

UITGELICHT Minister
Plasterk over het eID Stelsel **P4**

EXPERTS De toekomst
van geo en beeld **P12**

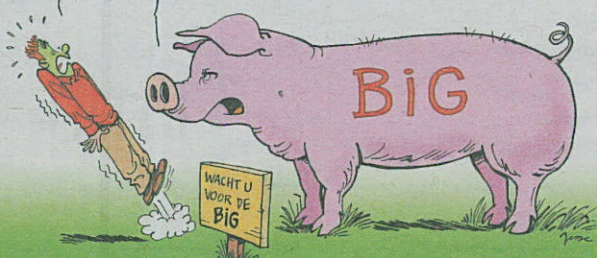
INZICHT Digitale transformatie
in het onderwijs **P14**



Digitalisering van de Overheid

HELP! HOE KOM IK HIERLANGS ???

GEEF ME EEN COMPLEX WACHTWOORD! MINIMAAL
9 KARAKTERS! HOOFDLETTERS, CUFERS EN
VREEMD TEKEN! EN ELKE 60 DAGEN EEN NIEUWE!



TOOLS4EVER
IDENTITY GOVERNANCE & ADMINISTRATION

BENT U AL LANGS DE BIG GEKOMEN?

Om aan de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG) te voldoen, moeten uw eindgebruikers zich houden aan legio regels rondom het gebruik van wachtwoorden. Wilt u liever dat zij zich concentreren op hun dienstverlening? Wilt u informatiebeveiliging kunnen garanderen? Met E-SSOM van Tools4ever kunt u dat eenvoudig realiseren. Meer weten over deze oplossing? www.tools4ever.nl/BIG

IN DEZE UITGAVE



Leermomenten
CIO's Bert Kroese,
Aart van der Vlist en
Dick Heerschop over
digitalisering in de
praktijk.
P7



Decentralisatie
De complexe opera-
tie: Aansluiten van
het gegevensknoop-
punt op de computer-
systemen.
P11

LEES MEER OP MIJN-GEMEENTE.COM

Learn by example
Finse lokale overheid
innovatief en efficiënt door
portfoliomanagement.
[MIJN-GEMEENTE.COM/
PORTFOLIOMANAGEMENT](http://MIJN-GEMEENTE.COM/PORTFOLIOMANAGEMENT)

'Digitale en slimmere overheid'

Nederland mist de boot als de overheid niet een groot-scheepse digitalisering van de dienstverlening doorvoert. Zo meent Digicommissaris Bas Eenhoorn. Hij is aangesteld voor het sturen van dit proces.

"Nederland mag niet in het slop raken op het gebied van digitalisering en de elkaar in rap tempo opvolgende ontwikkelingen. Om het contact met burger en bedrijfsleven te versterken, is de urgentie om in actie te komen zeer hoog. Een van de doelstellingen van het kabinet in deze kabinetsperiode is dan ook dat binnen afzienbare tijd iedereen volledig digitaal moet kunnen communiceren met de overheid."

Thema's van de Digicommissaris

"De taak van de Digicommissaris is erop gericht dat burgers en bedrijven, als ze dat willen, gemakkelijk, snel, veilig en betrouwbaar digitaal al hun zaken met de overheid kunnen regelen. Het bureau Digicommissaris, bestaande uit vijftien mensen afkomstig uit alle overheidslagen, draagt daaraan bij. Sa-



Bas Eenhoorn
Digicommissaris
Foto: Jurgen Huiskes

Digitaliseren van dienstverlening betekent bijvoorbeeld dat burgers straks hun gegevens maar één keer bij een overheidsinstantie hoeven op te geven en niet steeds opnieuw.

men werken we aan een generieke digitale infrastructuur met voorzieningen die de digitale dienstverlening van de overheid aan burgers en bedrijven zo goed mogelijk verzorgt. In combinatie met de financiering en de algehele aansturing zijn dit onze belangrijkste taken.

Ons programma gaat over digitale dienstverlening, over hoe de overheid moet omgaan met gegevens, hoe burgers en bedrijven zich digitaal kunnen identificeren en over interconnectiviteit, de wijze waarop digitale overheidsvoorzieningen met elkaar verbonden zijn. Digitaliseren van dienstverlening betekent bijvoorbeeld dat burgers straks hun gegevens maar één keer bij een overheidsinstantie hoeven op te geven en niet steeds opnieuw. Dat doe je door basisregistraties, waarin de overheid gegevens opslaat, te koppelen aan voorzieningen voor digitale dienstverlening. Sommige gemeenten zijn hier al ver mee, zoals Molenwaard, dat zelfs geen gemeentehuis meer kent. Alles gaat digitaal. De geboorte van een kind geef je er digitaal op en vervolgens komt de ambtenaar bij je thuis om de geboorteakte te laten ondertekenen. Zo ontstaat efficiëntie en

een overheid waarmee het prettig werken is. Daarbij zijn betrouwbaarheid en veiligheid uiteraard belangrijke aandachtspunten."

Slimmere overheid

"Al met al betekent dit veel werk, dat veelal de autonomie van verschillende partijen raakt. Daarom voeren wij ons werk uit in nauw overleg. Door maximaal gebruik van digitalisering ontstaat op termijn een slimmere en goedkoper werkende overheid die kan voldoen aan vragen uit het publiek. Een goed voorbeeld is het Ondernemingsdossier, waarin ondernemers zelf alle voor de overheid relevante gegevens kunnen opnemen. Dat kan veel papierwerk schelen. Uiteraard moet ook de overheid dan wel beschikken over de juiste digitale middelen om hiermee te werken. Ondernemers zijn enthousiast over deze manier van werken, waarop de overheid kan inspelen. Maar: naast de inspanningen voor digitalisering is er ook aandacht nodig voor de tien tot vijftien procent van de Nederlanders die niet zo digivaardig zijn.

We staan hierbij wel voor uitdagingen. Zoals de wens om voorop

te lopen ten opzichte van Europa in de gedigitaliseerde wereld, de noodzaak om te blijven inspelen op vragen vanuit de samenleving en het creëren van een economische impuls. Digitaliseren we niet voldoende, dan ligt economische achterstand op de loer. Het is belangrijk dat hieraan hoge politieke prioriteit wordt gegeven. Wat mij betreft is er veel te zeggen voor de aanstelling van een minister van informatievoorziening. Op dit moment zijn landen als Denemarken en Estland al ver gedigitaliseerd. Ons streven moet zijn dat Nederland nummer 1 wordt in digitalisering."

Over de Digicommissaris

Bas Eenhoorn werd op 1 augustus vorig jaar Nationaal Commissaris Digitale Overheid, ook wel Digicommissaris. Hiervoor bekleedde hij onder meer verschillende burgemeestersposten – waaronder die van waarnemend burgemeester in Alphen aan den Rijn ten tijde van de schietpartij in winkelcentrum Ridderhof - en was hij enkele jaren voorzitter van de VVD.

Door **Marjolein Straatman**

Blijf op de hoogte: [facebook.com/MediaplanetNL](https://www.facebook.com/MediaplanetNL)

[@MediaplanetNL](https://twitter.com/MediaplanetNL)

Papier gemaakt van gerecycled materiaal

Project Manager: **Ivar van Luyk & Sanneke Gevaerts** Business Developer: **Guido Duijzers** Content & Production Manager: **Heleen Janssen** Designer: **Imre Engbers** Managing Director: **Bart Gabriels**. Gedistribueerd door: **het Financieele Dagblad, maart 2015** Cover: **Jurgen Huiskes** Drukkerij: **Rodi Media** Tips?: redactie@mediaplanet.com // Dit is een bijlage bij het Financieele Dagblad. De inhoud van deze bijlage valt niet onder de hoofdredactionele verantwoordelijkheid van het Financieele Dagblad. Copyright Mediaplanet Publishing House: Volledige of gedeeltelijke vervaelvoudiging, openbaarmaking of overname van deze publicatie is slecht toegestaan met toestemming van de uitgever, met bronvermelding.

Succesvol digitaliseren



Tjalling Klaucke
Founder en Partner PMO Institute

BIT-regels geven ministeries richting om de kans op succesvolle projecten te vergroten.

Bedrijven en burgers kunnen volgens het regeerakkoord uiterlijk in 2017 hun zaken met de overheid digitaal afhandelen. De overheid werkt hard aan de realisatie van deze doelstelling. Door open te communiceren over de lopende projecten, de risico's en te verwachten resultaten wordt draagvlak behouden bij alle belanghebbenden.

Meerwaarde van een projectmanagement organisatie

Met het Bureau ICT-toetsing (BIT) geeft de regering opvolging aan het Elias rapport. BIT-regels geven ministeries richting om de kans op succesvolle projecten te vergroten. Veel BIT-regels gaan over onderwerpen die de professionalisering van de

project- en portfoliomanagement organisatie omvatten. Deze organisatie moet zich dan wel ontwikkelen tot een onafhankelijke eenheid die organisatie-breed ondersteuning geeft aan de realisatie van strategische doelstellingen. Een professionele project- en portfoliomanagement organisatie levert meerwaarde als het gaat om:

1. Focus op strategische initiatieven
2. Inrichten- en continue verbeteren van processen
3. Katalysator voor cultuurverandering

Portfoliomanagement

Het toepassen van Portfoliomanagement als stuurmechanisme, creëert randvoorwaarden voor consistentie en transparantie voor bestuurders en effectiviteit van de besluitvorming. Zodat de focus komt te liggen op de projecten die maximaal bijdragen aan de realisatie van strategische beleids-

doelstellingen en waarover eenvoudiger verantwoording kan worden afgelegd.

De Vereniging van Finse Lokale en Regionale Overheden stuurt haar activiteiten door inzet van portfoliomanagement. Strategisch management vereist in deze organisatie up-to-date en betrouwbare informatie voor de besluitvorming. Doel is een open cultuur van ontwikkeling en samenwerking waarin medewerkers worden geïnspireerd en zo het vermogen om te veranderen groeit.

Lees meer over digitalisering in Finland en portfoliomanagement op www.mijn-gemeente.com/portfolio

Door: **Tjalling Klaucke**, Partner bij PMO Institute



Data in het digitaal gemeentearchief

De hoeveelheid data groeit over het algemeen veel sneller dan verwacht. Hierdoor zijn storage-systemen, achteraf beschouwd, de laatste jaren vaak verkeerd gesized. Om dit probleem binnen de huidige omgeving op te lossen, moeten deze storage-systemen eerder worden uitgebreid en soms zelfs volledig worden vervangen, met alle budgettaire consequenties van dien. Vanuit Nederlandse datacenters, waaronder het moderne HP datacenter te Roosendaal, bieden AXEZ en GuardData clouddiensten aan op basis van HP Helion. Hiermee kunnen gemeentes en organisaties hun passieve data archiveren en back-uppen. Zo zijn zij in staat om met hun bestaande omgeving - zonder kostbare uitbreiding en mét performanceverbetering - de organisatie optimaal te faciliteren met alle primaire processen en de daarbij behorende data.

Data

Niet alleen de hoeveelheid data groeit, maar ook de behoefte vanuit organisaties om deze data efficiënter als informatisering toe te kunnen passen en zo bedrijfsprocessen beter te ondersteunen en te verbeteren én de kosten op de infrastructuur onder controle te houden. Om deze informatie uit systemen te krijgen en de organisaties te kunnen faciliteren, zijn er applicaties nodig die afhankelijk van de klantbehoefte, eenvoudig data kunnen vinden, lezen en kwalificeren.

Digitaal archief

De basis van een archief is dat de informatie teruggevonden moet kunnen worden en dat deze (ook jaren later) leesbaar is. Dit klinkt logisch en lijkt relatief simpel, maar hoeveel data is er historisch als WORM op optical disks en tape geschreven? En wie heeft er nog apparatuur die dit kan lezen?

Daarnaast is het essentieel om een goede back-upomgeving en back-upprocessen geïmplementeerd te hebben.

AXEZ (HP Platinum Converged Infrastructure Partner) heeft samen met GuardData (Back-up- en Archiveringspecialist) en Indica (Data-search en -analyse specialist) een oplossing op basis van open standaarden ontwikkeld waarmee zowel het zoeken en vinden, analyseren, kwalificeren, archiveren en leesbaar houden van data over verschillende systemen binnen spelregels en voorwaarden van de wet en/of branche gecombineerd kan worden.

Organisaties hebben steeds meer behoefte aan een "betaal naar gebruik-model" (dus zonder langdurig contract en met een eenvoudige exit strategie), een adequate beveiliging en een gegarandeerde datatoegang. Daarnaast willen ze ook weten waar - en invloed hebben op waar - hun waardevolle gegevens staan.

Locatie digitaal archief

Het digitaal archief kan op locatie van de organisatie of als datacenteroplossing worden aangeboden. De basis van de op-



lossing blijft gelijk, waardoor er ook later van opslaglocatie gewisseld kan worden. Als er gekozen wordt voor de betrouwbare datacenteroplossing hoeft er niet geïnvesteerd te worden in de infrastructuur, die staat namelijk al klaar en hoeft u alleen af te rekenen op basis van daadwerkelijk gebruik.

Er is onder andere gekozen voor het groenste HP datacenter in Roosendaal. Deze nieuwe locatie ligt een aantal meters boven NAP en voldoet maximaal aan de eisen die een organisatie mag en moet stellen aan een dergelijke omgeving.

Meer dan archief alleen

Naast archief en backup oplossingen bieden wij ook de mogelijkheid een Virtual Private Cloud voor u te hosten op basis van HP Helion. Deze oplossing kan door AXEZ vanuit 24 Datacenters wereldwijd worden aangeboden, en sluit aan op uw ICT behoeftes. Een virtual Private Cloud kan in fases worden doorgevoerd

zodat organisaties kunnen wennen aan het idee van cloud computing. Op deze manier kan men indien gewenst groeien van een private naar een volledige hybride cloud oplossing.

DATACENTER CERTIFICATIONS

Certification
SOC 3
CSA - Cloud Security Alliance
ISO 27001
Uptime Institute
PCI
HIPAA
ITAR
FISMA
DICAP

Informatie

Tel.: 088-2939999
www.axe.nl
www.guarddata.com

Digitalisering versterkt democratie

Levert bundeling van ICT-activiteiten een gevaar op voor de democratie? Volgens sceptici wel. Het uit handen geven van beslissingen over ICT zou de zelfstandigheid van overheidsinstanties beperken. Volgens KPN Consulting niet. Wij geloven dat verbinding en samenwerking noodzakelijk zijn om de complexe uitdagingen waar overheden voor staan het hoofd te bieden. Zij kiezen steeds vaker voor één ICT-omgeving om gezamenlijke taken uit te voeren. Zonder functionele beperkingen of beperkte keuzevrijheid. Dat biedt juist kansen voor de democratie.

Focus

Ons advies: investeer in één robuuste, efficiënte basis voor u en de overheidsinstanties waarmee u samenwerkt. Met moderne datacenters, snelle werkplekken en flexibele clouddiensten. En stel duidelijk vast wie in de keten eindverantwoordelijk is. Een oplossing is niet alleen goedkoper en efficiënter dan elke instantie een eigen netwerk. Er ontstaat ook meer ruimte in uw organisatie. Ruimte om te focussen op de taken waarmee u zich electoraal onderscheidt: goede dienstverlening aan burgers en bedrijven. De taken waarvoor u democratische legitimatie heeft.

Geen kernactiviteit

Natuurlijk: ICT is essentieel voor uw dienstverlening en bedrijfsvoering. Maar daarmee is het nog geen kernactiviteit. Wat vinden uw burgers en ondernemers belangrijk? Dat u de Omgevingswet rechtvaardig toepast. Dat u kwalitatief goede jeugdzorg biedt. En dat u ze tijdig en vol-

ledig informeert. Zij vragen u niet om een visie op draadloze netwerken, virtualisatie of applicatiebeheer. Conformeer u dus juist daar aan standaarden en participeer in de samenwerking.

Zelfstandigheid

Laten we samen kansen pakken. Laten we met digitalisering een grote stap vooruit zetten. Kiezen voor samenwerking betekent niet dat het Huis van Thorbecke wordt afgebroken, maar dat er juist een modern fundament onder komt te liggen. Het betekent ook niet dat u een *point of no return* passeert en alle grip op ICT uit handen geeft. U kiest simpelweg voor goede digitale dienstverlening, voor betere samenwerking en voor lagere investeringskosten. Zonder dat u uw democratische zelfstandigheid op het spel zet.

KPN Consulting: Gids in de nieuwe wereld

Organisaties op weg helpen in de nieuwe



Marc Mathot. Senior Manager.

wereld, een gids voor ze zijn: daar ligt ons hart. Daarom halen we graag alles voor u uit de kast. Zo helpen we samenwerken de overheden met een betere organisatie van ICT, om mensen en processen zo goed mogelijk te ondersteunen.

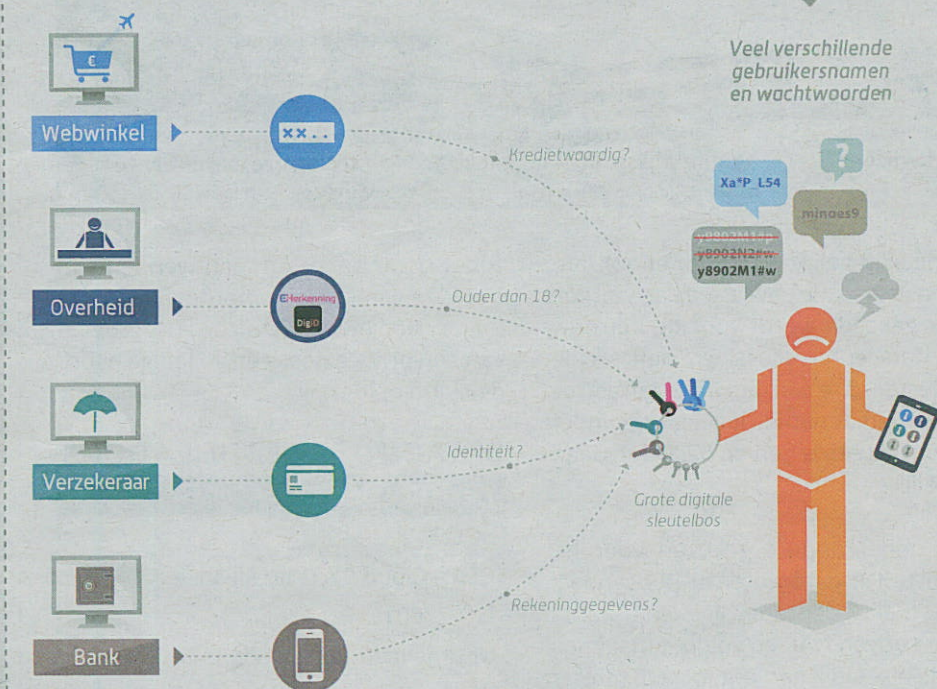
Benieuwd?

Kom eens kennismaken met onze mensen. Mensen die graag uw gids in de nieuwe wereld zijn en met slimme technologie de slagkracht van uw overheidsorganisatie vergroten.

Mail naar Marc Mathot: marc.mathot@kpn.com
Kijk voor cases op: kpnconsulting.nl/overheid
Volg ons via: @kpnconsulting

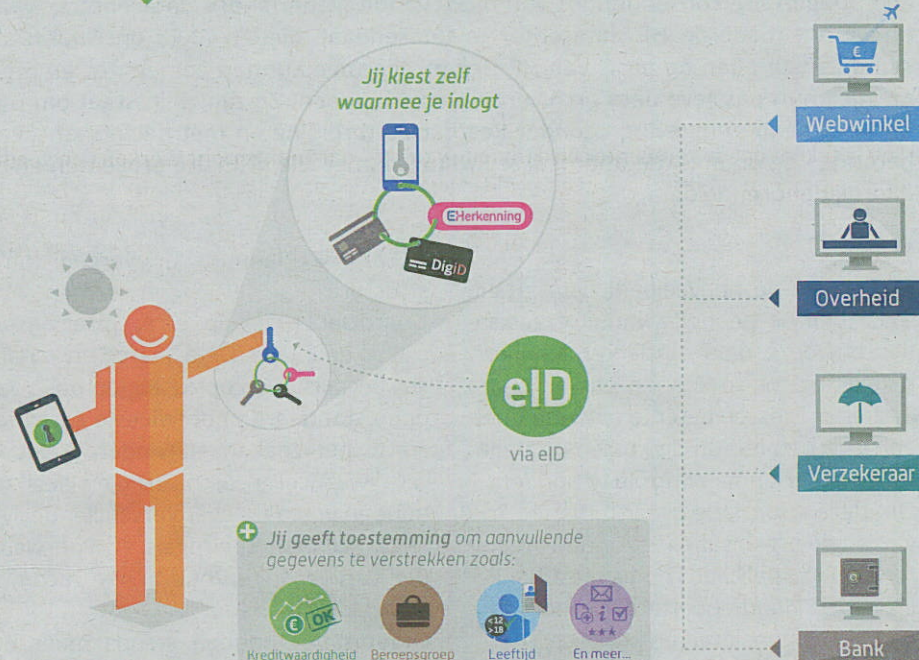
HUIDIGE SITUATIE

ORGANISATIES BEPALEN HOE JIJ JE ONLINE MOET IDENTIFICEREN



NIEUWE SITUATIE

JIJ BEPAALT HOE JIJ JE ONLINE IDENTIFICEERT



‘Meer keus met eID’

Nog dit jaar starten pilots voor het eID stelsel, een nieuwe standaard voor online identificatie.

“Hierin kiest de burger zijn eigen inlogmiddel”, vertelt minister Plasterk.

Voor het maken van een afspraak bij de gemeente hoe je natuurlijk niet met allerlei veiligheidsscheids in te loggen. Maar voor het aanvragen van toeslagen of een bankrekening of het online invullen van papieren voor de makelaar moet de identiteit online driedubbel vaststaan. Met het eID stelsel is straks de fysieke identiteitskaart ook digitaal te gebruiken. Dat is voor dit soort diensten veel veiliger dan bijvoorbeeld een gebruikersnaam-wachtwoordcombinatie, of een kopie van het paspoort”, vertelt Ronald Plasterk, minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

In het eID stelsel werken overheid en bedrijfsleven samen en maken zij onder meer afspraken over betrouwbaarheid en privacy. De burger kiest dus per situatie zelf welk inlogmiddel hij gebruikt om zijn identiteit op internet kenbaar te maken. Hetzelfde identificatiemiddel gebruiken voor alle online dienstverlening moet uiteindelijk eveneens mogelijk zijn.

Zelf kiezen

“Bovendien wordt dankzij het eID stelsel niet onnodig te veel persoonlijke informatie gedeeld. Een boekenwinkel bijvoorbeeld, hoeft natuurlijk alleen maar te weten of er is betaald en niet wanneer iemand geboren is of wat zijn BSN is. Het eID stelsel zorgt ervoor dat derden alleen te weten komen wat ze moeten weten. En in geval van een storing kan dus in plaats van de identiteitskaart bijvoorbeeld een bankpas als inlogmiddel dienen.”

De noodzaak hiervan is volgens Plasterk evident, gezien de almaar verder digitaliserende samenleving. “DigiD is op dit moment veilig genoeg, maar de noodzaak tot het nog beter vaststellen van iemands identiteit online neemt toe. En een identiteit is in theorie al te stelen door brieven met persoonlijke informatie uit de brievenbus te hengelen. Bij een veiliger stelsel heeft iedereen baat.” In het stelsel gaan DigiD en de eHerkenning voor het bedrijfsleven op. Daarnaast zal de nieuwe standaard voor organisaties en bedrijven volgens de minister goedkoper zijn dan wanneer zij ieder voor zich hun digitale dienstverlening toekomstbestendig maken. Het is de verwachting dat ze minder schade ondervinden van identiteitsfraude.

NotarisID: Veilig op het Internet

Binnen het notariaat wordt hard gewerkt aan een nieuw, betrouwbaar fundament voor digitale authenticatie: de NotarisID. Particulieren kunnen straks persoonlijke gegevens bij de notaris (gratis) in een NotarisID vastleggen. De notaris controleert en valideert de identiteit van de aanvrager. De gecertificeerde ID-gegevens als geboortedatum, geslacht en Burgerservicenummer (BSN) worden beheerd door een onafhankelijke stichting gelieerd aan de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB). De gebruiker installeert een gecertificeerde app op de smart phone en beheert zo de eigen gegevens. NotarisID voldoet aan Europese wetgeving.

Wat maakt NotarisID anders?

Allereerst is er de controle van de identiteit door de notaris. De notaris informeert ook over het zorgvuldig gebruik van de NotarisID. Voordeel voor bedrijven en overheden: met een NotarisID weet u zeker wie u is. Een juridisch onderbouwde vaststelling van de identiteit is cruciaal binnen de zorgplicht van een leverancier,

bijvoorbeeld om te weten of iemand alcohol mag kopen via internet. Een ander sterk punt is de inrichting van de dataset. Privacygevoelige gegevens staan onder onafhankelijk notarieel toezicht en worden niet gedeeld. Daarmee is de leverancier ‘raadpleger’ en geen bewerk van persoonsgegevens. Dat beperkt de juridische verantwoordelijkheid sterk. Tot slot heeft de gebruiker volledige regie op zijn gegevens. Hij/ zij geeft telkens aantoonbaar toestemming via zijn smart phone voor een ID-check.

Hoe zijn toetsing en certificering geregeld?

De ontwikkeling van NotarisID is in een vergevorderd stadium. Binnenkort start de Stichting Rechtszekerheid Digitaal (SRD) het certificeringsproces. Deze stichting is eind 2014 opgericht en gaat toezien op een adequate toetsing van ICT-toepassingen binnen het Nederlandse notariaat. Pas als nieuwe producten/ diensten voldoen aan eisen op het gebied van betrouwbaarheid, continuïteit, beveiliging en privacy verstrekt de stichting een certificaat. Ook wanneer de ICT-toepassing operationeel is, wordt deze toets regelmatig herhaald.



Wilt u meer weten over de NotarisID?

Kijkt u dan op www.notarisID.nl of mail met;

Robert Heinen,
directeur van Van Brug Software BV.
r.heinen@vanbrug.nl

Zaakgericht Werken in de gemeente

De gemeente Hengelo wenste meer efficiëntie in de bedrijfsvoering en digitaliseerde in het project Zaakgericht Werken.

De noodzaak voor nieuwe oplossingen zat 'm daarnaast in de behoefte aan een betere dienstverlening, zo vertelt Arjan Lenferink, programmamanager Digitaal Werken bij de gemeente Hengelo. "Zaakgericht Werken betekent dat de gemeente een aanvraag van de burger - voor een vergunning bijvoorbeeld - ziet als een zaak, waarbij het behandelen hiervan wordt gezien als één proces. Ook al voeren verschillende gemeentefuncties dat proces uit. In plaats van los van elkaar te opereren werken de afdelingen nu meer als één geheel. Zij hadden hun zaakjes al wel voor elkaar, maar samen als gemeente naar buiten toe niet voldoende. Door het proces ook nog eens te digitaliseren hebben nu alle medewerkers van alle afdelingen altijd en overal beschikking over de gegevens van een zaak en hoeven ze dus niet lang meer te zoeken naar een dossier. Uiteindelijk is bij hen allemaal het bewustzijn ontstaan dat ze deel uitmaken van een heel proces."

Behaalde winst

De nieuwe werkwijze wordt ondersteund door verschillende IT-oplossingen. Het proces dat volgt op

een aanvraag van de burger is inmiddels volledig digitaal. Dat maakt de uitvoering van de dienstverlening binnen de gemeente volgens Lenferink een stuk eenvoudiger. Bijvoorbeeld omdat medewerkers in het klantcontactcentrum in een oogopslag de zaak voor zich zien als de burger daarover belt. "Deze wordt ook sneller geholpen omdat eerder het juiste antwoord op zijn vraag volgt. De winst is daarnaast dat Zaakgericht Werken een goedkopere werkwijze is, en dat we bovendien veel minder papier gebruiken. Verder is er een enorme slag gemaakt in het aantal benodigde fte's voor de uitvoering van de processen. Dat is gedaald."

Samenwerking

"Het project is bottom-up uitgevoerd, wat in de praktijk betekent dat mensen van de werkvloer de invoering van de nieuwe werkwijze zelf samen hebben vormgegeven en uitgevoerd. Het gaat vooral om medewerkers met administratieve functies van verschillende afdelingen die elkaar vonden in de samenwerking. Dat was een noodzakelijke voorwaarde om weerstand tegen verandering weg te nemen", zegt Lenferink.

Door **Marjolein Straatman**

Doelstellingen

De pilots starten in de tweede helft van 2015. Een nog onbekend aantal identiteitsdocumenten, zoals rijbewijzen of ID-kaarten, krijgt hierbij een chip waarmee gebruikers zich online kunnen identificeren. Daarnaast starten proeven met private middelen, zoals een bankpas, voor publieke diensten.

Hoewel Plasterk de resultaten en ervaringen afwacht, is hij positief over het eID stelsel. "Er zijn nog verschillende stappen vereist, maar het is wel de bedoeling dat het stelsel in 2017 draait. De doelstelling van het kabinet is immers dat in dat jaar alle interactie met de overheid digitaal moet kunnen plaatsvinden, 24/7. Dit voorkomt dat de burger onnodig langs verschillende loketten hoeft en dat informatie maar één keer hoeft te worden verstrekt, in plaats van dat voor een vergunning een uittreksel is vereist terwijl die informatie gewoon aanwezig is bij de overheid."

Een land zoals Zweden kent ook een stelsel voor identificatiemiddelen. In 2016 wordt de eerste fase van de pilots in Nederland geëvalueerd.

Door **Marjolein Straatman**



VOORDELEN VAN HET EID

Het eID Stelsel is de belangrijkste stap naar de digitale overheid in 2017. Maar wat zijn nu precies de voordelen van het eID?

- Makkelijk te gebruiken.
- Minder wachtwoorden, pasjes e.d.
- Efficiënte schakel tussen overheid en burger
- Bescherming en privacy
- Minder ID-fraude
- Meer gebundelde vormen van dienstverlening
- Europees geldig
- Identiteitsgegevens zijn actueel en direct inzichtelijk
- Data en gebruik is gepersonaliseerd
- Kosten besparend



Lees meer op:
mijn-gemeente.com/eid

Informatieveiligheid is niet langer alleen een ICT-probleem

De Taskforce Bestuur en Informatieveiligheid Dienstverlening (Taskforce BID) is door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ingesteld om het onderwerp informatieveiligheid hoog op de bestuurlijke agenda te krijgen in alle overheidslagen. Dat is belangrijk omdat burgers hun zaken steeds meer digitaal willen en kunnen afhandelen met de overheid, en dat moet veilig gebeuren. Henk Wesseling, bestuurlijk hoofd Taskforce BID, legt uit wat er is bereikt op dit terrein.

De Taskforce BID is na twee jaar tot een einde gekomen. In samenwerking met de koepelorganisaties, beroepsverenigingen, bestuurders, topmanagers, wetenschappers en vertegenwoordiging vanuit private organisaties en belangenorganisaties is actief gewerkt aan diverse initiatieven op het vlak van informatieveiligheid bij de overheid. Onder de noemer Verplichtende Zelfregulering is voor iedere overheidslaag gewerkt aan bewust verankeren van informatieveiligheid in alle werkprocessen. "We hebben er veel aan gedaan om het onderwerp op de bestuurlijke agenda's te krijgen", vertelt Henk Wesseling. "Informatiebeveiliging werd altijd als iets heel technisch gezien. Was er een probleem, dan zei de bestuurder tegen de systeembeheerder 'los het op'. De menselijke factor is cruciaal. Dat te beseffen neemt tijd in beslag, zoals dat ook op andere terreinen tijd heeft gekost. Een autogordel is nu voor iedereen vanzelfsprekend."

Zelfregulering van kracht

Zijn de doelstellingen van de Taskforce BID behaald? "Ja, op zich wel. In alle overheidslagen is zelfregulering van kracht", vervolgt Wesseling. "Om een voorbeeld te noemen: gemeenten hadden tot een paar jaar geleden geen algeme-

ne spelregels op dit gebied, maar nu is er de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG). Bovendien hebben alle gemeenten afgesproken om primaire processen elk jaar te toetsen, ze maken er een statement over in hun jaarverslag en ze zullen van elkaar leren en met elkaar meekijken. Er komt de eerste twee jaar ook een visitatiecommissie."

Lerende infrastructuur

Samenwerking tot stand brengen, is een andere doelstelling van de Taskforce BID geweest. Wesseling: "De technologische ontwikkelingen gaan zo hard. Daarom is het belangrijk om te blijven leren. Dat is makkelijker als je gezamenlijk optrekt. We werken toe naar een lerende infrastructuur binnen de overheid, de zelfregulering kan vervolgens per overheidslaag gebeuren."

Waarom dan niet één baseline voor alle overheidslagen? "De systemen binnen de overheidslagen zijn heel verschillend, maar de verschillende partijen kunnen wel degelijk veel van elkaar leren. De vraag rijst of er niet één baseline moet komen, maar ik ben van mening dat we eerst de huidige baselines per overheidslaag moeten gaan doen en pas dan gaan streven naar één baseline." Daartoe lijkt ook bereidheid. De verschillende betrokken (koepel)organisaties binnen het openbaar bestuur en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) nemen de taken van de Taskforce over. Dat doen zij in samenwerking met alle bestuurders binnen het openbaar bestuur die informatieveiligheid een warm hart toedragen.

Door **Nienke Hoek**



Lees meer over informatieveiligheid op:
mijn-gemeente.com/informatieveiligheid

Grip op zaakgericht werken!



2017 staat bij veel gemeenten rood omcirkeld in de agenda. Vanaf dan moet iedere burger en bedrijf zaken met de overheid digitaal kunnen afhandelen.

U werkt als gemeente hard aan het bereiken van deze doelstelling door nog beter zaakgericht te werken. Optimaal zaakgericht werken biedt u namelijk grip op het verbeteren van uw dienstverlening. Dat wordt niet alleen bereikt met de aanschaf van een goed ICT-systeem. Voor zaakgericht werken zijn namelijk ook aanpassingen nodig in uw dienstverlening, processen en informatievoorziening. Deze aanpassingen doorvoeren gaat niet zomaar. Een organisatieverandering is noodzakelijk. Maar hoe doet u dat?

QNH Consulting biedt een aanpak voor succesvol zaakgericht werken, die ingaat op een 5-tal aandachtsgebieden. Hiermee stellen wij u in staat om uit te groeien tot een organisatie, die adequaat inspelt op de behoefte van uw klant: de burger en het bedrijf.

QNH Consulting ondersteunt bij het maken van beleid, het nemen van de juiste beslissingen en het beter bedienen van burgers en bedrijven. Onze kracht zit in het verbinden van mensen, processen en IT. Wij richten ons niet alleen op zaakgericht werken, maar ook op business analytics (big data), cloud computing en procesverbetering om organisatieveranderingen te ondersteunen.

Neem contact met ons op, zodat we u kunnen helpen grip te krijgen op zaakgericht werken.

www.qnh.eu

info@qnh.nl

[@qnh_nl](https://twitter.com/qnh_nl)

0204609609

Als u digitaal gaat werken... wilt u toch ook afscheid nemen van uw papieren archief?



Om papieren documenten te mogen vernietigen en te vervangen door digitale exemplaren is toestemming tot substitutie nodig. Wij ondersteunen u bij het inrichten en optimaliseren van uw organisatie en het verkrijgen van de toestemming tot substitutie. Als eSpecialisten hebben we vele succesvolle trajecten uitgevoerd bij gemeenten en uitvoeringsorganisaties.

Als u ook volledig digitaal wilt werken We komen dan met veel plezier bij en afscheid nemen van uw papieren u langs om te bespreken wat in uw archief dan nodigen we u van harte specifieke situatie nodig is om de toewijding tot substitutie te verkrijgen.



Met vriendelijke groet,
Kees Groeneveld MBA

Mobiel: 06 46 59 35 67

E-mail: Kees.Groeneveld@eSpecialisten.nl

Twitter: @eSpecialisten

www.eSpecialisten.nl

eSpecialisten
Duurzaam digitaal

Samen sterker met Dimpact

Hergebruik en kennisdeling bieden veel voordelen. In de coöperatieve vereniging Dimpact benutten 34 gemeenten elkaars ervaring en kunde.



Bert Jansen, gemeentesecretaris gemeente Gemert-Bakel.

Toch opereert het gros van de Nederlandse gemeenten nog op zichzelf en separaat terwijl het grotendeels dezelfde ontwikkelingen –zoals decentralisaties– doormaakt. Zonde, want kennisdeling voorkomt dubbel werk. Zo vindt Bert

Jansen die als gemeentesecretaris actief is in de gemeente Gemert-Bakel. “Individuele gemeenten ontwikkelen nog heel veel zelf maar het is soms veel efficiënter om eens te kijken wat anderen op de plank hebben liggen.”

Delen

De gemeentesecretaris gelooft dan ook erg in de coöperatiegedachte en het delen van kennis over Zaakgericht Werken, over de ontwikkeling en het onderhoud van websites en over software en ICT in het algemeen. Tevens pleit hij voor het hergebruik van procescomponenten door gemeenten die bij elkaar te rade gaan. Kennisdeling over genoemde factoren vindt op dit moment al wel plaats in Dimpact, een coöperatie van inmiddels 34 gemeenten die in 2006 is opgericht. Bert Jansen is commissaris van Dimpact en een warm pleitbezorger van de samenwerking tussen gemeenten. “Zo ondersteunde Gemert-Bakel de kleinere gemeenten Landerd en Laarbeek bijvoorbeeld al met de implementatie van het gezamenlijk verworven zaakstelsel. De coöperatie treedt ook op als één partij bij aanbestedingen zodat alle leden dat niet zelf dienen te doen. Dimpact be-

schikt over een prima model om bij de bron te komen en denkt vanuit de basis.”

Kernwebsite en WIM

De coöperatiegedachte van Dimpact past in de ambitie om gemeenten onderling vaker kennis te laten delen. Daarnaast beschikt de vereniging al over een voorloper van de door sommigen bepleite kernwebsite; één website voor alle gemeenten. Het WIM namelijk, is een Website & Intranet Model dat alle leden kunnen gebruiken voor hun eigen gemeentewebsite. “Het model is vraaggestuurd en gestandaardiseerd en zorgt dat de leden kunnen besparen op beheer en onderhoud van hun sites. Maar het allerbelangrijkst is natuurlijk dat het de burger sneller faciliteert.

Hoewel iedere gemeente uniek is, is standaardisatie wel een belangrijke voorwaarde voor de slagingskans. Alleen met standaardisatie van

de dienstverlening, zoals in de afgifte van paspoorten, kan er een goede doorontwikkeling ervan ontstaan. Dat bereik je met samenwerking. Onze leden zien het lidmaatschap als een onderscheidende factor. En Dimpact vertegenwoordigt met de leden maar liefst 1.350.000 inwoners.”

Digitaal en zaakgericht

De gemeente Gemert-Bakel loopt mede dankzij Dimpact bovendien voor in de eigen werkwijze. Zo is er geen papier meer te bekennen op de burelen en loopt alles digitaal en zaakgericht. Volgens Bert Jansen kon zijn gemeente voor een groot deel anders worden ingericht dankzij opgedane kennis in Dimpact. “Elk lid draagt zijn steentje bij en dat resulteert in synergie en kracht. Het loont om lid te worden. Uit het verleden blijkt natuurlijk eveneens dat de coöperatieve gedachte de beste dingen voortbrengt.”

Nieuwsgierig wat Dimpact voor u kan betekenen? Kijk eens op: > www.dimpact.nl of > www.wimgemeenten.nl

Zoekt u iets speciaals?

De gemeente als kruidenier: vertragen, afleiden en selfservice

Je komt er regelmatig, gewoon om je boodschappen te doen. Maar ken je ook de tactieken van onze kruideniers? En wat is de overeenkomst met de website van je eigen gemeente?

Lopen is kopen?

Je winkelbeleving start met de ultieme feelgood-afdeling: groenten en fruit, appetijtelijk uitgesteld. Andere producten zijn zodanig verspreid, dat je looproute zo lang mogelijk is. Onderweg word je vertraagd met ontelbare lokkertjes, de “vertragingzones”. Wat jij zoekt ligt op herniapositie, het product dat kruidenier belangrijk vindt comfortabel op ooghoogte. En op dat product blijkt de ingrediëntenlijst vol E-nummers zo onbegrijpelijk, dat je geen idee hebt of het slecht of juist goed voor je is.

Kruidenier versus gemeente

De gemeentelijke website wordt steeds belangrijker als selfservice-kanaal. Als burger (consument) kom je er liever niet, maar soms moet je wel.

“Wat zou er gebeuren als we al die moderne web-technologie voortaan gericht zouden inzetten?”

De feelgood-afdeling is de homepage, waar de gemeente zich profileert. Het gemeentelijke huismerk, het bestuur, ligt op ooghoogte. De producten waarvoor je komt zijn zorgvuldig verstoppt. Tijdens je surftocht word je zoveel mogelijk afgeleid. En heb je eindelijk je product gevonden, dan is de omschrijving juridisch zo correct, dat je er weinig van snapt.

Wat zou er gebeuren als we al die moderne web-technologie voortaan gericht zouden inzetten? Met de hardlopers direct vooraan in de winkel, begrijpelijke productbeschrijvingen en een klantgerichte servicebalie? Met seizoensgroenten, zoals WOZ-informatie, op ooghoogte? En met een vriendelijke, vakkundige verkoper die zijn assortiment én zijn klanten kent – oftewel: een slimme zoekfunctie?

Vergeet de burger, leve de consument! Geef ons een gemeentelijke website waar de transactie centraal staat. Waar afspraken maken simpel is. Waar je veelgebruikte informatie zoals afvalkalenders met gemak kunt vinden. Waar je eenvoudig een defecte lantaarnpaal kunt rapporteren. En waar je snel de status van je eigen vraag kunt raadplegen.

Maar hoe pak je dat aan?

Zet technologie voor gemeentelijke websites zo in dat de consument er blij van wordt, dat is onze boodschap. GO is al bijna 20 jaar leverancier van webtechnologie voor de overheid. Met ons team van 40 specialisten brengen wij websites terug tot hun kern: de plek voor een snelle, begrijpelijke en veilige transactie tussen consument en overheid.

Jaap Bouman, jaap@gemeenteoplossingen.nl
René Notenbomer, notenbomer@gemeenteoplossingen.nl

“Met ons team van 40 specialisten brengen wij websites terug tot hun kern”

GO. Gemeente Oplossingen

Toegankelijke informatie voor burger, bestuur en ambtenaar



Hoe? Surf naar
www.gemeenteoplossingen.nl
of bel ons even: 050 – 5757 848.

De overheid staat bol van de ontwikkelingen, zo ook digitaal. Maar wat betekent die digitalisering in de praktijk en op de werkvloer? Drie CIO's vertellen over hun leermomenten én hun trots.

Door Marjolein Straatman

We bespreken de laatste ontwikkelingen met drie experts



Aart van der Vlist
CIO bij het UWV
Foto: UWV

Waar bent u vanuit uw functie het meest trots op?

Op onze site werk.nl. Dat is nu een massieve, digitale machine met 180.000 bezoekers per dag voor onder meer uitkering aanvragen en vacatures. Hoewel er kritiek is geweest functioneert de site sinds verbeteringen vanaf 2013 goed en is de klanttevredenheid toegenomen. Daarnaast werkt het uitkeringsproces naar behoren. Als dat hikt, kan de klant bij de kassa zijn pak melk niet betalen. Maar het systeem hikt zo goed als nooit en daarom ontvangen elke maand 1,4 miljoen uitkeringsgerechtigden op tijd hun geld. Inmiddels is er sprake van vergaand digitale processen. Het UWV denkt in de digitalisering steeds meer vanuit de klant en wat deze handig en belangrijk vindt online.

Tegen welke leermomenten bent u aangelopen?

Er zijn grenzen aan de maakbaarheid. Bepaalde onderdelen in onze IT zijn namelijk niet zomaar vervangbaar. Dat limiteert wel eens. Een voorbeeld uit de praktijk is het oude, uit de jaren negentig stammende WW-systeem dat een verbouwing moet ondergaan. We hebben geleerd dat niet alles tegelijk mogelijk is, ten dele veroorzaakt door schaarste aan kennis over oudere systemen. Tegelijkertijd vragen ontwikkelingen als de decentralisaties en nieuwe wet- en regelgeving zoals het nieuwe ontslagstelsel en de veranderingen in de Werkloosheidswet enorm veel van onze ICT. In feite is alles binnen het UWV IT. Digitalisering is dus ook een kwestie van prioriteren en balanceren.

Wat wordt de volgende grote uitdaging?

Meer denken vanuit onze klant - burger, bedrijfsleven en gemeenten - bij de inrichting van een proces. Zoals voor de bezoeker die voor de ene vraag terecht moet bij werk.nl en voor de andere weer op uvw.nl. Dat kan logischer, in het herontwerp bijvoorbeeld. Daarnaast is het een uitdaging om verouderde IT-systemen op te ruimen en tegelijk te vernieuwen, en een wendbaardere organisatie te zijn die snel kan handelen. Ook de mix 'click - call - face' met werkzoekenden blijft een uitdaging. Momenteel komen zij pas na een digitale bemiddeling van drie maanden een medewerker tegen. Dat kan misschien eerder, waar andere hulp juist weer meer kan worden gedigitaliseerd.



Dick Heerschop
CIO bij de Nationale Politie

In de afgelopen periode hebben we veel verbeteringen kunnen doorvoeren in de infrastructuur zodat de politieagent van de toekomst zijn werk zo goed mogelijk kan doen. Met het samengaan van 26 korpsen tot één zijn er in de ICT veel veranderingen geweest zonder al te grote verstoringen in het operationele proces. Er is meer capaciteit voor projecten die het werk efficiënter maken. Zo kunnen agenten met MEOS (Mobiel Effectiever Op Straat) met een mobiele device op straat integraal verschillende politiestructuren raadplegen, een identiteit vaststellen door een identiteitsbewijs te scannen en digitaal bekeuringen uitschrijven. Dat is effectiever, veiliger en voorkomt fouten.

We opereren in een steeds weer veranderende omgeving. Omdat er met ICT veel voor elkaar te krijgen is, komen er steeds nieuwe toepassingen bij. Het innovatievermogen van de politie is gelukkig groot, waardoor wij bijvoorbeeld een antwoord hebben op de snelle ontwikkeling van criminaliteit op het internet. Maar het is wel belangrijk dat die ontwikkelingen gelijke tred houden met het verandervermogen. Nieuwe IT-oplossingen moeten wel bruikbaar zijn in de organisatie. En dus is het noodzakelijk af te wegen welke systemen wanneer beschikbaar moeten zijn. Een nieuw uniform, een nieuw dienstwapen en een nieuw ICT-systeem kunnen samen net teveel verandering betekenen.

Gegevens dienen steeds meer voor iedereen in de organisatie op straat beschikbaar te zijn, terwijl informatiestromen toenemen. Een agent wil je niet overstelpen met informatie, dus moeten gegevens na te zijn verzameld worden geordend, geclassificeerd en toegankelijk worden gemaakt. Nogal een technische uitdaging, omdat de processen ook in een wettelijk kader moeten passen en we dienen te voldoen aan verschillende eisen. Ondanks dat persoonlijke gegevens van burgers in digitaal verkeer steeds breder beschikbaar komen, moet de politie voorzichtig omgaan met informatie die tot personen herleidbaar is. Het beveiligen van gegevens binnen de politie blijft dus belangrijk.



Bert Kroese
Plaatsvervangend directeur-generaal bij het Centraal Bureau voor de Statistiek

Het CBS is in hoge mate actief met digitalisering en projecten, wat noodzakelijk is vanwege de functie als informatieverstrekker. Om gegevens te verzamelen en verrijken gebruiken we enquêtes. Dankzij de digitalisering is nu gebruik te maken van de informatie die al aanwezig is. Zo kostte de volkstelling in 1971 nog 100 miljoen euro waar dat door dit digitaal aan te pakken nu 1,4 miljoen is. Ook een voordeel is de lastendruk daling; de druk is verminderd met 75 procent in vergelijking met twintig jaar geleden, we vallen het bedrijfsleven veel minder lastig. Van supermarkten komen scandata binnen, zodat CBS-medewerkers geen prijzen meer hoeven waar te nemen in winkels.

Een les voor het CBS was dat het doen met de beschikbare informatie wel heel anders werkt dan enquêteren. Bepaal je immers zelf wat je uitvraagt - zoals altijd gebeurde - dan krijg je ook exact wat je wilt. Voor het maandelijkse onderzoek Consumentenvertrouwen zijn nu nog enquêtes in gebruik, maar we overwegen het gebruik van social media zoals Twitter. Niet om mensen direct te benaderen, maar om bijvoorbeeld via tweets van gebruikers het consumentenvertrouwen te peilen. Het punt is alleen dat Twitter geen afspiegeling is van alle Nederlanders en het noodzakelijk is dit te corrigeren. Aan de andere kant maakt dat het vak op dit moment ook wel heel interessant.

Nu we informatie gebruiken die al aanwezig is, betekent dit dat onze eigen IT-systemen heel flexibel moeten zijn. Ze behoeven aanpassingen als er met nieuwe bronnen zoals Twitter wordt gewerkt. Ook andere nieuwe bronnen leveren steeds weer een uitdaging voor de systemen. Goede upgrades en vernieuwing zijn daarbij vereist. Digitalisering vraagt nu eenmaal een zekere wendbaarheid. Daarnaast vereist de oudere populatie binnen het CBS dat ICT-kennis tijdig wordt gedeeld, met het oog op de uitstroom van deze groep. Tenslotte hebben we mensen en competenties nodig voor onze nieuwe informatiebronnen. Een data scientist bijvoorbeeld, moet aan de slag kunnen met Big Data.



Benieuwd naar de volledige interviews?

Lees het op mijn-gemeente.com

Verdergaande digitalisering en de ambities van de overheid op dit vlak (Digitaal 2017) vergroot het risico op cyberaanvallen en verstoringen. De Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD), opgericht door de VNG en KING, werkt er hard aan om samen met gemeenten data nog beter te beschermen.

Een stevig fundament is noodzakelijk voor goede informatiebeveiliging

Door **Corry Daalhof**

Nausikaä Efstratiades is Hoofd IBD, zij vertelt er meer over. "De impact van cyberaanvallen blijft toenemen in de toekomst. Het is een utopie te denken dat het ooit 100 procent veilig wordt. Technologie is continu in beweging en ontwikkeling, maar een stevig fundament biedt wel een goede basis." De bewustwording steeg de afgelopen jaren snel door onder andere de inspanningen van de Taskforce Bestuur en Informatieveiligheid Dienstverlening (Taskforce BID) en een aantal grote beveiligingsincidenten. Efstratiades vertelt dat in 2013 bijna alle gemeenten de VNG Resolutie Informatieveiligheid onderschreven en daardoor het onderwerp op de bestuurlijke agenda plaatsten. "In die Resolutie is opgenomen dat de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse gemeenten (BIG) als basisnormenkader voor het gemeentelijke domein wordt geïmplementeerd. Informatiebeveiliging strekt veel verder dan alleen de gemeenten, want ook van hun leveranciers mogen gemeenten verwachten dat er aandacht is voor informatieveiligheid. We werken dan ook proactief samen met hen en leren ook van andere sectoren."

Samenwerking

De IBD werkt nauw samen met een aantal ketenpartners, zoals het Nationaal Cyber Security Centrum - op het vlak van incidenten- de VIAG, de NVVB, de VDP en de VGS. "Het is be-



langrijk dat we onze krachten bundelen om op een zo breed mogelijk gebied de informatieveiligheid te kunnen bewaken. Daarom werken we overheid-breed intensief samen met andere partijen, zoals binnen het NRN-netwerk waarin naast de IBD ook het mi-

nisterie van Defensie, de Belastingdienst en Surf partner zijn, maar we zijn bijvoorbeeld ook in gesprek met de waterschappen en provincies. Daarnaast blijven we optrekken met het bedrijfsleven, want digitale veiligheid gaat over alle grenzen heen."

Specifieke informatie

Via het Computer Emergency Response Team (CERT) van de IBD komen de helpdeskvragen binnen en worden incidenten gemeld. "De CERT is het centrale meldpunt voor alles wat er mogelijk mis is. Wij analyseren en filteren de binnenkomende informatie op effecten en wegen het belang, het risico en de impact ervan goed af. Want een 'lek' of 'kwetsbaarheid' kan grote gevolgen hebben. De IBD beschikt over de contactgegevens van gemeenten, ook heeft de IBD een ICT-foto van veel gemeenten. Zo kunnen we gemeenten zeer specifiek informeren: niet elke melding is voor iedere gemeente namelijk van belang."

Fundament

"Met de BIG maakt een gemeente zelf een risicoanalyse en kunnen de risico's die de gemeente loopt, in kaart worden gebracht. De BIG is de basis, het fundament voor een goede informatiebeveiliging. Als gemeente ben je je bewust van de risico's en bepaal je de maatregelen die nodig zijn. Vergelijk het met een huis, flat of bungalow: alle drie hebben ze een stevig fundament nodig en daarna kunnen ze verder gebouwd worden."



Lees meer over informatiebeveiligingen op: mijn-gemeente.com/informatiebeveiliging



I-FourC

Overheidsinformatie bevorderen, toegankelijk maken en versnellen?

Maak kennis met de digitale archiveringsoplossingen van I-FourC



DIGITALISEREN

EXTERN ARCHIEF

ICT OPLOSSINGEN

Bij de overheid is digitaal werken volop in ontwikkeling. Desondanks dat is er nog veel papier: dikke dossiers vol met waardevolle informatie die soms oneindig bewaard dient te blijven. Tegelijkertijd wil het Rijk het gebruik van overheidsinformatie bevorderen, toegankelijker maken en versnellen. I-FourC, uw specialist in digitalisering, archivering en ICT-oplossingen, kan u hierbij helpen. En bovendien zijn onze processen volgens de hoogste veiligheidsstandaarden gewaarborgd!

PAPIERLOOS VANAF DAG ÉÉN
MEER WETEN? WWW.I-FOURC.NL/OVERHEID



Kasteelmuren beschermen uw data niet!



Nováccent well

De data van vele organisaties uit verschillende branches is al jarenlang goed beschermd, omdat Nováccent hun IT-omgeving remote of on-site beveiligd.

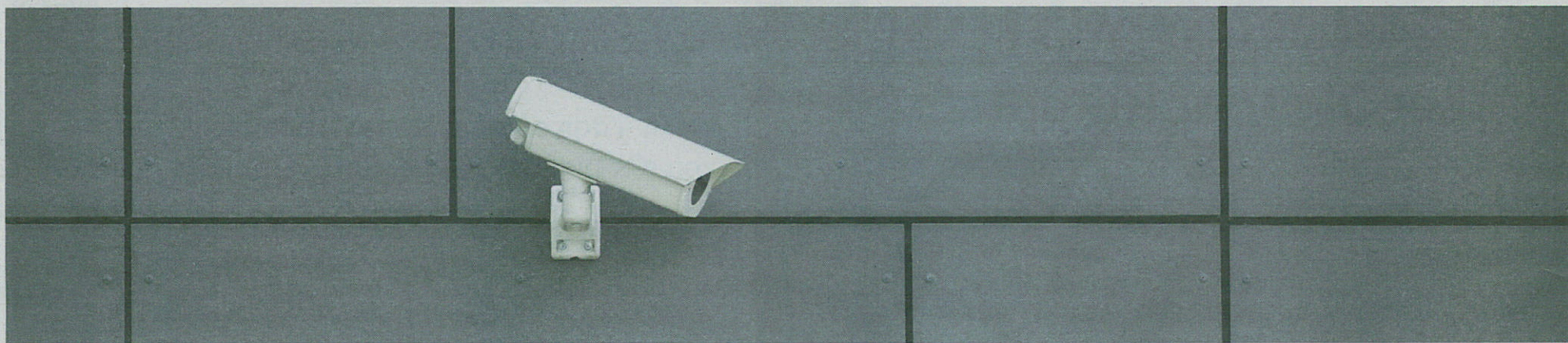
Wilt u voorkomen dat uw data morgen op straat ligt?

Bel: 033-4563663

E-mail: info@novaccent.nl



nováccent



‘Niet het systeem, maar de data goed beschermen’

Het speelveld van hackers verandert. In plaats van systemen open te breken, komen ze binnen via eindgebruikers en devices. Wat betekent dit op het gebied van data security?

De algemene data security van bedrijven richt zich vandaag de dag nog te sterk op het beveiligen van het systeem. “Data wordt op allerlei devices gedeeld en gebruikt en bevindt zich allang niet meer alleen binnen een bedrijf”, stelt Stef Liethoff, strategisch adviseur data security bij Ziuz. Daarom hebben hackers het tegenwoordig vooral op gebruikers voorzien. Het is dan ook van belang om de data zelf te beschermen. “En dan niet alle data, maar alleen privacygevoelige en andere bedrijfsgevoelige informatie. Data kan namelijk wel goed afgeschermd worden, bijvoorbeeld door het te versleutelen. Omdat het niet werkbaar is om alle data af te schermen, moeten bedrijven gaan vaststellen welke data daarvoor in aanmerking komt en wie daar toegang tot krijgt.”

Security awareness

Hackers komen dus binnen via de eindgebruiker en devices. Met security awareness is veel te voorkomen, maar je moet een hack ook snel kunnen detecteren als deze plaatsvindt. Liethoff: “De virusscanner is eigenlijk achterhaalde technologie. Dat behoort tot de oude manier van systeembeveiligen. We moeten veel meer

kijken naar gedrag. Wat gebeurt er bijvoorbeeld als een medewerker een besmette pdf binnenhaalt? Het wordt waarschijnlijk niet alleen geopend met Acrobat reader, maar instellingen worden aangepast, codes geïnstalleerd, etc. Er zijn nieuwe beveiligingstechnologieën die juist dit soort afwijkend gedrag opsporen.”

College bescherming persoonsgegevens

Een andere belangrijke ontwikkeling is de Europese privacywetgeving die wordt aangescherpt waardoor datalekken leiden tot hoge boetes. In Nederland ligt er een wetsvoorstel bij de Eerste Kamer voor een meldplicht datalekken die de verantwoordelijke verplicht om het lek te melden bij het College bescherming persoonsgegevens (CBP) en tot het inlichten van betrokkenen. “Blijkt dat organisaties onvoldoende technische en organisatorische maatregelen hebben getroffen om het lek te voorkomen, dan zijn hoge bestuurlijke boetes het gevolg”, besluit Liethoff. “Kortom, bedrijven moeten dus wel hun data op een goede manier gaan beveiligen.”

Door **Nienke Hoek**



Lees meer op:
mijn-gemeente.com

Flexibel gebruik van camera's voor een veiliger IJsselstein

IJsselstein is een voorloper als het gaat om de inzet van videotechnologie. “Het gebruik van camera's werkt als onderdeel van het veiligheidsbeleid, mits de beelden juist geïnterpreteerd kunnen worden.”

In IJsselstein worden geregeld geweldsdelicten gepleegd. Vooral tijdens het weekend in het horecagebied vinden er met regelmaat mishandelingen en openlijke geweldplegingen plaats.

“Het gebruik van cameratoezicht is een goed technisch hulpmiddel waarmee je het veiligheidsbeleid kunt uitvoeren en sturen. Als je via de beelden ziet dat situaties dreigen te escaleren, kun je er snel op inspelen door preventief te reageren”, vertelt Luc Hoogstraten, beleidsmedewerker operationeel veiligheidsbeleid bij de gemeente IJsselstein. “Maar dan moet je wel weten waar je naar moet kijken. Wij hebben het uitkijken van de camera-beelden in eigen beheer, met toestemming van de officier van justitie. We kennen de herieschoppers en de probleemgroepen en kunnen op hun gedrag anticiperen. We sturen er bijvoorbeeld straatcoaches op af of seinen de politie in.”

Aanzienlijke daling criminaliteit

In en rond de binnenstad van IJsselstein zijn inmiddels twintig camera's in gebruik en wordt er een mobiel systeem in reserve gehouden. De inwoners hebben er geen problemen mee, aldus Hoogstraten. “De criminaliteit is sinds de invoering van videotechnologie met

43% gedaald. Het aantal fietsendiefstallen is zelfs met zeventig procent afgenomen.” Op bepaalde vooraf overeengekomen tijden, bij grote evenementen en op speciaal justitieel verzoek worden de beelden live uitgekeken of voor justitieel onderzoek teruggekeken. Verder worden de beelden alleen gebruikt voor het handhaven van de openbare orde en voor crowdmanagement bij evenementen. “De radiofrequenties en de beeldopslag zijn bovendien gecodeerd, een buitenstaander kan er niet bij”, aldus Hoogstraten.

Flexibel systeem

De beelden worden via radioverbindingen uitgelezen. Dat maakt het systeem flexibel. “We kunnen camera's snel installeren en ook makkelijk verplaatsen. Er komt geen glasvezel aan te pas. Dat is echt vooruitstrevend. Zo beschikken we zelfs over een mobiele camera die we waar nodig kunnen neerzetten. Soms kun je dan problemen oplossen die anders veel manuren kosten bij de politie. De aanwezigheid van de camera kan ook een direct preventieve werking hebben als deze prominent staat opgesteld.”

De camera's worden geleverd en beheerd door een externe partner. De gemeente leest de camera's en het systeem. “Dat betekent geen investering en geen kapitaallast”, besluit Hoogstraten. “Bovendien onderhoudt deze partij de camera's, er is een storingservice en alle camera's zijn verzekerd. De gemeente is volledig ontzorgd en dat werkt zeer goed.”

Door **Nienke Hoek**



**BINNENLANDS
BESTUUR**

DEBAT

in samenwerking met:



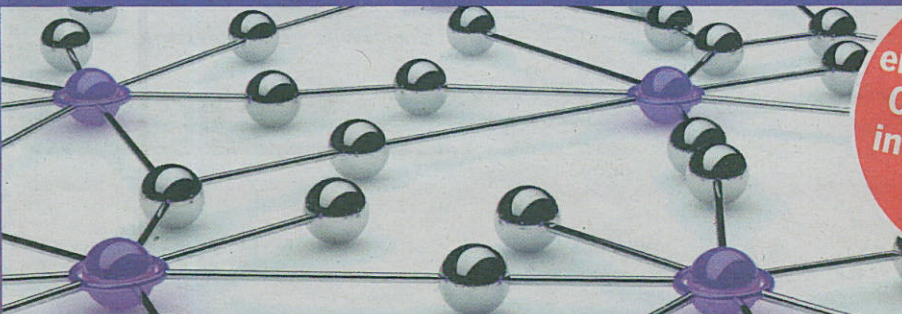

EENHEID IN 3D

Digitaal ontschotten in de gemeente

Woensdag 22 april, Jaarbeurs Utrecht

De kwaliteit van de dienstverlening door gemeenten wordt steeds meer bepaald door de kwaliteit van de processen in de hele keten. Een goede samenwerking tussen verschillende afdelingen en verschillende sectoren binnen én buiten de gemeente is onontbeerlijk. Bij veel gemeenten bestaan echter nog verschillende systemen naast elkaar. Van een integraal proces is lang niet altijd sprake. Hoe moeten gemeenten digitaal ontschotten?

Het volledige programma en inschrijfmogelijkheid op www.binnenlandsbestuur.nl/debatICT



**Schrijf u in
en bezoek gratis
Overheid 360°
in de Jaarbeurs
Utrecht.**



Ontzorgen, daar waar al genoeg zorgen zijn

Politie en gemeenten, waaronder de gemeente IJsselstein, vertrouwen elkaar en vliegen gezamenlijk problemen aan.

De Groot Camerasystemen levert flexibiliteit, snelheid, ondersteuning en advies op maat. Geen open eindjes. Of dit nu koop, huur of lease van een camerasysteem is, met of zonder VMS (video management systeem), glasvezel, koper, draadloos of 4G.

Gezien onze brede kennis en jaren lange ervaring, zijn wij een gedreven organisatie waarbij u maar één loket heeft, die behalve ambtelijk is, alles voor u regelt!

De Groot Camerasystemen B.V.
Voorneseweg 8 A
6624 KR Heerewaarden
0487 572127



Word doorverwijzer van het Digitaal Hulpplein

**DIGITAAL
HULPPLEIN .nl**

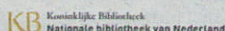
**Herkent u als loketorganisatie burgers
die minder digitaal vaardig zijn?
Meld u dan nu aan als doorverwijzer
van het Digitaal Hulpplein!**

Voor sommige zaken kan men bijna niet meer zonder internet en computers. Denk aan werk zoeken, bankzaken regelen en toeslagen aanvragen. Tegenwoordig wordt er verwacht dat iedereen overweg kan met het internet.

Dit is echter niet vanzelfsprekend. Als loketorganisatie herkent u burgers aan de balie/telefoon die minder digitaal vaardig zijn. Deze mensen kunt u nu doorverwijzen naar het Digitaal Hulpplein via www.digitaalhulpplein.nl.

Hier kan men zijn/haar digivaardigheden testen en zoeken naar een cursus in de buurt. Ook is het Digitaal Hulpplein telefonisch bereikbaar via de Hulplijn: **0800-023 4444**.

Kortom, wilt uw organisatie minder digivaardige mensen hulp bieden? Meld u dan nu aan als doorverwijzer op www.digitaalhulpplein.nl en wordt met logo vermeld op de website. Een groot aantal doorverwijzers heeft zich al aangesloten bij het Digitaal Hulpplein.



SURF BOUWT MEE AAN HET HOGER ONDERWIJS VAN DE TOEKOMST

Binnen SURF experimenteren Nederlandse universiteiten en hogescholen met ICT aan onderwijsvernieuwingen om gepersonaliseerd en flexibel onderwijs aan te bieden dat zo goed mogelijk aansluit bij de leerbehoeften van de individuele student.

SURF zorgt ervoor dat het onderwijs over voorzieningen beschikt om het onderwijs van de toekomst vorm te kunnen geven door acquisitie,

beheer en distributie van onder meer software, clouddiensten en leermiddelen tegen gunstige voorwaarden. Daarnaast levert SURF innovatieve ICT-diensten waarmee studenten, docenten en onderzoekers eenvoudig nationaal en internationaal kunnen samenwerken.

SURF is de ICT-samenwerkingsorganisatie van het Nederlandse hoger onderwijs en onderzoek.

Meer informatie: www.surf.nl/onderwijs

SURF

Digitale wachtlijsten



Heleen Kist
Adviseur bij ECP

Zelfontplooiing belangrijk bij digitalisering samenleving

De digitalisering van de Nederlandse samenleving gaat steeds verder en is niet te stoppen. Niet iedereen kan daar al goed mee overweg, terwijl dat wel belangrijk is. Heleen Kist is adviseur bij ECP, een onafhankelijk platform van bedrijfsleven, overheid en maatschappelijke organisaties dat zich op vele fronten inzet om het gebruik van ICT in de Nederlandse samenleving te versterken. Zij vertelt waarom dat zo belangrijk is en wat er allemaal aan gedaan wordt.

“Alles wordt digitaal, bij de overheid, in het bedrijfsleven, overall. De smartphone en tablet zijn niet meer weg te denken uit onze samenleving en die digitalisering zet onverminderd voort.” Kist vindt dat een uitstekende ontwikkeling. “ICT doet veel goeds met onze wereld, opent mogelijkheden die er anders niet zouden zijn. Neem bijvoorbeeld Airbnb dat zonder ICT niet zou bestaan, ICT zorgt voor innovaties en groei van onze economie. Bedrijven en overheid zetten steeds meer in op digitale dienstverlening en het onderwijs zou daar meer op in moeten springen, want wie niet met digitalisering om kan gaan, loopt een achterstand op.”

Curriculum debat 2014

Op de basisschool leren kinderen al omgaan met ICT. “Daar leren ze bijvoorbeeld over de risico's van Internet. Het afstemmen van verantwoordelijkheden is echter nog wel een punt van aandacht, want ook ouders hebben hier een belangrijke taak. Welk deel leren de kinderen op school en welk deel leren ze thuis? Initiatieven als Mediawijzer, de Codeweek.nl en het Nationale curriculum debat geven gelukkig wel handvatten daarvoor.”

Kist benadrukt dat het voor iedereen belangrijk is om met digitalisering om te kunnen gaan. “Veel mensen maken nog te weinig gebruik van digitale mogelijkheden, uit onbekendheid of omdat iets niet gebruiksvriendelijk genoeg is. Speciaal daarvoor zijn overheid en bedrijfsleven het doorbraakproject ‘Massaal Digitaal’ gestart, het doel is dat in 2017 burgers en bedrijven tevreden en massaal gebruik maken van digitale kanalen om zaken met de overheid te doen. Vaak is het de macht der gewoonte om toch te bellen of angst voor het ‘onbekende’ wat mensen tegenhoudt zich erin te verdiepen.”

Een leven lang leren

ICT maakt Nederland productiever, stelt Kist. Ze vindt het dan ook jammer dat veel medewerkers in het bedrijfsleven nog (te) weinig van het onderwerp afweten of er mee kunnen werken. “Zowel werkgevers als werknemers hebben e-skills nodig. Maar ook daar geldt de vraag: wie is daarvoor verantwoordelijk? Ik vind dat iedereen persoonlijk verantwoordelijk is voor het bijhouden van nieuwe ontwikkelingen en het leren ermee omgaan. Een leven lang leren is hier nog niet zo ingeburgerd als in bijvoorbeeld Amerika. Daar spreekt het vanzelf dat mensen aan zelfontplooiing doen en dus blijven leren. Dat hoeft niet in de spreekwoordelijke schoolbanken, het kan met een app, in de bibliotheek of in het buurthuis. Bewustwording van ICT is een deel van het leven. Wie ermee om kan gaan, groeit. Wie er niet mee om kan gaan, blijft stilstaan in ontwikkeling.”

Kist vertrouwt er op dat het goed komt. “Natuurlijk, ‘ik worstel en kom boven’ zit in onze genen. En nu er zoveel samenwerking is tussen overheid, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties lukt het beter iedereen van het nut en de noodzaak van ICT te doordringen en hulp te bieden aan wie de boot dreigt te missen.”

Door **Corry Daalhof**

Gemeenten zijn sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen. Deze decentralisaties hebben grote gevolgen voor gemeenten. Ze hebben er tal van taken bij gekregen en moeten zich een andere rol aanmeten ten aanzien van de burger: minder die van uitvoerder en meer die van regievoerder.

Ook de gemeentelijke organisatie zelf moet zich aanpassen aan de nieuwe realiteit. De nieuwe vormen van dienstverlening die vanuit de gemeente geboden moeten worden aan de burger, noopt de gemeenten tot andere werkvormen, tot intensievere samenwerking met buurgemeenten, met zorg- en welzijnsorganisaties. Gemeenten moeten zich bekwamen in ketenregie, in opdrachtgeverschap, in risicomanagement.

Chaos dreigt

Om alle nieuwe taken die gemeenten binnen het sociaal domein hebben gekregen te organiseren en te structureren, is een goede samenwerking tussen verschillende afdelingen en verschillende sectoren binnen én buiten de gemeente onontbeerlijk. De

kwaliteit van de dienstverlening door gemeenten wordt immers steeds meer bepaald door de kwaliteit van de processen in de hele keten.

Een probleem waar veel gemeenten tegenaan lopen is dat de computersystemen niet op elkaar zijn aangesloten. De gegevens zijn er, nieuwe informatiestromen komen het gemeentehuis binnen, maar van eenheid in deze informatiestromen is nog nauwelijks sprake. Chaos dreigt.

Het debacle begin dit jaar met de uitbetaling door de Sociale Verzekeringsbank (SVB) van het persoonsgebonden budget maakte dat al duidelijk. Enerzijds was het te wijten aan een achterstand bij de SVB en anderzijds doordat een deel van de gemeenten de gegevens van de PGB-ontvangers niet tijdig had doorgegeven. Eenzelfde debacle dreigt nu op te treden in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Aanbieders van facturatie- en declaratiesoftware waarschuwen dat de systemen die gemeenten momenteel gebruiken, totaal niet voldoen.

Een complexe operatie

Gemeenten hebben tot nu toe prioriteit gegeven aan het fysieke deel van de decentralisaties: het op peil houden van de dienstverlening, het regelen van de zorginkoop. De digitale bedrijfsprocessen zijn daardoor achter komen te lopen op de gemeentelijke

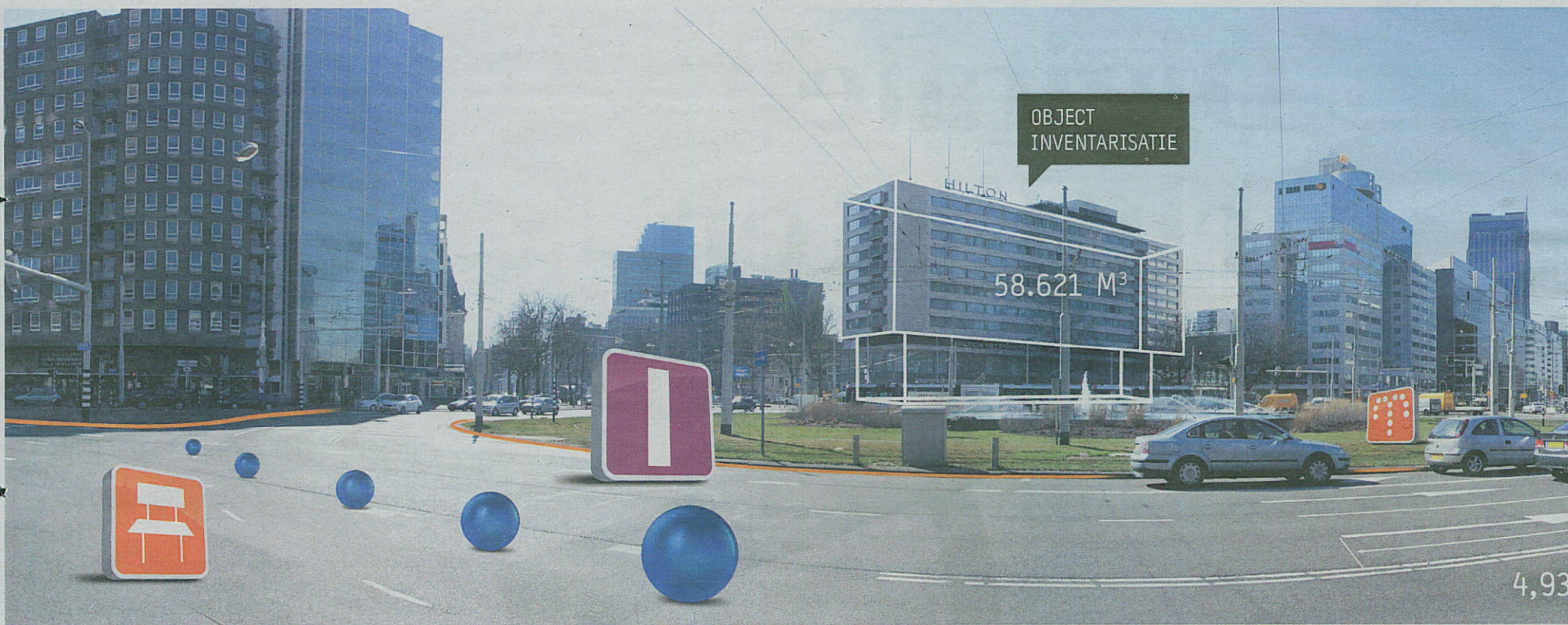
realiteit. Het Gemeentelijk gegevensknooppunt, waarmee gemeenten op gestandaardiseerde wijze digitaal gegevens kunnen uitwisselen met elkaar en met zorgaanbieders, is in recordtempo uit de grond gestampt. Maar het aansluiten van het gegevensknooppunt op de computersystemen van de gemeente is een complexe operatie, die nog minstens enige maanden in beslag zal nemen.

En dan hebben we het nog alleen maar over de informatiestromen tussen gemeenten onderling en tussen zorgaanbieders en gemeenten. Want behalve dat moet ook de informatie die over de burgers vanuit de sociale wijkteams naar voren komt zijn weg vinden naar de gemeentelijke systemen. En de informatie van de burgers zelf, vanuit burgerportalen. Gemeenten zullen de komende maanden er keihard aan moeten trekken om de digitale component van de decentralisaties te stroomlijnen. De problemen met het persoonsgebonden budget hebben laten zien dat er weinig voor nodig is om de boel vast te laten lopen. Of dezelfde problemen nu ontstaan in de Wmo zullen we de komende maanden zien. Laten we hopen dat gemeenten alert genoeg zijn om deze signalen tijdig op te pikken. Want digitale wachtlijsten, daar zit niemand op te wachten.

Door **Eric de Kluis**



Vind meer artikelen op:
mijn-gemeente.com



‘We zijn nu al met 4D bezig’ Geo-informatie wordt alleen nog maar belangrijker

Door **Sander Collewijn** Foto **Dennis Terwel**

Vanuit haar kantoor kijkt Dorine Burmanje – voorzitter van de Raad van Bestuur van Kadaster, dat gegevens verzamelt over registergoederen – uit op een stukje Apeldoorn. De veelal digitale geo-informatie die ‘haar’ Kadaster beheert en ontsluit kent een veel grotere reikwijdte. Een gesprek over haar visie op geo-informatie (letterlijk: geografische informatie).

“Neem de aardbeving in Haïti, in 2010. Omdat er goede geo-informatie ontbrak bij de heropbouw wist niemand wie de eigenaren waren van de grond, hoeveel mensen er woonden en waar de wegen lagen. Dan duurt het herstel van zo’n land vele malen langer”, legt Burmanje uit. Ze praat liefdevol – maar kordaat – over geo-informatie en is sinds 2004 voorzitter van de Raad van Bestuur. “Het Kadaster zit in mijn bloed”, stelt ze na een half uur praten als een voldongen feit.

Gekletter op de tegels

Geo-informatie is ook van grote waarde voor de maatschappij, verduidelijkt Burmanje. “Neem zoiets als de versterking van de tuinen in de stad Groningen. Veel mensen hebben geen zin meer in het onderhoud en gooien de tuinen dicht met stenen. Maar het aantal extreme regenbuien neemt toe. Dat water klettert niet op de grond, maar op de tegels en dat moet ergens naartoe. Wat heb je nodig om waterafvoer goed te kunnen regelen? Waar kunnen we een goede afvoer realiseren? De gemeente heeft geo-data nodig om hierover de juiste beslissingen te maken.”

Integrale omgevingswet

Iedereen kent wel een voorbeeld van de talloze wetten, regelingen en vergunningen waar een ondernemer aan moet voldoen, voordat er een fabriek kan worden gebouwd. De politiek wil dit vereenvoudigen tot een overzichtelijk en compact geheel in de nieuwe integrale ‘omgevingswet’. “Ter ondersteuning van die wet loopt een heel groot digitaliseringsproject, waar we met alle partijen sinds twee jaar

mee bezig zijn”, aldus Burmanje. “Geo-informatie speelt een grote rol bij deze nieuwe wet, die burgers en bedrijven in staat stelt te bepalen wat waar mag komen. Daarom werken de RIVM (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu), Rijkswaterstaat en het Kadaster samen aan het ontwerp van het hiervoor noodzakelijke digitale stelsel. Alle partijen moeten ervoor zorgen dat ze elkaar verstaan en elkaars data kunnen gebruiken. Geo-informatie raakt de wetenschap, de ministeries, maar ook het bedrijfsleven.”

Huis in Spanje

Een Nederlander die een huis in Spanje wil kopen, kan nu voor Nederlands recht kiezen. “Maar in Spanje betekenen ‘percelen’ en ‘kadastrale grenzen’ weer iets heel anders dan in Nederland”, weet Burmanje, die de afgelopen jaren merkte dat de burger dankzij internet al snel gewend is geraakt aan het verkrijgen van geo-informatie. “Zoals dat vroeger ging, met wegen die op de kaart niet aansloten over de grenzen heen: dat kan echt niet meer. In Europa praten we met elkaar over hoe we samen geo-informatie opbouwen. De standaardisatie daarvan is een groot Europees project, ingegeven door de Europese Commissie.”

Van 3D naar 4D

Burmanje is ervan overtuigd dat we nog veel meer van geo-informatie in ons dagelijks leven gaan merken. “Nagenoeg alle vraagstukken in het leven hebben een locatiegebonden aspect. Het wordt dankzij de digitalisering alleen maar meer en sneller, en het wordt steeds gewoner voor de burger. En het behoeft nog meer samenwerking tussen de verschillende partijen. Een paar maanden geleden introduceerde het Kadaster de eerste digitale 3D kaart. Dat is belangrijk voor hulpdiensten, die niet genoeg hebben aan een platte kaart, maar moeten weten hoe hoog gebouwen zijn. En daarna gaan we naar 4D, het houdt niet op. De mogelijkheden zijn eindeloos.”

 Lees verder op:
mijn-gemeente.com/geo



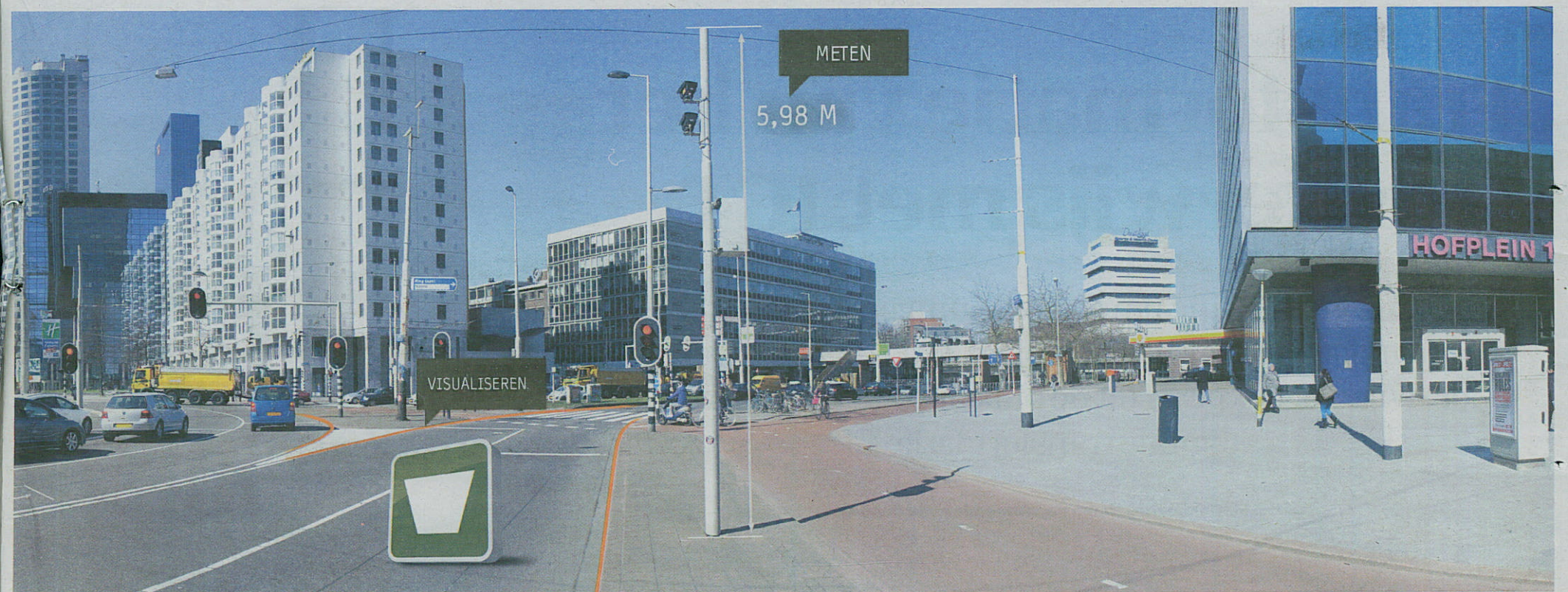


Foto: CycloMedia.com



Frank Pauli
CEO CycloMedia



Mary-Ann Schreurs
Wethouder gemeente Eindhoven



George Vosselman
Professor Faculteit Geo-informatie Universiteit Twente

Kansen met geo-informatie

Ontwikkelingen in technologie en digitalisering van geo-informatie dragen bij aan een beter en efficiënter functionerende overheid.

De Nederlandse overheid heeft verschillende taken in de buitenwereld, die onder meer worden ondersteund door fotografie en verwerkt tot geo-informatie. Informatie over de buitenruimte kan echter nog veel actueler en preciezer worden gemaakt met de juiste technologie, vertelt Frank Pauli. Hij is CEO van CycloMedia, dat de omgeving in kaart brengt met straat- en luchtfoto's. "De technologie ontwikkelt zich continu en dat zorgt ervoor dat foto's bijvoorbeeld scherper worden. Door de buitenruimte nauwkeuriger digitaal vast te leggen is de overheid in staat een hoger niveau van efficiëntie en kwaliteit te behalen."

Zoals bij de aanpak van wateroverlast. Geo-informatie kan hierbij worden ingezet in combinatie met software. "In plaats van door trial and error uit te vinden waar het probleem zit, is ook via 3D-modellen met geo-informatie te onderzoeken waarom op bepaalde locaties het water niet doorstroomt en waar de afwatering kan verbeteren."

Digitalisering van de BAG

Een voorbeeld van de kansen van technologie is de digitalisering van de BAG, de Basisregistraties Adressen en Gebouwen. Gemeenten zijn verplicht alle adressen en gebouwen vast te leggen in die registraties en deze actueel te houden. Sinds bepaalde bebouwing tot op zekere hoogte vergunningsvrij is wordt die vastlegging een stuk minder eenvoudig. Het moment waarop volgens Pauli technologie om de hoek moet komen kijken. "Veel gemeenten vergelijken tot nu toe manueel foto's om te zien wat er is bijgebouwd. Maar er bestaat inmiddels ook techniek om de computer die vergelijking te laten opknappen. De stap naar automatisering wordt nog verder ontwikkeld. Een aantal gemeenten heeft de technologie al getest."

Door **Marjolein Straatman**

'Geo-informatie is het fundament'

Geo-informatie is een instrument waarmee je een stad kunt veranderen, vindt de Eindhovense wethouder Mary-Ann Schreurs.

"Het is een fundament waarop je kunt bouwen. En iedereen kan het gebruiken. Het interessante eraan is dat er nu ook factoren in kaart worden gebracht waarover we voorheen minder wisten, of die we niet goed konden zien. Een voorbeeld is het in beeld brengen van leidingnetwerken, een toegevoegde waarde als er ergens moet worden gebouwd. Daarnaast valt te denken aan vervuiling in de ondergrond die in beeld wordt gebracht. Nog niet eerder was die informatie zo gedetailleerd", zegt Schreurs.

Voorbeelden uit de praktijk

De informatie over al het fysieke, zoals Schreurs het omschrijft, komt bijvoorbeeld van pas bij de bouw en transformatie van gebouwen. Dankzij geo-informatie zijn ze virtueel in te passen en is te zien hoe de situatie zal zijn na de realisatie. "In een stad is het daarnaast bijvoorbeeld belangrijk hoe groen met elkaar is verbonden. De Eindhovense binnenstad is nogal versteend en wateroverlast als gevolg van klimaatveranderingen moet zoveel mogelijk worden voorkomen. Met geo-informatie kunnen we de beste locatie voor groen voorspellen en hoe we kunnen zorgen voor een goede afwatering. Vervolgens zijn er (kleine) interventies te plegen."

Efficiëntie via de app

Schreurs denkt in de toekomst ook gebruik te kunnen maken van gegevens die social media opleveren. "Zo is het interessant om te weten op welke locaties in een stad mensen zich vooral bewegen, zodat beheer en onderhoud en regelgeving daarop zijn aan te passen. Inmiddels bestaat er al een speciale app; hiermee kunnen we bijvoorbeeld achterhalen of een kleine speelgelegenheid wel of niet wordt gebruikt. Dat is boeiende informatie met het oog op onderhoud."

Door **Marjolein Straatman**

Voortschrijdende techniek met image matching

Het digitaliseren van geo-informatie is niet nieuw. De benodigde informatie hiervoor komt voornamelijk van luchtfoto's die elk voorjaar eenmalig worden gemaakt. Aan de hand van de verschillen ten opzichte van het jaar ervoor worden de kaarten dan aangepast.

Nu per 1 januari 2016 de Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT) een feit wordt, is er meer en vooral snellere informatie nodig om gegevens actueel te houden. De BGT wordt dé gedetailleerde grootchalige digitale kaart van Nederland. Professor dr. ir. M. G. Vosselman van de Faculty of Geo-Information Science and Earth Observation - ITC, Universiteit Twente, vertelt dat het belangrijk is dat geo-informatie sneller en kwalitatief beter beschikbaar komt en wat er volgens hem moet gebeuren om dat te verwezenlijken.

"Eens per jaar een nieuwe foto is te weinig, maar meer luchtvluchten vind ik geen optie. Dat is duur en intensief, terwijl het voor kleinere wijzigingen gemakkelijker en goedkoper is om een Unmanned Aerial Vehicle (drone) te gebruiken om lokaal luchtfoto's te maken." In Nederland mag men alleen hobbymatig een drone laten vliegen, tenzij er een ontheffing is. "Wij vliegen met de universiteitsdrone in Duitsland voor onderzoeksdoeleinden, daar mag het wel. Ik verwacht echter dat elke gemeente binnen tien tot vijftien jaar drones tot hun beschikking hebben voor het verzamelen van geo-informatie."

Verandering

Vosselman voorziet ook dat er in de toekomst automatisch meer veranderingen uit foto's afgeleid kunnen worden. "Nu is het vergelijken nog veel mensenwerk, ook al is het mogelijk met image matching in luchtfoto's automatisch de hoogte van het terrein en gebouwen te bepalen. Wanneer in nieuwe luchtfoto's andere hoogten worden waargenomen, duidt dit op een verandering."

Door **Corry Daalhof**



Ga voor een uitbreiding van de artikelen naar: mijn-gemeente.com/geo-informatie

Transformatie van het onderwijs met ICT

ICT en digitalisering binnen opleidingen krijgen steeds meer aandacht. Maar hoe verhogen ze de kwaliteit van het onderwijs? Vier experts uit de praktijk buigen zich over de digitale transformatie.

Door **Marjolein Straatman** Foto **Annemiek van der Kuil**

ICT is zowel een hulpmiddel als onderdeel van het onderwijs voor scholieren en studenten die worden klaargestoomd voor de beroepspraktijk. Een afgestudeerde die niet digitaal onderlegt is of niet kan werken met de nieuwste technieken is praktisch onvoorstelbaar. "Om studenten goed voor te bereiden op de arbeidsmarkt van morgen moeten zij leren om te gaan met de technologieën van morgen", meent Erwin Bleumink, algemeen directeur van SURFnet. ICT speelt een rol in alle aspecten van ons leven. Toch begint de impact ervan op lessen in het voortgezet en hoger onderwijs nu pas een beetje te komen. "De puzzelstukjes vallen op dit moment op hun plaats. Een voorbeeld waarin er veel samenkomen zijn de MOOC's, massive open online courses. Deze online cursussen met soms wel meer dan 100.000 deelnemers, leren ons veel over de mogelijkheden van digitalisering en hoe online omgevingen de kwaliteit van het onderwijs kunnen verbeteren", aldus Bleumink.

Kwaliteitsverbetering

Het digitaal afnemen van toetsen kan bijvoorbeeld kwaliteitverhogend werken. Tussentijdse digitale toetsen geven de docent inzicht op welke punten studenten meer aandacht nodig hebben, vertelt SURFnets' programmamanager Christien Bok. "Digi-

taal lesmateriaal kan worden verrijkt met audio- en videomateriaal, en kan met links doorverwijzen naar achtergrondinformatie. Dankzij nieuwe digitale mogelijkheden hebben docenten de mogelijkheid hun onderwijs echt anders vorm te geven. Ook het uitvinden wat het beste werkt, geeft een impuls aan de kwaliteit."

Op de basisschool kan een leerkracht met software op een tablet al signaleren welke kinderen problemen ervaren bij een vraagstuk en daar meteen op inspelen. Op die wijze zijn alle kinderen in een klas digitaal te volgen, vertelt Kennisnets strategisch adviseur Frans Schouwenburg. "Bij het herontwerpen van het onderwijs als gevolg van digitalisering komt er ook weer meer aandacht voor het pedagogische proces", denkt hij.

Andere voordelen van digitalisering zijn, volgens Ivar Janmaat van stichting ION die VO-scholen adviseert over ICTvraagstukken, dat deze de docent ontlast doordat administratief werk afneemt, en dat leren leuker wordt voor leerlingen. Meer diversiteit in de leerstof in combinatie met multimedia kan daaraan bijdragen. Voor de leerlingen is het namelijk effectiever als ze kunnen leren op basis van een persoonlijke leerstijl.

Infrastructuur

Om dit mogelijk te maken moeten onderwijsinstellingen wel stappen maken, zo ver-

volgt hij. "Voor het gebruik van multimedia dient de infrastructuur van de school natuurlijk op orde te zijn. Voor de docent zou het een verbetering zijn als er meer uniformiteit is in de systemen die de vorderingen van de leerlingen bijhouden. Om aan beide wensen te kunnen voldoen zijn integratie op basis van open standaarden, een goede beveiliging van de gegevens en een stabiel werkende leeromgeving essentieel."

Dan zijn er nog de technische eisen. Ten onrechte heerst de gedachte volgens Janmaat nog wel eens dat wat thuis werkt, ook functioneert op school. "Wi-Fi voor drie mensen is niet hetzelfde als een draadloos netwerk voor een school met duizend leerlingen. Tegelijkertijd moet een infrastructuur ook niet oversized zijn, dat is zeer duur. Al met al is het een kwestie van goed organiseren."

"Vaak ook", vult Schouwenburg hem aan, "weten onderwijsinstellingen eigenlijk niet zo goed hoe ze een vraag over ICT aan de markt moeten stellen en wat er precies nodig is. En dat is juist zo belangrijk."

"Universiteiten en hogescholen identificeren met SURF hun behoeften. Zo kunnen we middels vraagbundeling zorgen voor oplossingen die voor het onderwijs werken", voegt Bleumink toe.

Professionalisering

Om de mogelijkheden van ICT optimaal te

kunnen benutten is professionalisering cruciaal. Studenten en docenten moeten goed met digitale middelen om kunnen gaan. Toch is ICT volgens Schouwenburg pas de laatste jaren echt goed op de kaart komen te staan bij onderwijsadviesdiensten. "Je ziet dat er vanuit de overheid veel aandacht is voor digitalisering en er zijn inmiddels doelstellingen over ICT en het onderwijs vastgelegd door de PO-raad en de VO-raad. Hierdoor raakt digitalisering in het onderwijs wel in een versnelling."



Betere technologie voor optimale digitalisering!

Nooit meer documenten overtypen dankzij de betere PDF- en spraakherkenningstechnologie van Nuance.

Met Power PDF maakt u slechts in één klik een PDF van een papieren formaat.

"Power PDF is heel nuttig gebleken om het papierverbruik binnen onze organisatie terug te dringen."

- Wendy van Beest, Corporate Social Responsibility Officer NIBC

Met Dragon NaturallySpeaking verwerkt u al uw documenten 3 x sneller met uw stem.

"Dankzij de spraakherkenning werken onze artsen gemakkelijker en efficiënter, waardoor ze meer tijd kunnen vrij maken voor het persoonlijk contact met de patiënt."

- Jan ten Kate, Manager Claim SMZ bij het UWV

Voor meer informatie, ga naar netherlands.nuance.com of contacteer ons via: sales.benelux@nuance.com

Bezoek onze stand op Overheid 360° op 22 en 23 april 2015!





Maar het gaat niet alleen om vaardigheden, ook om tijd en ruimte om te experimenteren. Bok: "Tot nu toe hebben we vooral geïnvesteerd in het digitaliseren van bestaande onderwijsvormen. Maar ICT biedt de mogelijkheid om het onderwijs te transformeren. Om echter te ontdekken wat het beste werkt, moeten we nog veel uitzoeken en experimenteren. Daarvoor is voldoende tijd en ruimte nodig. Docenten zitten nu al tot over hun oren in hun werk."

Verdere uitdagingen

Het probleem is daarnaast volgens Schouwenburg dat het onderwijs vraagt om maatwerkoplossingen, maar dat de productie van adaptieve leersystemen zich erg langzaam ontwikkelt. Uitgevers innoveren moeizaam gezien de risico's van investeren. "Bovendien zijn digitale lesprogramma's technologisch gezien nog lastig te ontwikkelen, en ook de professionalisering is een uitdaging. De winst is wel dat onderwijsinstellingen ICT steeds meer koppelen aan

een onderwijsvisie. Gedurende de laatste 15 jaar zijn scholen ondersteund om stappen te maken, maar leek digitalisering meer een doel op zich in plaats van een middel. Ik heb wel het idee dat Nederlandse instellingen al beter in staat zijn om een antwoord te vinden op de vraag welke vorm het onderwijs moet krijgen."

Learning Analytics

Learning Analytics is een beloftevolle ontwikkeling, menen de vier geïnterviewden.

Doordat onderwijs steeds meer online plaatsvindt, kunnen gegevens over het studiegedrag van de student verzameld en geanalyseerd worden. Digitale lesprogramma's leveren bijvoorbeeld veel data op over de studievoortgang. Een docent kan gerichte feedback geven en als het nodig is interventies plegen. Bok zegt: "Met behulp van Learning Analytics is het bijvoorbeeld mogelijk om voorspellingen te doen. Studenten die de eerste twee weken niet inloggen in de leeromgeving, hebben een hoge kans om het vak niet te halen. Inzicht in die inloggegevens stelt docenten in staat om bij te sturen. Als studenten in een online omgeving oefentoetsen maken, kan je volgen waar iemand vastloopt, en hem op dat punt verder helpen. Aandacht voor privacy en ethiek is wel cruciaal. Het is belangrijk af te spreken wie de eigenaar van de verzamelde data is, waar de data voor gebruikt mogen worden, en wie er toegang toe heeft. Daar moeten we goede afspraken over maken."



TOP 3 DIGITALE LEERTOOLS

Er zijn tal van online systemen voor docenten op het internet te vinden. Deze tools zijn er om docenten te helpen met de lessen digitaal te maken. De top 5 op een rij.

1. Moodle

Moodle is een open source elektronische leerplatform voor studenten en docenten. Deze pedagogische omgeving is een gepersonaliseerde, veilige en geïntegreerde leeromgeving waarbij vele toepassingen mogelijk zijn

2. Memrise

Memrise is gebaseerd op 3 eenvoudige ingrediënten. Wetenschap, plezier en community. Memrise heeft de wetenschap in huis om te helpen bij snel en moeiteloos leren.

3. Grovo

Deze tool is vooral bruikbaar voor docenten. Vooral om bij te blijven op het vlak van alle digitale ontwikkelingen is deze applicatie zeer geschikt voor alle docenten.



Vind nog 2 leertools op:
mijn-gemeente.com/leertools

VO-Digitaal is uitgever van digitale, interactieve en multimediale methodes voor het voortgezet onderwijs die een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van de 21st century skills, die passen bij de manier waarop leerlingen van nu leren én die werken op alle devices.

VO-digitaal

Ons aanbod bestaat uit:

- BeatsNbits (muziek)
- E-English
- Tijd voor Geschiedenis

Bij VO-Digitaal ondersteunt de technologie het leerproces:

- altijd te raadplegen uitleg (flipping the classroom)
- automatisch feedback bij opdrachten
- automatisch nakijken van trainingen
- individuele leerroutes zijn zichtbaar en meetbaar
- interactieve grafieken en kaarten
- Learning Analytics geven informatie over leerresultaten
- planners hebben deeplinks naar leerstof
- uitgebreide differentiatiemogelijkheden



Scan de QR-code voor meer informatie:

JAARBEURS 22 & 23 april 2015

OVERHEID 360°
Verbindt informatie en samenleving



'Verander de manier van samenwerken tussen overheden en ICT bedrijven'

In 2017 moet de burger alles digitaal kunnen afhandelen met de overheid. Dan moet er nog veel gebeuren op het gebied van informatiemanagement, denken Dimitri Palmen – directeur bij BCT, leverancier van Enterprise Information Management systemen en Frits van Schagen – voormalig gemeentesecretaris en adviseur bij BCT. Vooral de samenwerking en verstandhouding tussen overheid en ICT bedrijven zou in hun visie een stuk beter kunnen. Een tweegesprek.

Een cruciaal bonnetje is kwijt, wat uiteindelijk leidt tot het aftreden van minister Ivo Opstelten en staatssecretaris Fred Teeven. Een duidelijk geval van juiste informatie, die ontbreekt op het cruciale moment. Dit gebeurt vaker en niet alleen op het hoogste bestuurlijke niveau, maar juist ook op gemeentelijk niveau, door toegenomen complexiteit bij de overheid. Voorbeelden hiervan zijn legio: tien jaar geleden waren er 450 brandweerorganisaties, nu zijn het er slechts 25. De politie is tot één landelijke organisatie omgevormd. De werkloosheid en het onderwijs worden vandaag de dag niet meer lokaal, maar met samenwerkingsverbanden aangepakt. De problematiek overstijgt de gemeentegrenzen. Dit betekent enorme veranderingen op organisatorisch gebied, de financiën, het personeel en de ICT. Er komen voor besluitvormers en ambtenaren taken bij die steeds complexer worden, zien Palmen en Van Schagen.



Frits Van Schagen, adviseur bij BCT.

"Vanuit mijn eigen ervaring kan ik zeggen dat er goed moet worden gekeken naar de informatiebehoefte. Die is namelijk sterk veranderd de afgelopen jaren", trapt Van Schagen af. "Voor het ambtelijke apparaat is de juiste informatie op het juiste moment belangrijker dan ooit. Dat klinkt logisch, maar met de complexiteit van vandaag de dag is dat steeds moeilijker. Dat gaat ten koste van de kwaliteit van de besluitvorming en de juiste verantwoording aan de wetgever en de maatschappij. Je moet meer weten van de klant en van binnenuit kijken naar de informatiebehoefte. Gemeenten gaan steeds meer samenwerkingsverbanden aan met andere partijen, maar

krijgen suboptimale informatie. Onvolledige informatie leidt tot verkeerde besluitvorming en dat heeft maatschappelijke gevolgen."

"We zien regelmatig dat een groot gedeelte van het budget voor de digitalisering bij overheidsinstanties niet goed wordt ingezet, omdat de aanpak niet duidelijk is", zegt Palmen van BCT. "Er worden grote aanbestedingen gedaan, omdat ze hopen dat een ICT-partij alle oplossingen biedt. Maar het zou eigenlijk al aan de bestuurstafel duidelijk moeten zijn wat realistisch is en wat niet."

Van Schagen: "Organisaties zouden ICT bedrijven vroeg in het proces moeten inschakelen en ICT bedrijven zouden dichterbij de inhoud moeten kruipen. Nu is ICT nog te statisch, omdat van tevoren alles al is bepaald. ICT zou gezien moeten worden als een belangrijke bouwsteen van de organisatie, als een onmisbaar middel, dat volledig in zijn kracht gezet moet worden, waarin voortdurend voortgangsgesprekken worden gevoerd over hoe het gaat en wat beter kan."

Palmen: "Ik zie nog altijd een kloof tussen de bedoeling van de overheid en de daadwerkelijke dienstverlening. Dit verschil tussen bedoeling en realiteit kun je voorkomen door met elkaar in een vroeg stadium de dialoog aan te gaan. Automatisering dient in dienst te staan van bedrijfsvoering, maar daar wordt nu nog een stap overgeslagen. Als ICT bedrijven volledig begrijpen wat de problematiek is van de overheid, dan kunnen zij actief meedenken over een ordening van de informatie."

Aanbestedingen

Er is nogal veel discussie – tegen de achtergrond van de berichten over de verspilde euro's van de overheid met ICT-projecten – over hoe de aanbesteding moet verlopen. "Er wordt nu van uitgegaan dat je met een nieuw systeem iets binnenhaalt dat even alles gaat regelen. Maar zo werkt het niet", vindt Van Schagen. "Er zijn tegenwoordig administratieve systemen die alles kunnen vastleggen, maar het gaat erom wat ze er uithalen. Als je verhoging van kwaliteit wilt bereiken, dan moet je samen op pad als overheidsorganisatie en ICT bedrijf. Aanbestedingen gaan goed bij zaken die van tevoren volledig te beschrijven zijn. Bij ICT is dat slechts voor een gedeelte mogelijk"



Dimitri Palmen, directeur van BCT.

Palmen: "Precies. Wij zien in de praktijk dat aanbestedingen een papieren tijger zijn, die de bedoeling niet versterkt. Er is eerst een hele lange lijst met specificaties, een heel selectietraject, met het kiezen van de ICT-partner en de implementatie van de oplossingen. Daar gaan soms jaren overheen. Het systeem dat je dan krijgt loopt uit de pas, omdat de ontwikkelingen zo snel gaan. Nu volgt iedereen de regels van de aanbesteding en als het systeem eenmaal in huis is, dan is de vraag wat de bedoeling ook alweer was? Zeker voor informatiemanagement geldt dat de dynamiek te groot is om traditioneel aan te besteden. Je kunt vandaag de dag onmogelijk weten hoe de informatiebehoefte van de toekomst er precies uit ziet. De kernvraag moet voortdurend zijn: wat is de behoefte en hoe kan deze ingevuld worden? Dat is een vraagstuk dat je op bestuursniveau dynamisch moet bespreken."

2017

De regering heeft bij monde van minister Ronald Plasterk van Binnenlandse Zaken laten weten dat over twee jaar de digitale dienstverlening voor burgers moet zijn verbeterd. Daartoe zal de overheid alle relevante informatie digitaal beschikbaar moeten maken en zullen burgers straks berichten aan de overheid digitaal kunnen sturen en ontvangen. Dit hoort bij het actieplan 'Open Overheid'. Palmen en van Schagen denken dat er nog veel moet gebeuren om deze doelstellingen te kunnen halen. Ze wijzen ook op de verantwoordelijkheid van de burgers zelf.

"2017 is al over twee jaar. Om dat allemaal goed te krijgen moet er nog wat meer water door de Maas, zeggen wij hier", aldus Palmen. "We leven in een tijd waarin de overheid zich ook continu aan de burger moet verantwoorden waarom ze iets hebben gedaan. Als je eigen informatiestroom dan niet goed werkt, is het voor raadsleden en besluitvormers een onbegonnen taak.", vult Van Schagen aan.

"De overheid wil dat burgers veel actiever participeren in de maatschappelijke problematiek", zegt Palmen. "Want de oude situatie waarin overheden verantwoordelijk zijn voor alles is tegenwoordig niet meer optimaal. Bovendien moet het prijskaartje omlaag en de tevredenheid van de burger omhoog. Een goed voorbeeld is de zorg. De boodschap van de overheid is om problematiek dichterbij huis op te pakken met bijvoorbeeld burens, familieleden en vrijwilligers. Dit noemen we burgerparticipatie. De consequentie hiervan is dat informatiestromen steeds complexer worden. Het fragmenteren van de zorg, zorgt ook voor een fragmentatie van informatiestromen. Overheidsorganisaties moeten zich richten op het vergroten van hun publieke waarde door de digitalisering in goede banen te leiden en beter te kijken naar de kritische informatiestromen. Vroegtijdige betrokkenheid van ICT vergroot de kans dat ze die grotere publieke waardecreatie kunnen realiseren."