

Digitale informatievoorziening is de
cruciale factor

EFFECTIEF INSPELEN OP DE OMGEVINGSWET



ICT in perspectief

M&I / Partners/

adviseurs voor management en informatie

‘Het gaat vandaag niet over de techniek, maar over de inhoud, de processen en natuurlijk de mensen. Hoe kan ik ict voor mij laten werken, in plaats van andersom? Dat is wat ons betreft de kernvraag.’

Dat zei Miriam de Best van M&I/Partners tijdens een bijeenkomst over de digitale aspecten van de Omgevingswet. De bijeenkomst was onderdeel van een congres dat eind september werd georganiseerd door het vakblad Binnenlands Bestuur. Miriam interviewde samen met het publiek haar collega's Barry Woudenberg en Simon Does.

De Omgevingswet is straks niet uitvoerbaar zonder goede ICT, zo bleek. De noodzakelijke open informatievoorziening is immers digitaal van karakter. De Omgevingswet schrijft voor dat iedereen een gelijke informatiepositie heeft. Hiervoor wordt een zogeheten omgevingsloket ingericht. Via dit loket komen alle belanghebbenden te weten wat er kan en mag in de fysieke leefomgeving, ondersteund met goed kaartbeeld.

Wilt u meer weten waarmee wij u kunnen helpen rondom de Omgevingswet voor Gemeenten?

Miriam de Best
senior adviseur

@ miriam.de.best@mxi.nl
T of bel haar direct op 06 12 22 80 84.

www.mxi.nl/omgevingswet



Veel papier

In de praktijk verlopen digitaliseringsprocessen niet altijd even gemakkelijk, is de ervaring van Barry Woudenberg. Namens M&I/Partners is hij al jarenlang actief op het vlak van zaakgericht werken, onder meer voor de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied. De digitalisering van de informatievoorziening van deze dienst kreeg in 2015 een 'Eenvoudig Beter' prijs van het ministerie van I&M.

‘Het valt mij op dat er bij de meeste overheidsorganisaties, naast de officiële systemen ook nog steeds papier, e-mail en losse documenten worden gebruikt,’ vertelde Barry. ‘Dit maakt het lastig om omgevingsgerelateerde informatie straks op een goede manier te ontsluiten.’

Als je van de Omgevingswet een succes wilt maken, dan zal er van deze ‘schaduwadministratie’ afscheid moeten worden genomen, bleek tijdens de bijeenkomst ook uit reacties van de toehoorders. ‘Je raakt het overzicht kwijt, je weet niet meer wat de laatste stand van zaken is, en zo kan een project helemaal vastlopen,’ zei een aanwezige. ‘De vrijheid om als ambtenaar informatie op een eigen manier en plaats op te slaan, die is echt voorbij,’ stelde Barry Woudenberg vast.

De inhoud

Wat kan ik nu al doen?

- Werken aan het beheer en de kwaliteit van de data. Deze moeten voldoen aan de drie B's: Beschikbaar, Betrouwbaar, Bruikbaar.
- Het geocoderen van regels is een belangrijk nieuw punt. Het is wenselijk hiermee vroegtijdig ervaring op te doen. De eerste tools komen nu op de markt.
- Maak een einde aan schaduwadministraties in uw organisatie. Dit vraagt een cultuuromslag, dus u kunt hier niet vroeg genoeg mee beginnen.
- De Digitale Agenda 2020 versneld uitvoeren. Kleinere gemeenten moeten op zoek naar samenwerkingspartners.
- Maak budget vrij. Digitalisering kost geld, en de business case is niet kwantitatief maar maatschappelijk. Digitalisering biedt immers kansen in betere dienstverlening aan de burger.

Vroeger wist je meer

Om succes te boeken met de Omgevingswet is een cultuuromslag nodig, is de ervaring van Simon Does. De afgelopen jaren was hij actief als CIO in de gemeente Arnhem, en daar bleek hem dat ambtenaren vaak nog denken vanuit een informatiemonopolie. 'Vroeger wist je als ambtenaar veel meer dan de burger die bij je aanklopte. Dat gaf de gemeente een machtspositie. Maar die tijd is voorbij. De gemeente is een dienstverlener met een specifieke taak. We moeten leren denken en samenwerken in netwerken, zonder hinder van organisatiestructuren, op basis van gelijkwaardigheid.'

Dit vraagt om een vertaling naar een ict-infrastructuur die dit ondersteunt. 'Informatie over de leefomgeving moet straks altijd en overal beschikbaar zijn en voor iedereen gelijk,' aldus Miriam de Best. 'Als je nu nog niet bent begonnen met de vertaling daarvan naar de juiste ict-infrastructuur, als gemeente of als andere betrokken overheidsorganisatie, dan wordt het hoog tijd om dat te gaan doen. En vergeet niet, het kost geld. Je moet budget vrijmaken. Nu is dat een kwestie van investeren, straks pluk je er de vruchten van.'

De overheid als webwinkel

De nieuwe wet zet op een positieve manier druk op de implementatie van de Digitale Agenda 2020, aldus Simon Does. 'In mijn tijd als CIO in Arnhem werden de prioriteiten bepaald door onze eigen ambities, gekoppeld aan de politieke agenda, en het onderhoud van de informatievoorziening. De Digitale Agenda 2020 speelde bij veel gemeenten wel een rol, maar vooral op de achtergrond.'

'Nu is dat veranderd, dankzij de Omgevingswet. Daardoor wordt er druk gezet op het aan de slag gaan met de belangrijkste onderwerpen uit de Agenda. Gelukkig begrijpen overheidsmanagers steeds beter dat informatie als derde productiefactor – naast arbeid en kapitaal – cruciaal is voor het functioneren van de overheid.'

Zorgelijk is alleen dat de wereld zich om ons heen zich op dit gebied veel sneller ontwikkelt dan de overheid. 'Het verwachtingspatroon in de samenleving is gebaseerd op de service en dienstverlening van bedrijven als bol.com. Dat is de norm. Als je als overheid niet aan vergelijkbare kwaliteitsstandaarden voldoet, dan verlies je de aansluiting met de samenleving.'



Minder met jezelf bezig

Barry van Woudenberg: 'Digitaal klantgericht werken én denken, daar gaan we naar toe. Dat betekent zaakgericht werken. Niet langer je eigen taak centraal stellen, maar de vraag van de burger. Als je erin slaagt van buiten naar binnen te denken en werken, ben je als overheid minder met jezelf bezig en dus aanzienlijk effectiever.'

Maar je moet je medewerkers wel meekrijgen natuurlijk. 'Bij de Omgevingdienst Noordzeekanaalgebied hebben we in een jaar de basis kunnen leggen voor digitaal en zaakgericht werken. Dat is snel. Bij deze en andere trajecten heb ik geleerd dat mensen echt geholpen moeten worden met hun digitale vaardigheden. Heel wat mensen konden niet goed met een browser omweg, bijvoorbeeld. Als je daar geen rekening mee houdt, bouw je de teleurstelling eigenlijk al in.'

De medewerkers

Wat kan ik nu al doen?

- Medewerkers moeten administratief gedisciplineerd gaan werken. Het management dient hierop als informatie-eigenaar te sturen.
- Opleiding en ondersteuning van medewerkers bij hun transformatie naar de rol van informatieprofessional is cruciaal.
- Aandacht voor informatieveiligheid en het bewustzijn van de risico's.
- Frontline sturing vraagt van ambtenaren ander gedrag. Ook hier kan ict een enabler zijn. Er zijn goede ervaringen met (digitale) games voor gewenste gedragsveranderingen.

Kleine gemeenten

Kleine gemeenten hebben bij dit alles een extra achterstand, zo bleek tijdens de bijeenkomst. Per ambtenaar ben je immers verantwoordelijk voor meer taken. 'Wij zijn daar heel realistisch in,' aldus een aanwezige. 'We hebben een partner gezocht, een grotere gemeente die de benodigde capaciteit wel heeft. Ik kan daar kort over zijn: we zijn heel tevreden.'

Als straks de Omgevingswet een feit is – wanneer precies, dat is door het recente uitstel nog niet duidelijk – dan kan de beschikbare informatie ook van pas komen op andere beleidsterreinen dan de ruimtelijke inrichting. Simon Does: 'Geo-informatie is bij gemeenten vaak uitzonderlijk goed georganiseerd. Het enige waaraan het nog wel eens ontbreekt, is het inzicht dat je die informatie voor meer kunt gebruiken dan het beheer van de openbare ruimte. Voor een goede toepassing van de Omgevingswet natuurlijk, maar ook bijvoorbeeld voor het sociaal domein. Met de combinatie van geo-informatie weet je ook waar wat gebeurt en speelt.'

Goede begeleiding

'Het gaat om een goede begeleiding van het proces om te komen tot...,' vult Barry Woudenberg aan. 'In de projecten waaraan ik heb gewerkt, brachten we alle afdelingen en disciplines bij elkaar om gezamenlijk te ontdekken hoe je digitaal en zaakgericht gaat werken. De vergunningverleners en toezichthouders, het geodomein, de administratieve ondersteuning, de DIV-afdeling, de frontoffice, de afdeling communicatie, maar ook externe partijen zoals provincie, omgevingsdienst en veiligheidsregio. Zet ze allemaal bij elkaar, laat ze communiceren – persoonlijk en via digitale platforms – en dan bereik je uiteindelijk je doel.'

Het proces

Wat kan ik nu al doen?

- De organisatie wordt opnieuw ingericht volgens het principe: geen ketens, maar netwerken. De ICT-infrastructuur moet hierop zijn ingericht.
- Denk na over een nieuwe inrichting van het informatiemanagement. Het helpt om vanuit processen te denken.
- Optimaliseer met name het vergunningsverleningsproces.
- Organiseer de dialoog tussen organisatieonderdelen en het informatiemanagement in uw organisatie. Hier is een game voor beschikbaar.



De dilemma's in een game

Hoe kom je tot een gesprek met alle betrokkenen over de Omgevingswet? Om op die vraag een antwoord te geven, heeft M&I/Partners een game ontwikkeld die de dilemma's inzichtelijk maakt.

Aan de hand van een aantal cases wordt u met uw team uitgedaagd weloverwogen besluiten te nemen over onderwerpen als integraal werken, gelijke informatiepositie, transparantie, ketensamenwerking en leiderschap. De game is in één ochtend te spelen. De online game is de aanzet tot een offline (begeleid) gesprek. De adviseurs van M&I/Partners helpen u graag bij de voorbereiding op de Omgevingswet.



Meer informatie?

Wilt u meer weten waarmee wij u kunnen helpen rondom de omgevingswet of een demonstratie van de 'Dilemmagame Omgevingswet voor Gemeenten'? Neem dan contact op met Miriam!

Miriam de Best
senior adviseur

@ miriam.de.best@mxi.nl
T of bel haar direct op 06 12 22 80 84.

www.mxi.nl/omgevingswet

M&I/Partners

M&I/Partners is een onafhankelijk adviesbureau met meer dan 30 jaar ervaring en ruim 90 professionals sterk. Wij begeleiden en adviseren onze klanten bij projecten op het snijvlak van management en ICT en ondersteunen organisaties bij het ontwikkelen van concrete resultaten. Wij kiezen voor opdrachten met maatschappelijke meerwaarde en zijn voornamelijk actief in de Zorg Care en Cure, Lokale overheid, Landelijke overheid en bij Veiligheidsregio's

Kijk voor meer informatie op onze website: www.mxi.nl.

M&I/Partners/

adviseurs voor management en informatie