemen passeren. Maar wat als het systeem dat daaronder ligt gehackt wordt? Dan zou de brug niet meer dicht of open kunnen, of stroomt het water in de sluis over. Dat kan op sommige plekken tot een infrastructurele chaos leiden.

Dit is maar één voorbeeldje van hoe afhankelijk we zijn geworden van informatievoorziening en daarmee ook van informatieveiligheid. Gelukkig wordt dit gevaar meer en meer erkend. Ook door bestuurders van gemeenten en andere overheden.

Van origine behoren bestuurders tot een doelgroep die wat minder in aanraking komt met het thema informatieveiligheid. Zij worden echter steeds vaker met dit soort vraagstukken geconfronteerd. Enerzijds gedwongen door de naweeën van DigiNotar en Lektober of de actualiteit rondom Windows XP, gebeurtenissen die overheidsland hardhandig met de neus op de feiten hebben gedrukt.

Anderzijds heeft dat te maken met de inhoud van nieuwe primaire taken, zoals de decentralisaties in het sociaal domein (werk, jeugd, zorg). In die processen is informatievoorziening van groot belang, bijvoorbeeld om te zorgen dat je over de juiste informatie beschikt tijdens een 'keukentafelgesprek'.

Met de betrokkenheid van bestuurders is informatievoorziening een volwassen onderdeel van het grotere i-vraagstuk geworden. Groter ook dan alleen de technische kant. Het is een onlosmakelijk onderdeel van de overheid geworden en het zorgt er voor dat bruggen open en dicht (blijven) gaan en de wijkverpleegkundige haar werk kan (blijven) doen. Het is belangrijk dat bestuurders zich hiervan bewust zijn.

KING en VNG zijn dan ook op allerlei terreinen en fronten bezig dit thema op de agenda te zetten. Informatie moet gezien worden als een integraal onderdeel van alle processen binnen de overheid. De tijd van een specifieke informatiemanager is voorbij. Informatievoorziening is niet te beleggen bij één persoon. Het is een onderdeel van ieders werk, in iedere organisatie.

Is dat genoeg? Nee. Reken maar dat er aanvullende stappen komen, want bij ieder aspect van dienstverlening dat we online gaan inrichten, moeten we rekening houden met het gevaar van cybercrime. Nu al is cybercrime, na fietsendiefstal, de meest voorkomende vorm van misdaad. Het is een illusie om te denken dat een systeem honderd procent veilig is, of kan zijn. En dús zul je als overheid een actief beleid moeten hebben op het terrein van informatieveiligheid. Kortom: de tijd van achterover leunen is voorbij ...!

VNG Magazine brengt 18 april een special uit over informatieveiligheid

Edgar en de Stapelingsmonitor

GESCHREVEN OP DINSDAG, 27 MEI, 2014 - 08:50



Larissa Zegveld, directeur van KING

Kent u Edgar nog? Hij stond centraal in een essay dat in 2012 door KING is uitgebracht en waarin de vraag centraal stond hoe gemeenten mensen met extra zorg beter kunnen helpen. Tegen minder kosten.

Edgar (23) heeft een verstandelijke beperking en woonde sinds zijn vierde levensjaar op zestien verschillende locaties. Tot 2012 kostte Edgar de overheid circa 1,6 miljoen euro, maar ondanks dat was hij nog niet echt geholpen. Met het decentraliseren van zorg, jeugd, werk naar gemeenten hopen we daar verbetering in aan te brengen.

Met deze decentralisaties in het sociaal domein krijgen gemeenten flink meer verantwoordelijkheden. Zo worden gemeenten verantwoordelijk voor vrijwel de volledige ondersteuning aan kwetsbare (jonge) mensen. Mensen zoals Edgar. Ook krijgen gemeenten meer ruimte om zelfstandig beleid te voeren, bijvoorbeeld op het gebied van sociale zekerheid, zorg en onderwijs.

Maar waar baseren gemeenten dat beleid op? Hoe weten gemeenten hoeveel huishoudens gebruikmaken van de verschillende regelingen en voorzieningen? En kennen zij de overeenkomsten en verschillen tussen verschillende wijken in hun gemeente? Om te voorzien in antwoorden op al dit soort vragen is de Stapelingsmonitor ontwikkeld.

Met dit instrument kunnen gemeenten zien hoeveel huishoudens gebruikmaken van regelingen of voorzieningen in het sociaal domein. Bijvoorbeeld als het gaat om de Wmo, WIA, persoonlijke verzorging (AWBZ) of de bijzondere bijstand. Om de meervoudige problematiek inzichtelijk te maken, zijn de regelingen geclusterd: arbeidsparticipatie,

inkomensondersteuning, zorg en welzijn en onderwijs. Een en ander stelt gemeenten in staat om al in een vroeg stadium (bij) te sturen. Bijvoorbeeld wanneer geconstateerd wordt dat mensen onjuist of onterecht gebruikmaken van bepaalde (dure) voorzieningen. Of wanneer je weet dat in bepaalde wijken van jouw gemeente voorzieningen meer worden afgenomen dan in andere wijken.

Of de Stapelingsmonitor ook burgers voordelen biedt? Ja, het zal er toe bijdragen dat burgers zullen merken dat zij terecht komen bij een gemeente die, nog meer dan nu het geval is, weet waar zij het over heeft en weet waar deze specifieke burger last van heeft.

Het draagt er ook toe bij dat we op één plek inzicht hebben in hoe het zit met het gebruik van voorzieningen in huishoudens, en weten welke interventies er gepleegd worden. Door welke instelling dan ook. Dat zal lang niet altijd de gemeente zelf zijn, maar bij die gemeente komt de informatie wel allemaal samen.

Uiteindelijk is dat ook het doel van de decentralisaties: dat degene die het betreft beter geholpen wordt dan nu het geval is. Daarmee voorkomen we níet dat er geen nieuwe 'Edgars' meer komen, maar zorgen we wél dat 'Edgar' geholpen wordt op basis van de vraag vanuit een samenhangend ondersteuningsaanbod.

Tijdens het VNG Jaarcongres op 17 en 18 juni zal er ook aandacht zijn voor de Stapelingsmonitor

Uitvoeringsrealisme

GESCHREVEN OP WOENSDAG, 9 JULI, 2014 - 13:21



Larissa Zegveld, directeur van KING

Bij de digitale dienstverlening binnen de overheid is de afgelopen jaren onmiskenbaar sprake geweest van een top-downbenadering. Om tempo te maken en om aan te haken op de digitale snelweg, zijn vanuit de rijksoverheid diverse stimuleringsprogramma's in gang gezet. Bijvoorbeeld Operatie NUP. Aanbod, in de vorm van bouwstenen, is ontwikkeld en binnen verschillende overheidslagen geïmplementeerd.

In de afgelopen jaren hebben vooral de pijlers ontwikkeling en implementatie centraal gestaan. Een minder sexy onderwerp als 'beheer' (de derde pijler) is wat mij betreft veel te weinig in beeld geweest. Ik voeg er graag nog een vierde pijler aan toe: 'gebruik en vraagarticulatie'. In de meeste gevallen is het nu zo dat departementen beleid en nieuwe wetgeving ontwikkelen en dat daarna wordt bekeken of, en zo ja hoe, het geheel uitvoerbaar is. KING zet hier onder meer uitvoeringstoetsen en impactanalyses voor in.

Ik zou graag zien dat er vanuit lokale overheden geformuleerd wordt waar behoefte aan is en dat dit ook wordt meegenomen bij de agenda- en beleidsvorming. Die hele vraagkant mis ik nu. Waar is in de dagelijkse praktijk van burgers en bedrijven behoefte aan? Wat is het gewenste effect van een maatregel? Welk probleem lost dit beleid op?

Zomaar een voorbeeld. UWV is bij wet verplicht een WWB-intake te doen, maar waarom eigenlijk? Of kijk naar de Participatiewet. Je kunt je afvragen of met de invulling van de Participatiewet voldoende recht wordt gedaan aan de sterke wens van gemeenten om één regeling te hebben voor de onderkant van de samenleving.

Of neem *Digitaal 2017*, het streven om in 2017 zoveel mogelijk overheidsdiensten digitaal aan te bieden. We rijden steeds verder op de digitale weg, maar die weg wordt nog steeds vanuit de aanbodkant geplaveid. Het behalen van de doelen uit de Rijksagenda prevaleert. Terwijl je voor het welslagen van het traject eigenlijk de vraag om moet draaien. Je moet blijven werken vanuit het maatschappelijk belang. Wat is de grens van digitalisering en vooral: waar is behoefte aan? Volgens mij ontbreekt dat besef nu te vaak. Om de ingezette (politieke) ambities waar te maken, zoals Digitaal 2017, is uitvoeringsrealisme nodig. En dringend ook!

In haar rol als voorzitter van de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) heeft Yvonne van Stiphout, samen met een groot aantal uitvoeringsorganisaties, vorig jaar een uitvoeringsagenda opgesteld. Met succes. Toch klinkt deze agenda nog weinig door op de departementen. En ook bij de vorming van de governance rond de Nationaal Commissaris Digitale Overheid zie je de 'Haagse dans' vlot ontstaan, zonder dat de uitvoeringsorganisaties op de dansvloer staan. Dat kan anders.

Er ligt een fraaie uitnodiging om in gesprek te gaan met Bas Eenhoorn, de Nationaal Commissaris Digitale Overheid (NCDO). Een goed begin, maar wat mij betreft is het niet voldoende. Ik pleit ervoor dat de uitvoeringsorganisaties en lokale overheden een structurele plek bij de agendavorming van de NCDO krijgen. Waarbij we, als lokale overheid en uitvoeringsorganisaties, er wél voor moeten zorgen dat nog meer vanuit eenzelfde uitvoeringsagenda wordt gewerkt en gesproken. Om daarin de eerste stap te maken, bied ik een in ontwikkeling zijnde omgekeerde uitvoeringstoets aan. Wie volgt...?

Lustrum

GESCHREVEN OP WOENSDAG, 27 AUGUSTUS, 2014 - 11:11



Larissa Zegveld, directeur van KING

In oktober staan we stil bij het feit dat KING vijf jaar geleden werd opgericht. Vijf jaar waarin we groter en volwassen zijn geworden. Halverwege 2009 ging de ledenraad van de VNG akkoord met de oprichting van KING, waarbij de focus kwam te liggen op benchmarking (vergelijken); bestuurskracht (verantwoorden) en informatietechnologie (versterken).

Op al die terreinen zijn in de afgelopen jaren flinke stappen gezet, maar ik weet ook dat we er nog niet zijn. Ook al omdat zich steeds weer nieuwe thema's aandienen. Informatiebeveiliging bijvoorbeeld, een thema dat pas echt is opgekomen na een reeks van incidenten (zoals DigiNotar, Lektober en Windows XP). Onbedoeld hebben die gebeurtenissen ook voordelen met zich meegebracht. Ze boden ons de kans om te laten zien dat we in staat zijn om relatief snel met grote groepen gemeenten aan de slag te gaan en te laten zien dat zij niet meer de zwakste schakel hoeven te zijn. Ook de ervaringen in de afgelopen jaren met implementatieprogramma's (zoals Operatie NUP) laten zien dat KING en VNG klaar zijn voor nieuwe ontwikkelingen (decentralisaties, Omgevingswet) en in staat zijn om snel thema's en domeinen te doorgronden.

Ging alles in de afgelopen vijf jaar dan goed? Nee, natuurlijk niet. Zoals dat bij een opgroeiproces hoort, ging dat ook bij ons soms met vallen en opstaan gepaard. Neem het thema bestuurskracht. Enthousiast geworden door voorbeelden vanuit Engeland waarin bestuurskrachtonderzoek was versterkt met visitatie was het idee ontstaan om dit ook in Nederland uit te rollen. Maar er bleek bij gemeenten nauwelijks behoefte aan het bij elkaar in de keuken kijken. Bij veel van hen leefde bovendien het beeld dat bestuurskrachtonderzoek synoniem stond voor herindeling, en het gros van de gemeenten was daar op dat moment even klaar mee.

Het alternatief, waarbij bestuurskracht (nu zonder visitatie!) onderdeel uitmaakte van een leercyclus en gecombineerd werd met Waarstaatjegemeente.nl, sloot veel beter aan bij de rol van KING en bij de behoefte van gemeenten. Sowieso zit er veel potentie in Waarstaatjegemeente.nl, een instrument dat inzicht biedt in prestaties van gemeenten op verschillende maatschappelijke terreinen. We hebben ervaren dat gemeenten graag willen weten hoe zij ten opzichte van collega-gemeenten staan, welke best practices zij kunnen overnemen en hoe zij zichzelf verder kunnen verbeteren.

KING wordt binnen de VNG steeds meer hét kwaliteitsinstituut van de Nederlandse gemeenten, en wat mij betreft verdient het die naam ook steeds meer. De komende vijf jaar zullen we alle opgedane ervaringen meenemen om, samen met andere overheden, ketenpartners en gebruikersverenigingen, gemeenten nóg beter te faciliteren...

Tijd voor ICT-Delta

GESCHREVEN OP WOENSDAG, 19 NOVEMBER, 2014 - 15:48



Larissa Zegveld, directrice van KING

Half oktober is het rapport van de ‘tijdelijke commissie ICT-projecten bij de overheid’ (Commissie Elias) verschenen. Een mooi rapport, dat wat mij betreft de perfecte opmaat vormt voor een ICT-Delta, inclusief de komst van een minister van ICT (zie hierover ook het [interview](#) met Tof Thissen van april 2013).

Waar gaat de samenleving naartoe, welke rol speelt informatievoorziening daarin en wat heb je daarvoor nodig? In mijn optiek is dat de stip waar we ons als overheid, richting burgers en bedrijven, op zouden moeten richten. Op weg naar die stip zou je ernaar moeten streven dat gemeenten nog meer de samenwerking opzoeken, dat het Rijk nog scherper uitdraagt waar het van is en dat leveranciers nog nadrukkelijker naar zichzelf kijken hoe zij (willen) opereren. Bij gemeenten zien we inmiddels een beweging waarbij op het gebied van ICT meer collectief wordt opgepakt. Ik denk dat we daar op door moeten pakken en het rapport-Elias daarvoor ook moeten benutten.

Als gemeenten zich meer gaan organiseren en meer regionaal gaan denken, dan zou je ook de koppeling kunnen maken met de Rekencentra, waarmee het Rijk bezig is. Daarmee zouden we stappen kunnen zetten op weg naar een nationale ICT-infrastructuur. Mijn inziens noodzakelijk, want het is van de zotte hoe we nu georganiseerd zijn. We zitten in een cultuur van schotten, hokjes en eigen doelstellingen eerst.

Ik vind dan ook dat er een nieuwe Delta gedefinieerd moet worden. Een plan waarin staat waar we naartoe willen met de ICT-infrastructuur en überhaupt met de informatievoorziening op nationaal niveau. Een stap in die richting is onlangs gemaakt met het aanstellen van de NCDO (Digicommissaris). Daarbij is ook de vergelijking gemaakt met de Deltacommissaris, iets dat ik van harte onderschrijf.

In dat kader haal ik graag het voorbeeld van de wegen- of vaarweginfrastructuur aan. Die hebben we ook niet opgeknipt. Daar ligt een visie op die centraal wordt vastgesteld. Natuurlijk zijn er tal van lagen die daar een stukje werk verzetten, maar het geheel wordt wel vanuit één hand bepaald. Dan is het gek dat wij dat bij de digitale infrastructuur niet doen.

Als we dat niet doen, de Delta niet opnieuw definiëren, blijven we doormodderen en verandert er waarschijnlijk niets. Grote kans dat er dan over een jaar of tien weer zo’n rapport ligt. Een uitdaging is nog wel om alle overheidslagen gezamenlijk aan de slag te krijgen. Een uitdaging, zeker omdat de kennis en kunde binnen overheden op ICT-gebied schaars is.

De afgelopen jaren is er veel te veel naar de markt toe gelekt, ook soms uitbesteed, en daar hebben we nu flink last van. Ook internationaal. We hebben zeker nog een tandje bij te zetten wil ons land blijven in alle internationale ontwikkelingen. Dus ook voor de BV Nederland is er een urgentie om te zorgen dat de ICT-kennis en -kunde beter op niveau komt. Een ICT-Delta, inclusief een minister van ICT, kan daartoe bijdragen.

Ook als het gaat om standaardisatie zouden we gebaat zijn bij een dergelijke Delta en de functie van een minister van ICT. Al jaren zijn we bezig met standaardisatie, maar steeds weer worden er uitzonderingen bedacht. Ik vind dat ongewenst.

Hoewel in het rapport-Elias niet wordt gesproken over een ICT-Delta, vind ik wel dat we het idee mee moeten nemen bij het beantwoorden van de vraag waar we met onze samenleving en informatievoorziening naartoe willen. Alleen daarom al zou het zonde zijn als het rapport-Elias ergens achterin een la zou verdwijnen.

Tijd voor ICT-Delta – II

GESCHREVEN OP VRIJDAG, 12 DECEMBER, 2014 - 06:13



Larissa Zegveld, directeur van KING

In mijn [vorige bijdrage](#) pleitte ik ervoor om een nieuwe Delta te definiëren, een plan waarin onder meer zou moeten komen te staan waar we naartoe willen met de ICT-infrastructuur en met de informatievoorziening op nationaal niveau. Ook pleitte ik in die bijdrage voor een minister van ICT. [Niet iedereen](#) was daar even enthousiast over.

Laat ik vooropstellen dat idealiter een minister van ICT niet nodig zou hoeven te zijn. Zeker vanuit de overheid zouden we vanuit dezelfde leefwereld (die van burgers!) moeten werken en ook hetzelfde doel voor ogen moeten hebben. En dus, vanuit de burger gedacht, werkende oplossingen moeten neerzetten. De werkelijkheid is anders.

De werkelijkheid is dat wij (overheid en leveranciers) iedere keer toch weer ruimte pakken om af te wijken. Het is voor ons blijkbaar erg lastig gebleken, en dat zag je ook terug in het rapport van Elias, om binnen scope te blijven en om aan standaarden te (blijven) voldoen. Ook omdat de verantwoordelijkheid is opgeknipt, gaan we nog te veel onze eigen gang. Alleen daarom al zou een minister van ICT uitkomst bieden. Deze minister zou wat mij betreft niet de dagdagelijkse programma's en projecten op dit terrein hoeven aan te sturen. Daarvoor is het onderwerp te veel omvattend en te breed. Maar deze minister moet wel iemand zijn bij wie je de prioritering en de keuzes, ook keuzes om af te wijken, zou moeten beleggen. Dat kan je vervolgens goed voeden en stutten met bijvoorbeeld een Digicommissaris (NCDO) of een Rijks-CIO.

Als je kijkt naar informatievoorziening en ICT dan is de werkelijkheid ook dat er niet echt een stip is. Dat terwijl die stip juist nu hard nodig is, ook al omdat de markt en de samenleving sterk aan het veranderen zijn. Neem [het initiatief](#) van de provincie Gelderland en een aantal Achterhoekse gemeenten die een breedbandnetwerk aan gaan leggen. Het is slechts één voorbeeld dat laat zien dat er genoeg gebeurt, maar dat het vanuit de overheid ontbreekt aan richting (Delta) en sturing. In dat kader, en als reactie op mijn bijdrage, pleitte Geonovum-directeur [Rob van de Velde](#), voor 'een ambitieuze minister van Digitale Infrastructuur met een uitvoeringsprogramma waarin voldoende ingenieursmentaliteit de ruimte krijgt'. Wat hem betreft zou het goed zijn als de minister van Infrastructuur (en Milieu) deze portefeuille er bij zou nemen. Net zoals in Duitsland dat is opgepakt. Ik kan me goed vinden in de woorden van Rob om het te beleggen bij het ministerie dat toch al in de infrastructuurhoek zit.

Als je nog iets verder inzoomt op de veranderingen in de markt en samenleving, dan zijn er ook andere, meer maatschappelijke redenen om de digitale infrastructuur goed te regelen. Dat is vaker aanhangig gemaakt, onder meer door het SCP, maar tot dusver wordt er weinig mee gedaan. Digitale infrastructuur niet goed regelen zou er toe kunnen leiden dat bijvoorbeeld een deel van de samenleving wordt ontwricht. Burgers die in gebieden wonen waar ICT-voorzieningen minder geregeld zijn, zouden bijvoorbeeld benadeeld kunnen worden. Of het kan er toe leiden dat laptopklassen voortaan alleen toegankelijk zijn voor kinderen van bemiddelde ouders. Dat moeten we niet willen...

Alleen dáárom al is het noodzakelijk dat er een nieuwe ICT-Delta wordt gedefinieerd.