



Universiteit
Leiden
The Netherlands

ICT en de Gemeente Den Haag: Een interview met Fert van den Erenbeemd Halem, J. van

Citation

Halem, J. van. (2000). ICT en de Gemeente Den Haag: Een interview met Fert van den Erenbeemd. *Bestuurskundige Berichten*, 15(1), 6-8. Retrieved from <http://hdl.handle.net/1887.1/item:3234279>

Version: Publisher's Version

License: [Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0 license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Downloaded from: <http://hdl.handle.net/1887.1/item:3234279>

Note: To cite this publication please use the final published version (if applicable).



ICT en de Gemeente Den Haag

Joost van Halem

De gemeente Den Haag is een internationale stad van diplomatie, recht en bestuur. Met 450.000 inwoners is de op drie na grootste stad van Nederland toch geen grauwe stad maar wordt zij juist gekenmerkt door het vele groen. Ministeries, ambassades, hoofdkantoren van onder andere Shell en Aegon en vele internationale instellingen, Den Haag is niet alleen een woonstad maar ook een werkstad. Hoe gaat een grote stad als Den Haag om met Informatie en Communicatie Technologie? Wat is het beleid, wat is de realiteit?

- Een interview met Fert van den Erenbeemd -

De Gemeente Den Haag heeft een zogenaamde I-visie. Drie ambities staan centraal: informatiseren aan de basis, informatiseren van de Gemeentelijke Organisatie en informatiseren ter versterking van de Haagse identiteit.

Fert van den Erenbeemd is programmaleider van de gemeentelijke I-visie. Na een studie Culturele Antropologie in Leiden werkt hij nu al 10 jaar bij de gemeente. Hij houdt zich binnen de bestuursdienst als senior concern adviseur bezig met gemeentebrede onderwerpen en heeft zich eerder bezig gehouden met Toekomstproject Den Haag 2025.

Studenten bestuurskunde moeten steeds meer weten over informatisering. Is informatisering echt zo belangrijk voor een onderdeel van de overheid als de gemeente Den Haag.

"Informatisering is heel belangrijk. Het is een maatschappelijk fenomeen, hoewel het begrip informatisering wel breed is. Vooral het gebruik van het internet in steeds meer huishoudens leidt tot een nieuwe dynamiek. De overheid móét er wel aandacht aan geven. In het dienstverleningsproces is de gemeente verplicht het te gebruiken wil ze efficiënt en effectief zijn. Intern gemeentelijk gebruik is logisch want kennismangement wordt steeds belangrijker".

Hoe gebruiken jullie ICT in de dienstverlening naar de burger toe? "ICT wordt vooral gebruikt op participatiegebied. De gemeente wil ook producten gaan aanbieden via het

Informatisering is heel belangrijk, het is een maatschappelijk fenomeen.

web. Een stap verder zou zijn dat er vraaggericht gewerkt gaat worden. Stel dat een burger een huis wil kopen. Door middel van ICT zou je hem alles wat met die vraag samenhangt kunnen aanbieden: Makelaars, informatie over de betreffende wijk, vergunningen et cetera. Je zou de vergunningsaanvraag naar de burger kunnen laten komen, in plaats van de burger langs

alle loketten te laten gaan. Via het project het 'Glazen Stadhuis' wordt gemeentelijke informatie op zeer grote schaal ontsloten voor de burger. De website biedt nu vooral informatie aan. In de volgende fase zullen transactieprocessen ook mogelijk zijn. Er is een project bezig dat over 4 jaar elektronisch stemmen of in ondertrouw gaan mogelijk moet maken. De helft van de dienstverlening gaat dan over het web. ICT wordt zo bijna *core-business* van de gemeente. De gemeentelijke organisatie moet hier wel op ingesteld zijn. Breed genomen zal ICT alles doorsnijden. Op sommige directoraten zullen flexibele kantoren komen zodat ambtenaren geen vaste werkplek meer hebben. Ook telewerken - nu al steeds meer gebruikt - gaat uitgebreid worden."



**Den Haag informatiseert!
Iedere Hagenaar aangesloten**

ICT lijkt tegenwoordig een toverwoord. Zijn er voor Den Haag taken waarvoor ICT bewust *niet* gebruikt wordt?

"Identificatie bij ICT-gebruik is technisch en juridisch nog niet rond. ICT zal ook niet alles kunnen vervangen. Het contact tussen de sociale dienst en een cliënt gaat nu bijvoorbeeld voor de helft op aan administratief werk. Door dit te automatiseren heeft de dienst meer tijd vrij om de cliënt aan het werk te krijgen. Dit persoonlijke contact is niet te vervangen door computers. In algemene zin is de grondhouding echter dat voor alle processen ICT gebruikt kan worden. Menselijk contact verbetert juist door ICT. Het virtuele ondersteunt zo het fysieke. Een voorbeeld hiervan is de 'Microsoft Street' in Londen. Een straat in Londen is aangesloten op een soort intranet. In plaats van individualisering

Dit systeem toegepast op een studentenflat heeft mogelijkheden op het gebied van scriptiehulp, of als het bier op is, het zoeken naar bier, dat vast nog wel ergens te vinden is.

door ICT-gebruik heeft dit tot gevolg gehad dat het wederzijds contact verbeterd is. Zo werden via het intranet afspraken gemaakt over kinderoppas en kregen mensen met gelijke interesses via het web contact met elkaar. Dit systeem toegepast op een studentenflat heeft mogelijkheden op het gebied van scriptiehulp of, als het bier op is, het zoeken naar bier dat vast nog wel ergens te vinden is.

De verantwoordelijkheid van de gemeente is in dit alles een grijs gebied. ICT is een instrument van de overheid om een goede samenleving te bereiden. Ze kan voorbeelden stellen en mensen uitdagen om ICT te gebruiken. Het uiteindelijke doel is dat het ICT-gebruik een eigen dynamiek krijgt."

Wat is er door ICT de afgelopen 15

jaar veranderd binnen de gemeente?

"De dienstverlening en het administratieve proces zijn verbeterd. Pas nu gaat de gemeente echter fundamenteel aan de slag met ICT. De veranderingen de afgelopen 15 jaar zijn niet te vergelijken met wat er de komende jaren gaat gebeuren. Een goed voorbeeld hiervan is Residentie.net. De gemeente gaat al haar burgers gratis een internetverbinding geven.

De organisatie van burgers kan hierdoor radicaal veranderen. De gemeente weet niet wat er hierdoor op haar afkomt. Er kunnen krachten ontstaan waar de gemeente serieus rekening mee moet houden. Zowel taken als organisatie van de gemeente kunnen veranderen. Stel dat burgers via het internet een coalitie vormen die een gezondheidscentrum in een wijk willen. Financiering regelen ze, er is breed draagvlak en er moet alleen nog een vergun-

ning komen van de gemeente. Zelfs als dit niet strookt met het bestemmingsplan is het lastig om die vergunning dan te weigeren. De meer fundamentele vraag is hoe de gemeente dan omgaat met zo'n ontwikkelkracht."

Beveiliging van ICT is een groot probleem. Als het Pentagon er al moeite mee heeft, in hoeverre is het voor de Den Haag een onderwerp?

"Het is zeker een onderwerp. De vraag is wat een reëel ambitieniveau is. Er is nooit 100% garantie, ook nu worden dossiers gestolen. ICT kan dit zeker niet dichttimmeren. Voor het technische gedeelte wordt wel externe kennis ingehuurd. Gedraglijnen moeten worden opgesteld, juridische consequenties uitgewerkt. Over het algemeen wordt er echter niet veel zelf geïnitieerd maar wordt er vooral aangesloten bij bre-



dere (rijks-)initiatieven."

Computers hebben ontzettend veel mogelijkheden. Toch gebruikt bijna iedereen z'n computer alleen maar om teksten te typen en te e-mailen. Hoe worden computers en ICT gebruikt in het dagelijks werk van ambtenaren?

"Een groot deel van de ambtenaren heeft toegang tot het gemeentelijke intranet. Zij kijken echt niet alleen op dit intranet naar het aanbod van de bedrijfskantine. Raadstukken worden bijvoorbeeld elektronisch opgeslagen en ook het opstellen van stukken gebeurt gedeeltelijk elektronisch. Handtekeningen moeten natuurlijk met de hand worden gezet. Er is sprake van een glijdend proces om alles steeds meer elektronisch te laten doen. Omdat de directie personeel, organisatie en informatie waar ik in zit zich strategisch met informatiebeleid bezighoudt wordt ICT wel het meest gebruikt in deze directie."

Hoe zorgt de gemeente ervoor dat alle medewerkers de ontwikkelen op ICT-gebied bijhouden?

"In principe wordt ICT-gebruik decentraal bevorderd. Elke afdeling bepaalt bijvoorbeeld zelf wie welke opleidingen krijgen. Met geld kan er natuurlijk wel worden gestuurd. Als voorzitter van het gemeentelijke *I-manager-overleg* zorg ik er wel voor dat de gemeente voldoende *I-ruggegraat* heeft. Ik bevorder opleiding, vorming en expertiseopbouw. De schaarste op de arbeidsmarkt is natuurlijk wel een probleem. Extern mensen vinden met re-

levantekennis is moeilijk.”

Computers en mobiele telefoons zijn duur en moeten na een paar jaar weer vervangen worden. Hoe houdt de gemeente Den Haag dit - financieel - bij?

“In het bedrijfsproces ligt gewoon vast



dat elke computer om de drie jaar vervangen wordt. Mobiele telefoons worden niet gemeentebreed aangeboden aan ambtenaren. Bij de invoering van de flexibele werkplek zal er natuurlijk

wel iets gebeuren met laptops en mobiele telefoons.”

Net als vele overheidsinstellingen heeft Den Haag een mooie website. Waarom hebben jullie die website?

“De start van de website past binnen het maatschappelijke proces dat iedereen zich er laat zien. Het volgen van de trend heeft zeker een rol gespeeld. Het doel was te communiceren over wat de gemeente biedt en wie ze is. Het was slechts een extra medium om zich te presenteren en zat in de hoek van de voorlichting.

De website is nu een instrument dat strategisch benut wordt. Sinds een jaar is er sprake van een I-visie. Het internet wordt nu ook echt gebruikt om beleidsdoelstellingen te bereiken. Naast de algemene I-visie heeft bijvoorbeeld ook het stadsbeheer een eigen I-visie. Het is ooit begonnen met het collegeprogramma 1998 waarin geconstateerd werd dat er visie nodig was op

ICT-gebruik. Er bleken al initiatieven te zijn binnen de gemeente en stad Den Haag. De relevante initiatieven zijn toen gebruikt als begin, het gevolg is de huidige I-visie.”

Ambtenaren hebben een druk bestaan en de volgende afspraak van Fert van den Erenbeemd staat al weer voor de deur. Voor de laatste vraag ‘*Wat is de toekomst voor de gemeente Den Haag op het gebied van ICT?*’ verwijst hij, geheel passend binnen het onderwerp van het interview, naar het internet: www.denhaag.nl. Na nog een CD-ROM te hebben meegekregen over de I-visie verlaat ik het enorme stadhuis van Den Haag. Ik ben benieuwd wanneer dit soort interviews daadwerkelijk via het internet plaats kan vinden.

ICT en de toekomst van de grondrechten: wat valt er nog te regelen?

Peter Geluk

Stel u wilt een e-mailtje sturen aan een van de bestuursleden van de BIL (bereikbaar via bil@fsw.LeidenUniv.nl), met daarin uw mening over het huidige beleid van de vereniging. Als u deze e-mail verstuurt via een telefoonlijn, valt zij tijdens het transport onder het telefoongheim zoals dat in artikel 13 van de Grondwet is vastgelegd. Maar als u uw e-mail via de kabel zendt, moet u het doen met de minder vergaande bescherming die het recht op privacy u geeft. En wat betreft uw mening is niet duidelijk welk beschermingsregime geldt. Valt uw mening onder de bescherming die voor de drukpers geldt, of onder de minder vergaande bescherming die het betreffende artikel 7 in het derde lid biedt aan de zogenaamde ‘overige verspreidingsmiddelen’?

De afgelopen dertig jaar heeft informatie- en communicatietechnologie (ICT) er wereldwijd voor gezorgd dat ver weg steeds makkelijker en sneller dichtbij wordt. Mede als gevolg van de snelle opkomst van Internet vindt op steeds grotere schaal grensoverschrijdende communicatie plaats. Het ontstaan van een informatiesamenleving heeft grote veranderingen tot gevolg, ook met betrekking tot de rol van de overheid. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) wees in zijn rapport ‘Staat zonder land’ (1998) op drie gevolgen van de opkomst van ICT, die de rol van de overheid beïnvloeden:

- Dematerialisering: digitale informatie is niet gebonden aan een bepaalde fysieke drager of plaats.
- Internationalisering: de informatiesamenleving is een open samenleving, waarbinnen informatie zeersnel tot in vele hoeken van de samenleving kan

doordringen: economische en sociale ontwikkelingen vinden steeds meer hun oorsprong in bronnen die buiten het bereik van de nationale overheid liggen.

- Technologische turbulentie: de ontwikkelingen in ICT, het maatschappelijk gebruik ervan en de sociale en juridische problemen die zij oproepen, zijn in hoge mate onvoorspelbaar en kennen een hoge omloopsnelheid.¹

De Nederlandse overheid heeft oog voor deze gevolgen van ICT, en de mogelijke consequenties die deze gevolgen hebben vanuit wetgevingsperspectief. Dit heeft inmiddels onder ander geleid tot de nota ‘Wetgeving voor de elektronische snelweg’.

In deze nota ziet de regering als een van de nieuwe hoofdtaken voor de overheid, het waarborgen van een aantal fundamentele waarden en normen in een elektronische omgeving. Hierbij gaat het volgens de nota om de be-

scherming en regeling van grondrechten, het verzekeren van rechtshandhaving en het bieden van rechtzekerheid. Uitgangspunt daarbij is: ‘wat off-line geldt, moet ook on-line gelden’.²

Of de grondrechten voldoende worden beschermd in een samenleving waarin ICT een grote rol speelt, vraagt om nader onderzoek. Vandaar dat de regering begin dit jaar de ‘Commissie Grondrechten in het digitale tijdperk’ heeft ingesteld. Deze commissie moet de regering voor 1 mei 2000 advies uitbrengen over de aanpassing van de bestaande grondrechten en de wenselijkheid van de vaststelling van nieuwe grondrechten in het kader van ICT.

Gevolgen voor de huidige grondrechten

Dat ICT vragen oproept over de grondrechten zoals ze nu zijn geformuleerd, blijkt uit het volgende:

ICT maakt het mogelijk om op eenvoudige wijze - eventueel anoniem - discriminatoire uitlatingen te doen op een wereldwijde schaal. In Nederland is echter in juni '99 een man aangehouden in Amsterdam die discriminerende teksten via Internet verspreidde. Meer in het algemeen gesteld heeft de vrijheid van meningsuiting (artikel 7) als keerzijde dat via Internet ook gedachten en gevoelens kunnen worden verspreid die op zijn minst discutabel en soms zelf verwerpelijk kunnen worden geacht. Een vraag naar Nederlands recht is bijvoorbeeld, hoever ‘ieders verantwoordelijkheid volgens de wet reikt.

Een ander discussiepunt met betrekking tot artikel 7 is al aangehaald in de inleiding. Als men een mening uit via Internet, onder welke categorieën van uitingsmiddelen in artikel 7 van de Grondwet valt dan deze meningsuiting? Het wordt helemaal gecompliceerd als je bedenkt dat boodschappen via Internet een gemengd karakter kunnen hebben: tekst, geluid en bewegende beelden tegelijk.

E T A B L I S S E M E N T


E=mc²

EINSTEIN
TERRAS-EETCAFÉ-BAR

- ⊕ LUNCH - BORREL - DINER
- ⊕ AFSTUDEERBORRELS EN RECEPTIES
- ⊕ SMAKELIJKE DAGSCHOTELS
- ⊕ REDELIJKE PRIJZEN
- ⊕ UNIEKE LIGGING EN TERRAS
- ⊕ FREE CARDS
- ⊕ LEESTAFEL MET ACTUELE LEESMAP
- ⊕ VLOTTE BEDIENING

DAGELIJKS GEOPEND VANAF 10.30 UUR
NIEUWE RIJN 19 - TELEFOON 071-512 53 70

Afstudeer-
en promotieborrels

TOT ZIENS. TOT EINSTEIN