



Overheid in Beweging



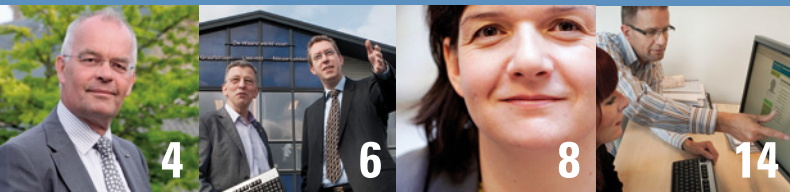
Bij de Tijd

Slimmer Werken

Kafka Brigade
blijft bewust rebels

Gemeente aan de deur
en onder het toetsenbord

Jonge Talenten
hebben de toekomst



- 3 Slimmer werken**
Benut kansen web 2.0
- 4 Tablet-pc als oplossing bij bezuinigingen**
Hans de Kunder: "Stapje voor stapje invoeren"
- 5 Jonge talenten Telengy voor toekomstgerichte gemeenten**
"Bij de tijd, speel in op de toekomst"
- 6 Digitale dienstverlening**
Gemeente aan de deur en onder het toetsenbord
- 8 Ingrid Hoogstrate, KING**
"Invoering e-overheid verloopt naar verwachting"
- 9 Op de bres voor minder bureaucratie**
Kafka Brigade blijft bewust rebels
- 10 Dashboard voor daadwerkelijke sturing**
"Minder kengetallen, meer going business"
- 11 Informatiemanagement Veiligheidsregio**
Koppelen informatiesystemen van levensbelang
- 12 'Enorm bereik'**
Social media onderdeel communicatiestrategie
- 14 De DPS-matrix**
'Nieuwe werken in de lokale sociale zekerheid
- 15 Boek**
Hoe word ik succesvoller dan mijn collega's?
- 15 Martijn Aslander**
Lifehacking maakt gelukkig
- 16 Urban Augmented Reality**
De ontworpen omgeving op je smartphone

Bij de Tijd

Met mijn Ipad en Smartphone beschik ik over de laatste technologie die mij helpt bij mijn dagelijks werk. Ik heb mijn netwerk in beeld via LinkedIn. Mijn pakken zijn volgens de laatste snit en ook de auto is volgens de huidige normen een vrij zuinig exemplaar. De trend van een murse (man-purse) laat ik evenwel aan mij voorbij gaan. Ik ben, al zeg ik het zelf, redelijk bij de tijd.

'Bij de tijd' is het thema van deze *Overheid in Beweging* en van de jaarlijkse klantendag van Telengy. Onderwerpen als slimmer werken, de e-overheid, het gebruik van de laatste technologie en lifehacking komen aan de orde. Sommige zaken zullen u meteen iets zeggen; andere onderwerpen bestempelt u wellicht als trend en laat u voorlopig aan u voorbijgaan.

Trend of niet, we zien bij gemeenten in het hele land het besef dat deze tijd vraagt om nieuwe manieren van werken. De roep om efficiëntie, het lean maken van processen en optimalisering van dienstverlening is niet nieuw. Tegenwoordig hebben we veel instrumenten tot onze beschikking om dit ook daadwerkelijk te realiseren. Sterker nog, men krijgt er lol in. Overal in het land zien we vernieuwende samenwerkingsvormen en denken mensen buiten de box. Nieuwe technologieën worden niet langer meteen afgedaan als luxe gadgets, maar als mogelijkheden om zakelijke doelen te bereiken.

Natuurlijk wordt succes vooral bepaald door mensen, niet door instrumenten. Daarom ook in deze aflevering van OIB de mensen uit de praktijk aan het woord. Ik wens u veel leesplezier.

Ad van Dijk
Directeur Telengy



Colofon

Overheid in Beweging,
nr. 3 - April 2010
Thema: Bij de tijd

Een uitgave van
Telengy BV
Postbus 1270
5602 BG Eindhoven
040 290 12 12
info@telengy.nl
www.telengy.nl

Oplage
4.000 stuks

Hoofredactie
Peter ter Telgte

Teksten
Mercur communicatie,
www.mercur.nl

Eindredactie
Loekie Robert
Yolanda Hafmans

Bijdragen

Koen van Polanen, Marcel Duffhuis,
Jacob Ubbels, Fred IJspeerd, Theo Bos,
Rob Holter, Ruud Verwiel, Dirk Moree,
Marjolijn de Jong, Roel Matthijssen,
Ad van Dijk, Marcel Lemmen

Ontwerp en opmaak
DGO, www.dgo.nl

Fotografie

Marco Bakker
Foto wethouder De Kunder:
Arnoud Lievense
Foto Ferry Piekart: Felix Kalkman
Foto Martijn Aslander: Steven Wassenaar
Foto Ingrid Hoogstrate:
Anouschka Rokebrand

Drukwerkverzorging
Graphic Support, Dreumel

Benut kansen web 2.0

We hebben onze organisaties nog steeds ingericht als een soort fabriek, van 9 tot 5, met prikklok en vaste werkplekken. Maar de netwerk- en informatie-samenleving RSS maakt dat ons werk niet meer zo tijd- en plaatsgebonden is. "Het gaat om het veranderen van een mindset. De overheid moet een andere rol aannemen. Van controleren naar faciliteren en sturen op resultaatafspraken. En gebruik maken van alle toepassingen die web 2.0 ons biedt. Gewoon aan de slag gaan!"

Aan het woord is Kim Spinder, ex-ambtenaar, free agent en innovator voor de overheid.

"De term 'Het nieuwe werken' heeft een wat negatieve klank, alsof al het oude fout is. Ik spreek liever van slimmer werken. Waar je voor moet oppassen is dat je met het nieuwe werken geen nieuw keurslijf creëert. Zo van: iedereen moet flexibel zijn en móet een dag per week thuiswerken. Het gaat juist over loslaten en het gesprek aangaan: wat werkt voor jou? Voor mij is dat werken op meerdere plekken; waar ik waarde kan toevoegen. Vandaar dat ik als free agent werk."

Met haar bedrijf Digital Action geeft ze workshops over slimmer werken en de toepassingen van web 2.0. "Ambtenaren gaan steeds meer samenwerken buiten hun eigen organisatie. Met andere ambtenaren, of met burgers en bedrijfsleven. Ik vind het belangrijk om mensen ook dan de digitale vaardigheden te bieden. Je moet leren hoe je dat doet en wat de benodigde spullen daarvoor zijn. We willen mensen onderdompelen in de mogelijkheden."

Dat doen ze onder andere in het Innovatie-Lab dat deze lente opengaat. "We wilden slim gebruik maken van leegstaande panden. En we wilden een soort hub creëren waar ambtenaren zich kunnen onderdompelen in de nieuwste innovaties. Door over ons idee te gaan vertellen en onze visie te delen kregen we hulp van meubelfabrikant Ahrend en Microsoft. Zij hebben het InnovatieLab ingericht. Het is een meer inspirerende omgeving voor het geven van onze workshop dan de computerkelder van een gemeente. Bovendien draaien

die computers vaak nog op Explorer6, waardoor je niet kunt laten zien wat er mogelijk is."

Waarde toevoegen

De toepassing van social media maken het volgens Spinder onontkoombaar dat de manier van werken van de overheid verandert. "Ik schat in dat over een jaar of tien de hiërarchische organisatie als zodanig weg is. We zijn gericht op netwerken en samenwerken in allerlei vormen. Onze eigen talenten vormen het uitgangspunt en je werkt waar je waarde kunt toevoegen. De overheid verschuilt zich nu nog te veel achter een logo. We moeten daadwerkelijk aansluiting zoeken bij burgers en bedrijfsleven. Veel mensen willen best een bijdrage leveren en via open innovatie iets doen voor hun stad. Zo rijd ik een elektrische auto. Daar krijg ik veel vragen over via Twitter. Mensen gaan toch op zoek naar informatie, want die is niet

voorhanden. Ik zou best als burger voor de overheid af en toe vragen daarover willen beantwoorden en op die manier meedenken. Waarom niet? Dat wil ik niet in een buurtzaaltje doen, maar wel online. En niet permanent en over alle onderwerpen, maar wel af en toe, over zaken die mij interesseren. Vraag het via social media, de stad ligt aan je voeten!" ●

Ook slimmer werken? Enkele tips van Kim:

- **Deelstoel.nl:** Via www.deelstoel.nl kun je als ambtenaar gratis een werkplek of vergaderzaal boeken bij andere overheidsorganisaties in het land. Je kunt direct een werkplek reserveren, maar ook aangeven welke kennis en expertise jij hebt die je graag met collega-ambtenaren deelt.
- **RSS feeds:** Met een RSS-lezer – bijvoorbeeld Google Reader – neem je een abonnement op een RSS-feed van een website. Daarin zie je de nieuwe berichten die op zo'n site of blog verschijnen. Je hoeft dus niet meer zelf je favoriete sites te bezoeken om te kijken of er nieuwe informatie is. Deze informatie komt met RSS automatisch naar jou toe. De tool Feedly (www.feedly.com) stelt van deze verzameling feeds je eigen persoonlijke magazine samen.
- **Voor projectcoördinatie en communicatie:** Bijvoorbeeld podio.com. Voor het delen van documenten, communicatie en planning. Maakt mails met replies op replies overbodig en zorgt dat iedereen altijd het meest actuele document voor zich heeft.



Wethouder Hans de Kunder van Reimerswaal werkt er nu een maand mee en is enthousiast. In plaats van een dikke stapel papier ligt zijn iPad opengeklapt naast een pen en een klein blaadje. De tablet-pc als oplossing in tijden van bezuinigingen en het nieuwe werken.

Hans de Kunder: “Stapje voor stapje invoeren”

“De afgelopen jaren hebben we in Reimerswaal een enorme digitale slag gemaakt. Alles is digitaal ter beschikking. Tót dat we gaan vergaderen. Dan worden de stukken toch weer keurig uitgeprint. Een enorme verspilling van papier en menskracht. Dat kan anders”, aldus De Kunder.

Vorig jaar november besloot hij om zelf de proef op de som te nemen en te leren werken met de tablet-pc. “Het werkt eigenlijk heel handig, maar het is best wennen voor iemand van de oudere generatie om niet toch naar pen en papier te grijpen. We gaan de tablet-pc’s dan ook stapje voor stapje invoeren. Het heeft geen zin om sceptici zo’n ding in de

handen te duwen zonder er een succeservaring tegenover te zetten. Door in de vergaderingen de iPad mee te nemen in plaats van een grote stapel papier, laat ik zien wat de voordelen zijn.”

Draagvlak

Hoofd ICT Gertjan Poleij ziet het ook als een groeiproces: “Het voordeel is dat hier het idee van de wethouder kwam, en niet van de ICT-afdeling. Dat geeft meer draagvlak. Collega’s en andere bestuurders kijken over de schouder mee en wachten af wat de ervaringen zijn. Diezelfde afwachtende houding was er enkele jaren geleden ook toen we smartphones introduceerden. Die zijn nu ook vanzelfsprekend.”

Poleij benadrukt wel dat het gebruik van de tablet-pc’s niet zonder consequenties is. “Je moet een keuze maken. Óf je gaat voor papier, óf je gaat voor een tablet-pc, niet allebei. De investering is enigszins kostbaar, maar dat verdient je snel genoeg terug doordat de papierstroom enorm beperkt wordt. Wij houden er al rekening mee door de geplande aanschaf van het aantal *multifunctionals* wat terug te draaien.”

Hans de Kunder voegt daar aan toe: “Vergeet ook niet de slag die je kunt maken op het gebied van arbeid. Nu staat een bode of secretaresse soms een middag te kopiëren op de raadsstukken, die vervolgens ook nog rondgebracht worden. Met de iPad plaatst de secretaresse de stukken eenvoudig op een gezamenlijke server als Dropbox en iedereen heeft ze direct op zijn iPad.”

Besturen op hoofdlijnen

De Kunder hoopt dat het gebruik van de tablet-pc’s nog een ander positief effect gaat hebben. “Ik ben groot voorstander van het besturen op hoofdlijnen. Wellicht dat het gebruik van tablet pc’s er toe zal leiden dat we stukken anders gaan schrijven, beter hoofdzaken van bijzaken onderscheiden en meer ingedikte nota’s produceren. Dat zou mooi zijn.” ●

Hans de Kunder



Jeugdig en vernieuwend elan gecombineerd met de ervaring van senior adviseurs.

Dat is in een notendop het concept van de Jonge Talenten van Telengy, de kweekvijver voor jonge gemeenteambtenaren. De Jonge Talenten worden ingezet op tijdelijke functies met een looptijd van bijvoorbeeld een half jaar of jaar en op de achtergrond intensief gecoacht door een ervaren senior adviseur van Telengy.



Jacob Ubbels

JONGE TALENTEN TELENGY VOOR TOEKOMSTGERICHTE GEMEENTEN

“Bij de tijd, speel in op de toekomst”

Jacob Ubbels, senior adviseur en coördinator Jonge Talenten: “Wij zien nu nog dat het voor gemeenten relatief gemakkelijk is om aan personeel te komen, maar dat wordt de komende jaren echt anders. Een belangrijke reden hiervoor is natuurlijk de vergrijzing. Die komt in hoog tempo op ons af. Maar liefst 23% van de gemeenteambtenaren gaat de komende jaren met pensioen. Ook zaken als flexibilisering en krappe budgetten maken het in de toekomst moeilijker voor gemeenten om jongeren aan te trekken en te behouden. Jonge talenten vragen om een ander type werkomgeving. Voor hen zijn zaken als flexibiliteit, opleidingsmogelijkheden, maatschappelijke betrokkenheid en innoverend vermogen vaak erg belangrijk. Als overheid moet je hier nú mee aan de slag om straks de boot niet te missen.

Dit betekent voor gemeenten dat ze moeten werken aan hun imago. Ubbels vervolgt: “De Talentenpool van Telengy speelt hier op

in door jonge talenten te plaatsen binnen tijdelijke functies of projecten bij gemeenten. Deze jonge talenten hebben het elan en het verandervermogen, maar missen natuurlijk nog de ervaring. Die geven wij hen daarom als bagage mee in de vorm van coaching en begeleiding door onze senior adviseurs. Door deze flexibele inzet van jonge talenten denken wij de gemeenten te ondersteunen bij het uitvoeren van (innoverende) projecten. Typische klussen voor een Jong Talent zijn bijvoorbeeld het leveren van ondersteuning bij programmamanagement, implementatie van zaakgericht werken of het uitvoeren van NUP-projecten.

Als gemeente heb je het jeugdig enthousiasme en het innoverend vermogen de komende jaren echt hard nodig om in te spelen op de vergrijzing en nieuwe ontwikkelingen als ‘het nieuwe werken’ of om een impuls te creëren in de organisatie. Ubbels: “Belangrijk is dat we door het aanbieden van

deze talenten de gemeenten zoveel mogelijk proberen te ontzorgen. We leveren namelijk wel de broodnodige inspiratie en uitvoeringskracht, maar gemeenten hebben geen last van gedoe met opleidingstrajecten, vaste contracten of *consultancytarieven*. De inzet van deze Jonge Talenten biedt Telengy namelijk aan tegen dezelfde tarieven die intern bij de gemeenten worden gehanteerd. Ook gaat het om een tijdelijke verbintenis. En mocht een gemeente met het Jonge Talent verder willen, dan staat de deur open om hem of haar na de detachering in dienst te nemen.” ●

Voor meer informatie over de Jonge Talenten van Telengy: Jacob Ubbels, tel. 06-50431578.

Gemeente aan de deur en onder het toetsenbord



Henk Lingeman (l) en Jan van Ginkel
op locatie bij Werkorganisatie
De Waard, waar de gemeenten
Graafstroom, Liesveld en Nieuw-
Lekkerland samenwerken.

In de bestuursvleugel van Werkorganisatie De Waard werken drie burgemeesters, zes wethouders en één gemeentesecretaris gebroederlijk naast elkaar. De gemeenten Graafstroom, Liesveld en Nieuw-Lekkerland hebben een uniek voorschot genomen op de voorgenomen herindeling in 2013 tot de gemeente Molenwaard. Ook het door de gezamenlijke colleges en de directie geambieerde dienstverleningsconcept ligt er niet om: vanaf 2014 is de gemeente bereikbaar via het toetsenbord óf bellen ambtenaren thuis bij je aan.

De drie gemeenten bestaan ieder uit zo'n 10.000 inwoners. "Te klein om apart verder te gaan. Al sinds 2002 zijn we bezig met verschillende samenwerkingsverbanden om onze kwetsbaarheid te verminderen en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren." Aan het woord is Jan van Ginkel, gemeentesecretaris. "Met deze fusie zijn we bijzondere dingen met elkaar aan het uitvinden. De drie colleges vergaderen samen, de gemeenteraden vergaderen samen en de organisatie werkt voor alle kernen. Daar zit een constante spanning op. Waar leggen we prioriteiten? Bij de afzonderlijke kernen, gemeenten, of kijken we naar de toekomst? Portefeuillehouders van de drie gemeenten stemmen hun voorstellen gezamenlijk af. Alles is er op gericht om klaar te zijn voor de herindeling."

Thuis langskomen

Dat betekent het afstemmen van processen, systemen, maar ook werken aan een nieuw dienstverleningsconcept. En dat gaat wat verder dan in de meeste gemeenten. Van Ginkel: "Wij willen écht een stap verder gaan. De gemeente is digitaal bereikbaar. Producten worden aan de deur afgeleverd. We hebben straks geen fysieke loketten meer. We gaan spreekuren houden in bijvoorbeeld verzorgingstehuizen, voor mensen die toch wat minder goed met de computer overweg kunnen. Of we komen thuis langs."

Waarom dan niet in het gemeentehuis? Henk Lingeman, directiesecretaris bij

De Waard vult aan: "Als je scherp kijkt naar de functies van een gemeente, dan kun je je afvragen of een groot gemeentehuis écht nodig is. Natuurlijk moet er ergens een werk- en ontmoetingsplek zijn voor ambtenaren. Maar dat kan heel goed in de kernen zelf. Wij kiezen er voor te beschikken over een kantoorunit met flexibele werkplekken voor slechts een derde van de ambtenaren. De rest is op locatie aan het werk. Bijvoorbeeld in een gemeenschapshuis. De gemeenteraden vergaderen nu al in een raadzaal. Waarom niet straks ook? Elke keer in een andere kern."

**Van Ginkel:
"We hebben
straks geen
fysieke loketten
meer, we gaan
spreekuren
houden."**

Een hele omslag voor de medewerkers. Jan van Ginkel: "Ja en nee. Natuurlijk zijn we er al even naartoe aan het werken. Uitgangspunt bij de fusie en aftrap van dit nieuwe concept is 'je weet nooit

wat je morgen te wachten staat'. Dat moet je leuk vinden. En veel medewerkers vinden dat ook leuk."

Nomaden

Van Ginkel: "Je moet vooral zelf het goede voorbeeld geven. We communiceren veel en zorgen dat we dat niet alleen top-down doen. We kijken steeds naar nieuwe manieren. Zo heb ik de introductie van het dienstverleningsconcept via een filmpje op YouTube gedaan." Hij moet lachen. "Daar stonden enkelen wel van te kijken. Maar ik dacht: een nieuwe manier van werken, dan moet je ook nieuwe media inzetten. Verder gaat het veel over het goede voorbeeld geven. Zo gaan zes bestuurders, Henk en ik vanaf volgende week door het leven als nomaden. We werken waar er plek is. Ken jij een burgemeester zonder kamer? En het loont. We zijn op een ongelooflijk hoog tempo bezig met organisatieontwikkeling. Veel medewerkers hebben meteen aangehaakt. Ook van de OR ontvangen we positieve geluiden. Er is nog geen besluit genomen over het dienstverleningsconcept, maar de neuzen staan de goede kant op."

Hoe ervaart de burger deze revolutie in zijn of haar gemeente? Van Ginkel: "Op verschillende manieren. De organisatie is groter, dus men kent niet alle ambtenaren meer. De regels worden eenduidiger toegepast. In dat opzicht is de bureaucratie iets toegenomen. Maar je kunt je afvragen of dat slecht is. De kwaliteit van het klantencontact is in het eerste jaar na de fusie iets teruggezaakt. Zo hebben we even moeten zoeken naar de juiste openingstijden. De laatste uitslagen van de tevredenheidsonderzoeken zijn echter weer goed. En voor het meldpunt openbare ruimte ontvangen we niets dan complimenten. Een belangrijk instrument in het klantencontact. Daar hebben dan ook vol op ingezet." ●

“Gemeenten zijn over het algemeen redelijk aan de slag met de invoering van de e-overheid. De verwachtingen zijn positief.” Aan het woord is Ingrid Hoogstrate van het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING). In de periode oktober 2010-maart 2011 voerde KING een onderzoek uit naar de stand van zaken en ondersteuningsbehoefte bij de implementatie van de e-overheid. De uitkomsten van het onderzoek vormen het uitgangspunt van de monitor www.e-overheid.nl.

“Invoering e-overheid verloopt naar verwachting”

Ingrid Hoogstrate: “De respons was enorm; maar liefst 380 gemeenten deden mee aan het onderzoek. De uitkomsten van het onderzoek zijn naar verwachting. De meeste gemeenten zijn ongeveer halverwege met de invoering van de NUP-bouwstenen. Verder vind ik het ontzettend positief om te zien dat veel gemeenten met een vorm van samenwerking aan de slag zijn, van het overnemen van modellen en standaarden, tot het gezamenlijk ontwikkelen en uitvoeren van ICT-inkoop of -uitvoering.”

Uit de resultaten blijkt dat de focus nog steeds voornamelijk ligt op het verbeteren van de dienstverlening. “In deze tijden worden ook de voordelen van de e-overheid in het kader van bezuinigingen aangehaald, wat natuurlijk prima is”, aldus Hoogstrate.

Ondersteuning

Gemeenten geven aan behoefte te hebben aan ondersteuning op het gebied van uitgewerkte standaarden, maar ook aan instrumenten, voorbeeldplannen, kennisdeling en de uitwerking van randvoorwaarden, ook richting het Rijk. “King voorziet in die ondersteuning. Wij werken samen met gecertificeerde e-adviseurs die we aanbevelen. Maar gemeenten beslissen zelf waar ze de uiteindelijke ondersteuning vandaan halen. De resultaten van de implementatietrajecten waarbij KING is betrokken werken we uit tot instrumenten waar ook andere gemeenten wat aan hebben.”

Menskant

Hoogstrate vervolgt: “Gemeenten realiseren zich steeds beter dat hun uniekheid ligt in hoe ze omgaan met de samenleving, in hun beleid. Niet in de backoffice en systemen. Daar kun je prima standaarden voor gebruiken, of samenwerken met andere gemeenten. Het technisch implementeren is één, maar uiteindelijk valt de echte slag te slaan aan de menskant. Je hebt draagvlak nodig bij de mensen die er mee moeten werken. Gemeenten realiseren zich dat gelukkig steeds meer. KING biedt dan ook ondersteuning op die menskant. Door binnen een traject oog te hebben voor de verschillende bloedgroepen. Bestuur, stafleden en werkvloer hebben ieder hun eigen visie, vragen en wensen die samengebracht moeten worden in een gezamenlijke diagnose en plan. Wij doen dat vaak door middel van workshops, bijvoorbeeld over van buiten naar binnen kijken. Frisse ogen dwingen tot een kritische blik op het eigen functioneren. ●

De resultaten staan op www.e-overheidinbeeld.nl. Gemeenten kunnen hier hun eigen resultaten en hun voortgang monitoren en resultaten vergelijken. In de loop van het jaar wordt er naar verwachting een dashboardfunctie aan de website gekoppeld. Iedere gemeente kan dan zijn eigen gegevens bijhouden zodat de voortgang zichtbaar blijft. Het onderzoek is uitgevoerd onder leiding van senior adviseur Peter ter Telgte van Telengy.



Arre Zuurmond

Hij is geen Pieter Storms en brengt de pers niet mee wanneer hij op pijnlijke wijze blootlegt hoe onnodig bureaucratisch de overheid zich tegenover burgers kan gedragen. Maar die overheid weet inmiddels maar al te goed waarom Arre Zuurmond destijds cum laude promoveerde op de theorie van de bureaucratie. Met zijn Kafka Brigade zoekt hij bewust de confrontatie op. Begonnen als intellectuele pamfletenschrijvers, sinds vorig jaar een echte onderneming. Maar nog altijd even rebels.

OP DE BRES VOOR MINDER BUREAUCRATIE

Kafka Brigade blijft bewust rebels

“Toen we het geval van administratieve mishandeling rond een Amsterdamse broodjeszaak tot een goed einde hadden gebracht, wisten we het definitief. We blijven niet langer vanaf de zijlijn roepen dat het anders moet, maar gaan ook echt met de poten in de modder staan.”

Zuurmond had zich als directeur van adviesbureau Zenc samen met zijn kompanen van Kennisland en het Center for Governmental Studies toen al stevig geroerd. Hun rapport ‘Belgen doen het beter’ had bij de overheid veel stof doen opwaaien. “Het kostte me bij Zenc zelfs twee ministeries als klanten.” De indringende boodschap van de Kafka Brigade was goed voor niet minder dan zo’n 70.000 downloads.

Wet op de Lijkbezorging

Zuurmond kan zich zichtbaar opwinden over de Kafkaïaanse toestanden die de overheid bij burgers en bedrijven teweeg weet te brengen. “Het is niet dat ambtenaren de intentie hebben om dingen fout te doen, maar vanuit het perspectief van de burger doen ze dat uiteindelijk wel. Het zit ’m dan ook niet in het individuele

handelen van ambtenaren maar veeleer in het samenstel van allerlei handelingen. Dan zie je dat diensten langs elkaar heen werken en dat achterhaalde werkwijzen tot onnodige bureaucratie leiden.

De casus rond de Wet op de Lijkbezorging vormt hiervan het levende bewijs. We constateerden dat een nog steeds geldende bepaling uit 1913 er de oorzaak van was dat uitvaartondernemingen toestemming nodig hadden, wanneer een overledene niet binnen de wettelijk voorgeschreven termijn van vijf dagen begraven kan worden. Dat kost per geval 50 euro. In alle gevallen wordt die toestemming verleend. Maar dat zijn er wel zo’n 60.000 per jaar. Een telefoontje naar de Tweede Kamer leerde ons dat we nog net op tijd waren om de gewenste aanpassing in de wet, die op dat moment in revisie was, te laten doorvoeren. Dat scheelt de branche toch zo’n 3 miljoen euro per jaar.”

Liefdesverklaring

Sinds haar aantreden heeft de Kafka Brigade al van veel burgemeesters, wethouders en directeurs van diensten het

verzoek gehad om bureaucratische knopen te ontwarren. “In onze benadering gaan we uit van de positie van de burger”, legt Zuurmond uit. “Maar het is ons uiteindelijk wel te doen om een structurele oplossing bij de overheid zelf. Behalve via de casuïstiek werken we daar ook op andere manieren aan. Met instrumenten als de Kafkathermometer waarmee overheden zelf aan de slag kunnen. Door in samenwerking met hogescholen onderwijsformules te ontwikkelen en door nog meer borging in de vorm van managementtrainingen.” Zuurmond ziet de Kafka Brigade eigenlijk als een soort liefdesverklaring aan de overheid. “Ik houd van de overheid. Die heeft in de huidige, complexe informatiemaatschappij een geweldig belangrijke rol te vervullen. Maar dan is wel een transformatie nodig van die o zo noodzakelijke overheid. Minder bureaucratisch, meer van buiten naar binnen en met meer ruimte voor burger, bedrijf en professional. Daar helpen wij een handje bij.” ●



“Minder kengetallen, meer going business”

Coen van den Hout

Managementinformatie. Al jaren zoeken gemeente-managers naar goede indicatoren om te monitoren en te sturen op de toekomst. “Gemeenten worstelen met een overload aan gegevens die onleesbaar zijn.

Managementinformatie moet veel compacter worden, zoals het dashboard van een auto. Hierop kan men in één oogopslag alles zien en wordt het ook daadwerkelijk een instrument waar men mee kan sturen.”

Aan het woord is Ruud Verwiel, directeur Telengy Financiën en Control. “Veel managementinformatie zegt vooral iets over het verleden. Maar wat je eigenlijk wilt, is informatie waarmee je invloed kunt uitoefenen op de toekomst.

Dat betekent dat je goed na moet denken over indicatoren. Aan de hoeveelheid informatie ligt het niet, we zwemmen in de kengetallen. De leesbaarheid gaat er echter niet op vooruit. De informatie is ook afkomstig uit verschillende systemen. Deze spugen allemaal hun eigen informatie op hun eigen manier uit. Ga dat nog maar eens interpreteren. Het leveren van tijdige en volledige informatie lukt ons over het algemeen wel. De relevantie is vaak wat ontbreekt”, aldus Verwiel.

Strategiekaarten

De gemeente Oosterhout pakt dit met het project Prestatiemanagement stevig aan. Coen van den Hout, concerncontroller: “In de begroting stelden we allerlei indicatoren vast. Deze werden echter tussentijds niet gemonitord, maar alleen bij het opstellen van de jaarrekening gemeten. Met dit project definiëren we de informatiebehoefte over de te realiseren prestaties en de inrichting van de digitale informatievoorziening. Dit doen we door het opstellen van strategiekaarten per beleidsproduct. Met medewerkers uit de gehele organisatie kijken we vanuit verschillende invalshoeken naar het betreffende beleidsveld. Deze integrale benadering zorgt er voor dat het breed gedragen wordt en we indicatoren ontwikkelen die ook daadwerkelijk sturingsinformatie geven. Deze informatie komt uiteindelijk terecht in een dashboard die als een soort paraplu boven alle losse systemen hangt.”

Papieren tijgers

Verwiel: “In deze tijden van bezuinigingen is het belangrijker dan ooit om inefficiënties op te lossen. Er moeten diepgaande keuzes worden gemaakt in diverse taakvelden. Door een beleidsproduct vanuit verschillende gezichtsvelden te benade-

ren ben je beter in staat relevante indicatoren te bepalen. Daarmee neemt de toegevoegde waarde van het werk ook toe. Nu houden werknemers zich regelmatig bezig met het maken van rapportages die niemand leest en waar niemand op zit te wachten. Zo kwam ik eens bij een gemeente waar een medewerker al sinds jaar en dag een overzicht maakte van de opbrengsten uit de parkeerautomaten. Dat was haar zo overgedragen door haar voorganger. Niemand stelde haar ooit de vraag "Waarom doe je dit?" Wat bleek: de leverancier van de automaten kan dezelfde gegevens met één druk op de knop zo uitdraaien. Een service die bij het contract inbegrepen zat. Een mooi voorbeeld van papieren tijgers die gekoesterd worden."

Hoe komt het dat het verkrijgen van goede managementinformatie zo'n heikel punt blijft binnen de overheid? Van den Hout: "Ik weet niet of dat alleen voor de overheid geldt. In ieder geval is het vanwege de complexiteit van de onderwerpen vaak lastiger dan in het bedrijfsleven om meetbare doelstellingen te formuleren. Ook zijn we in ons denken over managementinformatie denk ik nog altijd erg gericht op de politiek in plaats van 'going business.'" ●

Ruud Verwiel



Koppelen informatiesystemen van levensbelang

Gemeenten kunnen op de meest onverwachte momenten te maken krijgen met een groot incident of een crisissituatie. Er zijn recente voorbeelden te over, waarbij niet zelden blijkt dat de juiste informatie te laat beschikbaar is. Het delen van informatie blijkt van essentieel belang.

Dirk Moree, senior adviseur Telengy: "Veel mensen denken dat met de term informatiemangement alleen wordt bedoeld op netcentrisch werken. Maar juist met een goede ontsluiting van basisregistraties kunnen gemeenten en operationele hulpdiensten op een goede manier gegevens delen. Denk bijvoorbeeld aan gegevens over de openbare ruimte, personen, en bedrijven. Met name de basisgegevens over adressen, gebouwen, percelen en topografie kunnen in webbased digitale bereikbaarheidskaarten goed gecombineerd worden met informatie over bluswater, toegangen, activiteiten van bedrijven en foto's. Zo hebben de operationele diensten altijd de laatste informatie voorhanden. Het mooiste is als we landelijke dekking kunnen realiseren met de digitale bereikbaarheidskaarten. Dan beschikt iedere brandweerauto, ambulance of politiewagen over dezelfde informatie, ongeacht de locatie." Voorbeelden van informatiebronnen die beschikbaar moeten zijn voor de operationele diensten zijn Basisregistraties zoals de BAG (Adressen en Gebouwen), de GBA (Personen) en Topografie, maar denk ook aan WMO-gegevens van de gemeente. Hiermee is inzichtelijk te maken hoeveel verminderd zelfredzame personen er in een gebied wonen. Ook gegevens over vergunningverlening, toezicht en handhaving kunnen van meerwaarde zijn. Bijvoorbeeld bij bedrijven die werken met de opslag of het transport van gevaarlijke stoffen.

Kostenplaatje

Moree: "Ook voor de nazorg is een goede informatievoorziening belangrijk om pijnlijke situaties te voorkomen. Zoals laatst in Moerdijk, waarbij de spruitjesoogst van een boer op het verkeerde perceel vernietigd werd. Een miljoenschade was het gevolg. Tel daarbij de verschillende inspecties op die



Dirk Moree

na een ramp of crisis evalueren hoe de rampenbestrijding is verlopen. Alleen al in Moerdijk worden er geloof ik dertien verschillende onderzoeken gehouden. Dat levert een flink kostenplaatje op. Als je tijdens de rampenbestrijding met behulp van het netcentrisch werken een goed overzicht bijhoudt van alle operationele acties en genomen besluiten, dan kun je zo een eigen overzicht aandragen."

Het informatiemangement moet dus op alle organisatieniveaus geregeld zijn. Gelukkig is hiervoor in ons land inmiddels ruimschoots aandacht. Volgens een recent onderzoek van Telengy Openbare Orde & Veiligheid, waar meer dan 240 gemeenten en veiligheidsregio's aan meededen, blijkt dit ook de praktijk. Ruim 70% van de gemeenten geeft in het onderzoek aan dat er overleg met de Veiligheidsregio gevoerd wordt over het vormgeven van informatiemangement binnen de Veiligheidsregio.

Uit het onderzoek blijkt verder dat gemeenten met name bezig zijn om het informatiemangement te vullen met informatie die betrekking heeft op de gemeentelijke processen. Nog geen 15% van de gemeenten is bezig met informatie over vergunningverlening, toezicht, handhaving en met informatie die gaat over de verschillende vormen van basisregistraties. ●

Social media onderdeel communicatiestrategie

Steeds meer gemeenten voegen kanalen als Twitter, Facebook, LinkedIn en Hyves toe aan hun communicatie-arsenaal. De één is er wat verder mee dan de ander. Je kunt er lang over praten en een strategie op loslaten. De gemeenten Goes en Tilburg zijn ieder destijds 'gewoon begonnen'. "Natuurlijk loop je tegen hobbels aan, maar die los je gaandeweg op", aldus Rutger Fokke, webmaster van de gemeente Goes.

Rutger Fokke, gemeente Goes



In het begin twitterde de gemeente alleen het officiële gemeentenieuws. "Vervolgens krijg je reacties, word je geretweet en merk je dat mensen het waarderen. Inmiddels krijgen we regelmatig vragen die vrij specialistisch zijn of te gevoelig liggen. Die speel ik door naar de betreffende afdelingen. Het aantal tweets wordt op termijn te veel om op de afdeling Communicatie af te handelen. We zijn nu bezig om Twitter bij het callcenter onder te brengen.

@gemeentegoes

Goes heeft interne richtlijnen opgesteld voor het gebruik van social media. Rutger: "Deze zijn er vooral op gericht om medewerkers bewust te maken: weet wat je schrijft. Maar ook richtlijnen voor het

omgaan met de afhandeling van vragen die binnenkomen via Twitter. We gebruiken Twitter nu bijvoorbeeld ook om inwoners problemen in de openbare ruimte, zoals een kapotte lantaarnpaal en scheefliggende stoeptegels te laten tweeten. Door er vervolgens snel actie op te ondernemen, merken mensen dat het werkt. Het heeft geen zin om na twee dagen pas een berichtje terug te sturen. @gemeentegoes heeft inmiddels zo'n 750 volgers en het aantal groeit iedere dag."

#Crisiscommunicatie

Ook op het gebied van crisiscommunicatie heeft Twitter voor Goes zijn dienst al bewezen. "Het is een mooie aanvulling op de andere communicatiemiddelen. De afgelopen periode hebben we in korte tijd drie branden gehad. Steeds hebben we heel actief daarover bericht via Twitter, zelfs 's nachts. We verwezen daarbij actief naar de website en zien dat dat veel meer verkeer op de eigen website genereert. Social media is voor ons dus een echte aanvulling. De komende tijd gaan we aan de slag met een eigen Youtube-kanaal. Nu al bestaan er veel filmpjes over Goes. Die willen we bij elkaar zetten. Daarnaast gaan we Youtube inzetten bij projecten. Zelf filmpjes maken om zaken te laten zien in plaats van er over te schrijven."



@Tilburgisthuis: eigentijdse citymarketing

Met nieuwe media als onderdeel van de marketingstrategie heeft de gemeente Tilburg uitgebreide ervaring. Bart van den Hout is projectleider *Tilburg is Thuis*, een campagne van gemeente, Avans, Fontys en Tilburg University om de stad als aantrekkelijke studentenstad te promoten. Doelgroep: scholieren. “Uit onderzoek kwam naar voren dat scholieren weinig van Tilburg wisten. Terwijl studenten de stad erg positief beoordelen. Je kunt hier voor een goede prijs een kamer krijgen, er is superveel te doen op het gebied van cultuur en uitgaan en er worden veel activiteiten georganiseerd voor en door studenten. De campagne was het eerste jaar voornamelijk gericht op een combinatie van fysieke en online communicatie. Vier studenten lieten in filmpjes hun leven zien, blogden er over en waren overal te vinden. De belasting voor de studenten werd hierdoor te groot, dus nu pakken we het anders aan. We zijn meer gaan inzetten op social media, met name Hyves en hebben zo’n zeventien bloggende en filmende studenten aan ons weten te binden.”

Enorm bereik

Bart vervolgt: “We hebben daarnaast net een succesvolle Hyves-campagne afgerond, die gebaseerd is op zeven absurde filmpjes en een prijsvraag. Dat leverde ons zo’n 50.000 unieke hits op van mensen die langer dan anderhalve minuut op onze pagina bleven. Daarvan deden er zo’n 11.000 mee aan de prijsvraag en we hebben nu in totaal zo’n 9.000 Hyves-vriendjes. Een enorm bereik. Daarbij valt op dat we met deze campagne niet alleen scholieren in de omgeving van Tilburg aanspreken, maar ook veel jongeren uit de Randstad bereiken. We zijn ook aanwezig op Facebook en Twitter, maar dat zijn (nog) niet de grootste media voor deze jonge doelgroep.”

De gemeente Tilburg heeft inmiddels een speciale multimediarredacteur in dienst, die de verschillende media monitort en berichten met elkaar verbindt. “Een selectie van wat er op de website tilburg.nl wordt gepost, twittert hij door. Daarnaast worden via Twitter gestelde vragen zo snel mogelijk beant-



Bart van den Hout, gemeente Tilburg

Van den Hout: “Met deze campagne bereiken we niet alleen scholieren in de omgeving van Tilburg maar ook jongeren uit de Randstad.”

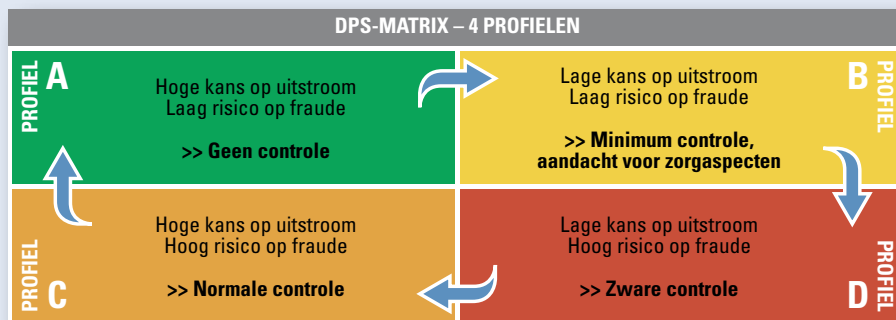
woord. Dit heeft al geleid tot meer dan 2.500 followers. Ook de gemeente Tilburg heeft interne social mediarijntlijnen opgesteld. “Die zijn niet zo strikt hoor, het gaat vooral over gezond verstand. Het is ook niet nodig om alles dicht te timmeren, je wilt mensen vooral aanmoedigen, niet temmen”, aldus Bart. ●

Sociale Zaken van de gemeente Boxmeer wilde meer tijd besteden aan de klant en minder tijd aan administratie. Vier partijen, namelijk de gemeenten, Boxmeer, Echt-Susteren, Kerkrade en de Intergemeentelijke Sociale Dienst Optimisd hebben kennis en ervaring gebundeld. Samen zijn zij bezig met de ontwikkeling van de "Methode DPS-matrix", een gebruiksvriendelijk Diagnose-, Plan- en Sturingsmiddel (DPS) voor de afdeling Sociale Zaken.



Anja Koch en Jos Stiphout

'Nieuwe werken' in de lokale sociale zekerheid



Jos Stiphout, beleidsmedewerker en Anja Koch, hoofd van de afdeling Sociale Zaken van de gemeente Boxmeer vertellen: "Onder de Algemene bijstandswet (Abw) zaten wij nog op een verhouding rechtmatigheid-doelmatigheid van 80%-20%. De invoering van de Wet werk en bijstand (WWB) in 2004 was voor ons een verademing. In 2004 en 2005 waren we vooral bezig met de overgang van Abw naar WWB. Er ontstond toen geleidelijk aan steeds meer tijd en aandacht voor de doelmatigheid. In 2007 hebben wij er bewust voor gekozen om onze oriëntatie op rechtmatigheid fundamenteel te herzien. Samen met het RCF Kenniscentrum Handhaving Zuid-Oost Nederland in Eindhoven hebben wij ons met financiële middelen uit het SZW handhavingprogramma 2007-2010

gericht op de ontwikkeling van DPS. Binnenkort is de verhouding rechtmatigheid-doelmatigheid hopelijk 20%–80%!" DPS-Matrix is een webbased ICT-applicatie waarbij van iedere bijstandsgerechtigde persoonlijke kenmerken zoals leeftijd, genoten opleiding en arbeidsverleden worden ingevoerd. In combinatie met gegevens van de lokale sociale kaart, komt er per bijstandsgerechtigde één van de vier profielen tot stand. De resultaten in Boxmeer liegen er niet om: vanaf 2007 is het aantal bijstandsgerechtigden gedaald van 280 naar 230. Na de kredietcrisis is het aantal bijstandsgerechtigden landelijk gestegen met ruim 10%. Verder is in Boxmeer de inhuur van sociaal rechercheurs in 2009 ten opzichte van 2006 gedaald van 770 uur naar 190 uur per jaar.

Onderbuik

Van onderbuikgevoel naar werken met een systeem, dat is heel iets anders. Anja Koch: "Het was even wennen voor onze medewerkers. Als je al langer meeloopt in de wereld van Sociale Zaken, dan zegt je onderbuik vaak welk vlees je in de kuip hebt. Het was opmerkelijk dat DPS niet altijd het eerste onderbuikgevoel bevestigde. Gaandeweg de rit werden voor ons de voordelen steeds duidelijker en werd het team steeds enthousiaster. Op een gegeven moment moesten wij ons zelfs een tijdje 'inhouden' om aansluiting te blijven houden bij de ontwikkeling van het gemeentelijke dienstverleningsconcept."

Jos Stiphout besluit: "Het systeem is absoluut geen bedreiging voor de individuele professionaliteit van de klantmanager. DPS maakt het zelfs mogelijk dat bijstandsgerechtigden gemakkelijker overgenomen kunnen worden door een collega. Dat bevordert de continuïteit in de bedrijfsvoering en de dienstverlening aan de klant. Volgens ons komt dit omdat iedere medewerker vanuit hetzelfde perspectief van DPS naar zijn/haar werk aankijkt." ●

Hoe word ik succesvoller dan mijn collega's?

Welke mensen zijn het meest succesvol en hebben ze dat wel aan zichzelf te danken? In hun boek *Hoe word ik succesvoller dan mijn collega's* laten cabaretiers Joep van Deudekom en Rob Urgert aan de hand van feiten zien dat zakelijk succes veelal een optelsom is van geluksfactoren, zoals je geslacht, je lengte, je testosteronspiegel en je huidskleur. Een hoogopgeleide (IQ 120+) blanke man van twee meter, gezegend met een goede naam en met een hoog testosteronspiegel heeft het meeste geluk. De twee cabaretiers rekenen in hun boek af met het motto 'The sky is the limit', en vervangen dat door het meer realistische 'The ceiling is the limit'.

Het duo bevestigt met het wetenschappelijk onderbouwde boek de stelling 'een dubbeltje wordt nooit een kwartje'. Maar laat de wanhoop niet de overhand nemen: volgens de heren is het wel mogelijk om er vijftien cent van te maken. Daarnaast is het belangrijk om te voorkomen dat je terugzakt naar een magere vijf cent.

De beide cabaretiers hebben met hun nieuwe boek de prestigieuze Business Award 2011 gewonnen. In de media riepen zij daarover het volgende: "Feitelijk is het winnen van deze prijs een groot experiment. We willen onderzoeken of we door zelf een internationale Business Award in het leven te roepen, en het dan ook daadwerkelijk winnen ervan, meer aandacht zullen krijgen voor ons boek", aldus van Deudekom. Urgert: "Wetenschappers hebben aangetoond dat mensen je als competentere ervaren als je jezelf omringt met diploma's en onderscheidingen. Hoe meer, hoe beter." ●

Hoe word ik succesvoller dan mijn collega's? door Rob Urgert en Joep van Deudekom is verkrijgbaar via managementboek.nl.



LIFEHACKING maakt gelukkig

Slimmer werken en slimmer leven: meer doen, in minder tijd op een leukere en slimmere manier. Dat is lifehacking, een mix van timemanagement, kennismanagement en persoonlijke ontwikkeling. Eén van de belangrijkste mensen in Nederland die zich bezighouden met lifehacking is Martijn Aslander. Spreker, schrijver, blogger, presentator connector en resourcerer. "Door te lifehacken houd je meer tijd over om je bezig te houden met zaken die je echt belangrijk vindt", aldus Aslander.

De nieuwe netwerksamenleving vraagt om sneller en efficiënter werken in een wereld waarin je moet concurreren met kennis. Dat kan met lifehacking en een goed netwerk. Informatie opsporen, organiseren, filteren en met anderen delen, op een zodanige manier dat je overzicht houdt. Een hack staat eigenlijk voor het modelleren van je informatiedrag naar eigen behoefte. In plaats van elke dag weer het gevoel te hebben overspoeld te worden door allerlei verschillende soorten informatie, zorgen hacks ervoor dat je georganiseerd, prettig en zonder stress kunt werken. Lifehacking wordt geïnspireerd door *Getting Things Done* van David Allen.

In het boek '100 Lifehackingtips om prettiger en efficiënter te werken' waar Aslander mede-auteur van is, staan praktische tips met stap-voor-stap beschrijvingen (schakel je e-mailnotificatie uit), hoe je je sportabonnement blijft benutten, handige webtools die het leven vereenvoudigen en hoe je je niet laat verleiden tot onderbrekingen.

Een wellicht aansprekend voorbeeld: Vlucht uit de kantoortuin! Smeek om een werkkamer voor jezelf, of een die je deelt met een collega. Een kantoortuin is een enorme stoorzender met geluid en beweging om je heen. Waarom architecten dit soort ruimtes bedenken voor mensen die geconcentreerd willen werken, is een raadsel. Als niets helpt, kun je desnoods nog oordopjes en een zonnebril proberen. Al is het maar als statement voor de directie.' ●

Meer weten? www.martijnaslander.nl

De ontworpen omgeving op je smartphone

Op je smartphone de stedenbouwkundige invulling van je eigen woonwijk bekijken. Of toeristen die, op fietsbezoek, via een app informatie raadplegen over gebouwen en andere bezienswaardigheden in de regio. Het lijkt toekomstmuziek, maar het is al bijna realiteit. Urban Augmented Reality (UAR), om precies te zijn. Met dank aan het Nederlands Architectuurinstituut (NAi) in Rotterdam.



Rotterdam is wereldwijd de eerste stad waar UAR op initiatief van het NAi beschikbaar is. Curator Ferry Piekart van het NAi over de aanleiding. "Wij hebben de grootste architectuurcollectie ter wereld, maar exposeerden die tot voor kort nogal klassiek. Met de bekende, mooie platen aan de muur en een beetje audio ondersteuning, waarmee bezoekers het verhaal kunnen beluisteren. Maar het echte verhaal staat natuurlijk buiten." Na het zien van een app die studenten op dwaaltocht door Rotterdam stuurt, en met in het achterhoofd het bekende Layar-filmpje dat laat zien welke panden er aan de Amsterdamse grachten te koop zijn, wisten ze het bij het NAi. "We wilden bezoekers de gebouwde omgeving in 3D voorschotelen",

URBAN AUGMENTED REALITY

aldus Piekart. "Je staat voor een gebouw en ziet op je smartphone hoe die plek of dat gebouw er ooit heeft uitgezien. Maar ook wat het beeld in de toekomst zal zijn en zelfs hoe het had kunnen worden." Het idee voor de 3D-architectuurapplicatie UAR was geboren. En is sinds bijna een jaar een feit; gratis te downloaden op je smartphone.

Steden haken in

In Rotterdam kun je met UAR een voorproefje zien van het nieuwe centraal station. Of ontdekken hoe alternatieve ontwerpen voor de Euromast er in de echte omgeving uitgezien zouden hebben. Maar dat is lang niet alles. "In Rotterdam zijn er vergaande plannen om ook ondergrondse projecten te laten zien", legt Piekart uit. "En er is veel belangstelling van andere steden. Amsterdam doet mee, 's-Hertogenbosch is inmiddels online, Den Haag en Utrecht komen erbij. Verschillende partijen vormen daar een deelredactie die inhaakt op ons platform."

Tot die partijen behoren behalve de architectenwereld ook woningcorporaties en

gemeenten. Piekart: "Die komen net als wij tot de ontdekking dat het eigentijds beschikbaar stellen en hebben van locatiegebonden informatie de toekomst heeft. UAR kan voor een gemeente een hele mooie tool zijn om informatie te verstrekken over de ontworpen omgeving. Je kunt er veel mensen mee bereiken en op die manier interactie tot stand brengen. Je kunt de resultaten laten zien van opgravingen, die later weer onder het zand zijn verdwenen." Of de handhaver met UAR op stap kan en op locatie de voorgeschreven rooilijnen in beeld kan krijgen, is volgens Piekart nog iets te vroeg. "Maar de ontwikkeling gaat razendsnel." ●



Ferry Piekart