

Government follows Technology: Online. Altijd. Overal.

Ger Baron

De derde industriële revolutie is in volle gang en de snelheid waarmee de samenleving veranderd is ongekend hoog. Er is verandering op alle niveaus: van Geo-politiek tot de huiskamer, waarbij in dit hoofdstuk, ondanks de vaak sterke samenhang, een focus ligt op de effecten op de lokale overheid. Een overheid die met een sneltreinvaart veranderingen op zich af ziet komen en daar op moet anticiperen.

De huidige veranderingen (op deze schaal), mogelijk gemaakt door technologie, hebben impact op alles. En er is een groot verschil met de vorige industriële revoluties: het leidt niet tot meer centralisatie en het fysieke deel wordt steeds minder belangrijk. Alles is Connected. Overal. En Altijd. Dat brengt een enorme transitie met zich mee, die begonnen is in de entertainment, nu in het onderwijs en in de zorg aan de vooravond staat. Welke impact het op de overheid heeft is niet te overzien, maar dat het grote veranderingen met zich meebrengt is helder. In dit hoofdstuk een aantal bewegingen en kansen. Sociale media zijn onderdeel van een veel grotere verandering. Dit hoofdstuk is vreselijk kort door de bocht, maar de beperking van 1 hoofdstuk....

Digitale revolutie

De Digitale revolutie. We zitten er midden in en toch lijken veel mensen zich daar niet altijd van bewust. Dat was niet heel anders tijdens de eerste Industriële revolutie. Terwijl in Engeland en aansluitend België het gebruik van ijzer en stoommachines de normaalste zaak van de wereld was, hebben we in Nederland nog 50 jaar lang geteerd op handel en internationaal 'bezit'. De rol van de overheid blijkt cruciaal, maar we hebben lang gewacht met investeren, omdat we nog bestaande assets hadden in de vorm van windmolens. Bestaande industrieën werden beschermd.

Toen de tweede, door wetenschap gedreven, industriële revolutie begon is Nederland geleidelijk weer mee gaan doen en is het gebruik van staal, motoren en elektriciteit snel uitgerold. Dit is de tijd dat grote industriële complexen zijn ontstaan, maar ook dat de overheid meer en meer interventies is gaan doen om te zorgen voor betere werkomstandigheden en het verdelen van inkomens. Aan het eind van de wetenschappelijke revolutie is in Nederland het algemeen kiesrecht ingevoerd (in 1918 met evenredig vertegenwoordiging en in 1919 ook voor vrouwen). Sindsdien is de overheid in een snel tempo gegroeid en zijn veel overheidstaken gecentraliseerd. The most for the most people, luidde het door utilistisch denken gedreven devies.

De volgende revolutie

De ontwikkeling van Computers, Internet en nu Nano -, Bio- en Gentechnologie leidt tot de huidige revolutie. En gek genoeg hebben we eigenlijk maar amper door hoe dat ons leven jaar op jaar verandert. Een steeds groter deel van onze dag speelt zich online af, we communiceren voor ons werk via e-mail (of soms zelfs vooral via sociale media), conference calls en korte berichten. De belangrijkste bron van (actueel) nieuws is het online nieuws en bedrijven als Zynga die virtuele tractoren verkopen (voor Farmville) hebben een hogere beurswaarde dan de fabrikanten van tractoren.

Maar er is meer aan de hand. Informatie is altijd en overal beschikbaar, het vertrouwen in de overheid en de politiek neemt al jaren af. In 2013 publiceerde het Sociaal Cultureel Planbureau de 'Sociale Staat van Nederland' waaruit blijkt dat media meer vertrouwd worden dan politieke instituties. In het politieke systeem van Nederland heeft dat de afgelopen jaren geleid tot een aantal grote wisselingen in het nationale en lokale bestuur. Er is veel onvrede, Google maar eens (en Google klopt immers).

De huidige industriële revolutie heeft een veel grotere impact dan alleen maar die van nieuwe producten en diensten. Drie disruptieve trends die de rol (en taak) van de overheid veranderen:

1. Deel en Peer to Peer Economie

In veel steden wordt op dit moment geworsteld met de opkomst van zaken als private woningverhuur of het aanbieden van ritjes met auto's. Het zorgen voor een 'Level Playing field' is daarin het toverwoord. De huidige regels voor taxi's en Bed and Breakfasts zijn gericht op professionele verhuur en niet op particulieren die hun auto of huis incidenteel willen verhuren.

Gek genoeg hebben we geen moeite met het aanbieden van spullen via marktplaats.nl en hebben we de verkoop van spullen van private personen veel minder streng geregeld. De oorzaak daarvoor ligt vermoedelijk bij het voorkomen van wantoestanden in huisvesting of taxi's en daardoor zijn regels steeds strenger geworden door de jaren heen. De ontwikkeling van 'Peer to Peer' lijkt echter door te zetten (onderling gebruik/verhuur van boeken, huizen, boten, kantoren, gereedschap, auto's, etc..) en het belang van bezit neemt af ten koste van het belang van 'toegang hebben tot'. Dat werkt ontwrichtend in een samenleving waar heel veel wet- en regelgeving is gericht op bezit en minder op gebruik. Vooralsnog lukt het de overheid niet om bestaande systemen los te laten en de vraag is hoe lang dat nog vol te houden is. Kijk bijvoorbeeld ook naar alternatieve munteenheden of betalen via

Facebook die het huidige banksysteem in hoge mate onder druk aan het zetten zijn. Toch houden we krampachtig vast aan de huidige banken.

2. Digitalisering

Geld, boeken, films, vliegtickets, correspondentie, boodschappenlijstjes en bewijs van identiteit: allemaal digitaal. En dit is de eerste golf van digitalisering. De volgende golf van digitalisering leidt tot replicerbaarheid van objecten. Veel futuristen verwachten dat we straks in principe alles lokaal kunnen produceren. De coffee company maakt dan zijn of haar koffie op dezelfde manier als Jean-Luc Picard dat in Star Trek doet. Dat lijkt misschien ver weg, maar laten we kijken naar het nu: bijna elke activiteit van de lokale overheid is of wordt de komende jaren gedigitaliseerd (zie ook 3).

Dat betekent ook dat we op een andere manier moeten gaan werken. Een voorbeeld: op de afdeling ruimtelijke planning van de gemeente zijn kaarten en tekeningen inmiddels digitaal. Dat betekent ook dat er moet worden nagedacht over beheer en het betekent ook dat de data gemakkelijk gedeeld kan worden met andere partijen. Denk aan lagen waarbij energie of waterstromen worden toegevoegd die beheerd worden door externe partijen. Digitaal werken betekent kiezen voor standaarden en in gestandaardiseerde protocollen werken om te zorgen dat interoperabiliteit geborgd is. Voor veel organisaties is dat lastig te organiseren en daardoor lopen kosten vaak hoog op, doordat er veel 'vertaald' moet worden.

3. Robotisering

Misschien wel de meest belangrijkste beweging, helemaal in combinatie met 1 en 2: de robotisering van productie. De huidige generatie robots is goedkoop en kan gemakkelijk getraind worden (de vorige generatie kon meestal slechts een enkele – simpele handeling), waardoor ze flexibel inzetbaar zijn.

Nog interessanter is de volgende generatie robots die een hoge mate van intelligentie met zich meebrengt. Het meest in het nieuws de laatste tijd zijn zelfrijdende auto's, maar ook de volgende generatie drones (in te zetten voor bijvoorbeeld toerisme of acute hulpverlening) heeft veel intelligente technologie.

De combinatie van directe interactie met robots zal leiden tot een aanzienlijke verandering in het straatbeeld. In het huishouden zijn inmiddels automatische stofzuigers en grasmaaiers gemeengoed, in de openbare ruimte zal dat straks niet anders zijn. Een nog intelligentere robot zal ook gaan interacteren met de (real time) menselijk behoefte. De volgende generatie sociale media zal vermoedelijk ook geïntegreerd zijn in machines, zodat ze kunnen aansluiten bij de behoefte, bijvoorbeeld schoonmaken of handhaven waar nodig.

Wat betekent dit nu eigenlijk voor de overheid?

De overheid is en wordt nog meer een groot ICT bedrijf. Historisch is de ambtelijke organisatie al voor een groot deel de beheerder van gegevens en dat zal alleen nog maar meer gaan worden. In de uitvoering zal de overheid (digitaal) steeds meer gaan samenwerken met de buitenwereld. Het vaststellen van standaarden en protocollen zal tot de kernactiviteiten (moeten) gaan behoren, omdat anders samenwerking (intern en extern) eigenlijk niet mogelijk is.

Sociale media (next generation) zullen een belangrijke rol gaan spelen in hoe de overheid zichzelf verbindt met de samenleving. Maar ook hoe belastingen zullen worden geïnd, waar er schoongemaakt gaat worden en waar handhavers moeten optreden.

Daarbij is een aantal uitdagingen waarvan gehoopt mag worden dat we ze tijdig oplossen, anders ontstaat er een nog grotere mismatch tussen de overheid en de rest van samenleving. Concluderende noem ik er hier (slechts) drie:

1. Beleid, regels en wetten zullen continu geschikt gemaakt worden voor nieuwe economische modellen.
2. Er is behoefte aan een nieuwe moraal: Utilistisch handelen werkt bij centralistische modellen, maar gaat niet meer altijd op bij lokale modellen.
3. De integratie van sociale media met 'dingen' en (nu nog) overheidsactiviteiten noopt de overheid tot het werken met standaarden en protocollen die algemeen aanvaard zijn.

We staan voor een grote uitdaging waarbij in een ongekend kort tijdsbestek bestuurlijke, sociale en economische modellen zullen worden omgevormd. En we weten niet hoe. De enige manier is om niet meer veertig jaar vooruit te willen kijken, maar op een manier te gaan werken die veel meer agile is. We zullen van jaar tot jaar moeten kijken in hoeverre ons beleid en wetten nog kloppen met de realiteit, dat betekent een compleet nieuwe manier van besturen en beleid maken. Hopelijk zijn we daarvoor op tijd klaar.

Over Ger

Ger is sinds maart 2014 Chief Technology Officer voor de gemeente Amsterdam. Daarvoor was Ger verantwoordelijk voor het ICT-cluster van de Amsterdam Economic Board, waarvoor hij de ICT sector in de metropoolregio Amsterdam monitorde en stimuleerde.

Voordat Ger bij de Board ging werken, was hij consultant bij Accenture.

@GerBaron
[NL.Linkedin.com/in/gerbaron](https://nl.linkedin.com/in/gerbaron)

