



VAN DATA PRODUCEREN NAAR INFORMATIE MAKEN

Interview met Agethe Derkse

Bij Gemeente Nijmegen wordt hard gewerkt aan een stelsel van basisregistraties. Doel is het efficiënt, effectief en beheersbaar maken van de gemeentelijke basisregistratie. Dit is nodig om de vragen die aan de gemeente worden gesteld goed te kunnen beantwoorden en daarbij te voldoen aan wet- en regelgeving. BPM Consult ondersteunde bij het ontwikkelen en uitvoeren van een plan van aanpak om gegevensmanagement naar een nieuw niveau te brengen en in te bedden in de bestaande processen. Agethe Derkse blikt terug op het project en de opgedane ervaringen.

TEKST: WILLEM SPRONK. FOTO'S: MAARTJE BROCKBERND

Wie ben je en wat doe je?

Ik ben Agethe Derkse, leidinggevende van het team Basis- en GEO-informatie voor inmiddels zes jaar. Ik ben bij de gemeente Nijmegen terechtgekomen na mijn studie Gezondheidswetenschappen, een heel andere tak van sport. Ik kon daarna aan de slag bij de gemeente als ambtelijk secretaris van de vakbonden, in die tijd een nieuwe plek in de organisatie. Via een aantal jaar P&O-adviseur op verschillende plekken had ik vervolgens een aantal leidinggevende functies in stafafdelingen (Financiën, Juridische zaken, Secretariaat, P&O). Na een centralisatieslag moest ik, als iemand die overal een beetje van is, een keuze maken en heb me verdiept in Informatisering & Automatisering, met name door mijn interesse in het toenemende belang van informatie. Toen Geo-informatie zes jaar geleden bij Functioneel Beheer werd gevoegd, is het huidige team gevormd.

Wat maakt de Gemeente Nijmegen anders dan andere gemeenten?

Een lastige vraag, vooral omdat ik hier geboren en opgegroeid ben. Veel standaardproducten zijn voor elke burger bekend, maar als ik vertel over wat er binnen mijn club gebeurt dan is dat een heel ander verhaal. En of het uitmaakt om te werken in een andere gemeente, vast wel, maar ik heb er geen ervaring mee. Wel werk ik samen met collega's van andere gemeenten en ook dat is interessant en leuk om te doen. Werken in Nijmegen is erg plezierig, maar vast en zeker zou ik mijn draai ook vinden in andere organisaties.

Wat doet jouw club binnen de gemeente?

We werken met data uit basisregistraties. Het is een kreet die intern bekend is, maar naar buiten toe een stuk minder. Maar als je mensen vertelt dat een van de basisregistraties bijvoorbeeld is het inschrijven van personen in de gemeente (woonadres, geboorte en overlijden), dan is dat bekend.

Mijn club is verantwoordelijk voor geografie, de fysieke ruimte, gegevens over de fysieke objecten in de stad vastleggen, het maken van analyses door het combineren van verschillende databronnen waardoor nieuwe informatie ontstaat, het maken van digitale kaartlagen over allerlei thema's over Nijmegen. De hele stad wordt daarvoor als een plattegrond in kaart gebracht, zodat te zien is waar de wegen, fietspaden, gebouwen, bomen etc. staan. Dit gebeurt buiten tegenwoordig door de

landmeters en dat gaat steeds meer digitaal. Binnen op kantoor wordt deze informatie verwerkt in de bijbehorende systemen, zoals de Basisregistratie Grootschalige Topografie (BGT). Een andere basisregistratie, waar burgers ook steeds meer mee te maken hebben, is de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG). Daar worden adressen en gebouwen gekoppeld. Dit wordt bijvoorbeeld veel gebruikt door veiligheidsdiensten op het moment dat er een ramp is (brand, ongeluk), om te bepalen waar een hulpdienst moet zijn, hoe daar makkelijk te komen en hoeveel mensen er in principe in een pand verblijven. Of bij het aanvragen van een energielabel. Deze digitale registraties worden op andere plekken in de gemeente gebruikt, maar ook door andere overheden en veiligheidsdiensten als een digitale ondergrond waar zij weer hun beheer op baseren. We produceren data, en maken daar informatie van. Andere overheden brengen daarop hun eigen stukje in beeld en sluiten het digitaal exact op elkaar aan. Het doel: 1 landelijk overzicht door eenmalig inwinnen en meervoudig gebruiken.

Is er dan ook een moment dat alles in kaart is?

Ja en nee, voorlopig wordt nog ontzettend veel gebouwd in Nijmegen. En er zullen altijd mutaties zijn zoals het slopen van panden, verbouwingen, veranderde wegen. Dan moet alles weer opnieuw in kaart worden gebracht.

Wat was het vertrekpunt voor het project Gegevensmanagement?

Vanuit de gemeente Nijmegen ligt er sinds 2016 een visie en beleid op Gegevensmanagement. Steeds maar doorgaande digitalisering van processen, geeft ook steeds meer data in systemen. Deze data kan nuttig gebruikt worden. Het doel van gegevensmanagement is dat de juiste betrokkene de juiste gegevens van de juiste kwaliteit heeft, op het juiste moment. Met daarbij de randvoorwaarden ingevuld, namelijk het waarborgen van privacy en de inrichting van de informatiebeveiliging. Het visiestuk van de Gemeente Nijmegen heeft drie onderdelen: Basis- en kernregistraties, Open data en Enterprise Intelligence Teams. Mijn verantwoordelijkheid ligt bij de Open Data en Basis- en kernregistraties, zowel het productieproces als het komen tot een stelsel van basisregistraties. Afscheid nemen van aparte eilanden van informatie en juist aan elkaar knopen van data voor meer verbanden leggen, meer relevante informatie maken voor onze afnemers en het gebruik nog meer stimuleren.

Welke aanpak hebben jullie gekozen?

We hebben eerst met het projectteam een ontwerp gemaakt, daarbij stakeholders geïdentificeerd, organisatievorm bepaald en proces ontworpen. Voor de realisatie van dit ontwerp was technische ondersteuning nodig, en de keuze viel op een tool van een externe partij. Zij leveren een toolbox die veel van de informatie aan elkaar knoopt en een groot deel van de techniek erachter verzorgt. Wij konden dan meer de focus leggen op wat daar dan uit komt en wat we er mee kunnen doen. Maar omdat het een nieuw product is, wilde ik niet direct tot aanschaf overgaan. Ik wilde pas definitief beslissen over de aanschaf als je beter weet wat je krijgt. Aanschaf ineens was te ingrijpend omdat het veel koppelingen en knooppwerk vereist en de gemeente als geheel betrokken is. Met behulp van BPM Consult hebben we een 'Proof of concept' (PoC) doorlopen met als doel om deze tool aan te gaan schaffen. We moesten dan onder meer een intake doen omdat je van plan bent om investeringsgeld te gaan besteden aan de aanschaf van een product. Er zijn veel gemeentes die voor dit vraagstuk staan, en lang niet allemaal schaffen de gekozen tool aan, dus we praatten ook met andere gemeentes die een andere methodiek hadden gekozen. Je vergelijkt dus ook met hulpmiddelen van andere gemeentes.

Wat was de aanleiding voor het contact met BPM Consult?

Vanuit een eerdere samenwerking bij de Omgevingsdienst Regio Nijmegen kende ik BPM Consult. Omdat ik niet direct een vraag had over processen, was ik zonder deze ervaring ook niet direct bij BPM Consult uitgekomen. De eerdere ervaring met BPM Consult sloot in mijn geval goed aan bij wat ik zocht aan hulp. Bijkomend voordeel was dat BPM Consult al bekend was met de

gemeente Nijmegen. Een goed beeld hebben van waar het over gaat is cruciaal (wat is gekoppeld aan wat, waar wordt al samengewerkt). Dit praat makkelijker. BPM Consult is geen inhoudelijk expert op data-koppeling, maar had er zoveel ervaring mee opgedaan bij de ODRN dat zij procesgerichte en inhoudelijke ondersteuning kon bieden in ons project.

Wat was het resultaat?

Bij het introduceren van de PoC-fase zou deze initieel 3 tot 5 maanden duren, maar alles bij elkaar heeft het bijna een jaar in beslag genomen. Erg jammer, omdat er ondertussen vanuit de rest van de organisatie naar ons werd gekeken. De PoC fase liep aan zowel de kant van de leverancier als aan onze kant best lastig, en dan hebben we ook nog te maken met de regionale ICT-organisatie waaraan de gemeente het een en ander heeft uitbesteed. Het ging door

de complexiteit niet allemaal even soepel, vooral rondom onderling begrip, kwaliteit en capaciteit.

Hoe heeft BPM Consult hierin ondersteund?

BPM Consult heeft vooral meerwaarde gehad in het opstellen van de PoC: op een gestructureerde manier alle vragen scherp hebben en dit afstemmen en vaststellen met de leverancier die het product moet leveren. Inclusief een scoretabel om de PoC-fase te kunnen doorlopen en waarderen. We moeten immers een goede onderbouwing hebben om aan het einde van de fase een 'ja' of een 'nee' te kunnen geven. Hier lag de hele periode de focus op, en dat heeft veel energie gekost. En misschien wel te veel. We hadden in de tussentijd ook zelf stappen kunnen zetten in het realiseren van delen van het stelsel zonder de externe partij.

In de PoC-fase heeft BPM Consult zich steeds meer vastgebeten in de inhoud, maar dat maakte het ook

“Omdat de burger steeds meer zelf bij de gegevens kan, wordt de noodzaak tot een betere integratie steeds groter.”



lastiger om de begeleidende rol te blijven pakken. Gaandeweg werden ze ook meer onderdeel van het totaal. Het is bijzonder dat de adviseurs begrip van de inhoud wilden hebben, terwijl deze inhoud niet in de eerste plaats hun vakgebied is. Deze instelling is juist bij projecten waarin ICT een rol speelt erg nuttig.

Hoe keek je projectgroep tegen de PoC aan?

In de PoC-fase hebben we een pilot gedaan met data van de afdeling Belastingen en met de BAG. Vooraf was door de softwareleverancier het beeld geschetst dat oplossingen dankzij ervaringen bij andere gemeenten al 'op de plank lagen'. De twee andere gemeenten die werkten met het product geloven er erg in en dat deed ik op zich ook. Alleen werd gaandeweg wel helder, dat elke te maken koppeling (de toepassing op onze situatie) een nieuw traject vroeg met een nieuw kostenplaatje. In de pilot bleek dat niet alle oplossingen 'op de plank lagen', er moesten ook nog delen worden gebouwd en geprogrammeerd. Het gaf wel input voor de PoC, maar was eigenlijk niet positief, omdat

het weer tijd kost voor opleveren, (deel)testen en aanscherpen. De totale kosten zijn daardoor vooraf niet duidelijk. Doorvertaling van PoC-resultaten naar het project als geheel gaf een beeld dat veel hoger lag dan verwacht. Elke partij met wie we wilden koppelen heeft een eigen programmatuur en architectuur, waardoor standaardoplossingen net niet zouden matchen. Het begon hoe langer hoe ongemakkelijker te voelen om er mee door te gaan. En dat terwijl je op voorhand weet dat de vragen wel gaan komen om het te realiseren.

In onze groep ontstonden er verschillen in beleving. De één zag alle voordelen en plussen, terwijl anderen juist sceptischer werden. De groep zelf begon uit elkaar te lopen en niet meer naar hetzelfde einddoel toe te werken. Ook kwamen kritische vragen van buitenaf. Als dit dan een beeld geeft van hoe het straks zou kunnen gaan, dan is het vertrouwen niet heel groot. Elke stap duurde ook langer dan we van tevoren hadden verwacht. Het maakte het werken in het project er niet prettiger op.

Wat was het resultaat?

Het eindbeeld is dat het project technisch gezien is geslaagd. Vanuit de algemene managementlijn (kosten, efficiency) waren we juist kritisch. De club van ICT-architecten, die het beleid maakt, werd kritischer omdat mijn eigen vertrouwen in dit project en het vervolg ook afnam. Het feit dat er intern voorstanders, twijfelaars en tegenstanders waren, maakten de gesprekken met de leverancier ook steeds lastiger. Een belangrijk deel van de PoC was de doorrekening naar de totale situatie in tijd en geld en dit leverde een minder positief beeld op. Vooral de inschatting dat voor veel vragen geen standaard oplossing voorhanden was, gaf de doorslag om de beslissing te nemen niet door te gaan en afscheid te nemen van de leverancier. Daarvoor was intern veel afstemming nodig en het opvangen van frustratie en teleurstelling.

Hoe gaat het nu verder?

De focus van de PoC fase lag bijna volledig op de tool en daar gaan we niet mee verder. Onze opdracht blijft: maak gegevensmanagement bruikbaar en werkbaar in onze organisatie. Het stelsel van basisregistraties moet er nog steeds komen. We staan eigenlijk weer bij het begin. Onderwijl zijn er nu wel trajecten gestart omdat andere afdelingen en partijen dichterbij elkaar zijn gekomen. In gezamenlijkheid optrekken (rond BAG, WOZ, BGT) gaat sneller, maar dit hadden we ook anderhalf jaar geleden al kunnen starten. We gaan nu (zonder externe leverancier) zelf afstemmen en de onderlinge procesafstemming, samenwerking en koppelingen maken. Voor dit vervolg is BPM Consult nu opnieuw ingeschakeld. En daarin levert de opgedane kennis wel een vliegende start. Gebruikers van de verschillende registraties willen nu zelf ook graag aan de slag met het leggen van de koppelingen; men ziet zelf ook het dubbele werk dat nu gedaan wordt.

In 2025 moet er een samenhangende objectregistratie klaarstaan: als je in een digitale weergave op een pand klikt, moet je alle gekoppelde informatie direct terug kunnen zien. Om hier te komen is afstemming tussen de registraties noodzakelijk. Maar zolang de wetgeving op de afzonderlijke registraties elkaar soms nog tegensprekt, kun je het nog niet volledig gelijktrekken. Omdat de burger steeds meer zelf bij de gegevens kan, wordt de noodzaak tot een betere integratie steeds groter. Mensen zien

sneller verschillen in cijfers, kunnen sneller aan de bel trekken en dienen daardoor ook makkelijker bezwaren in. En dat willen we voorkomen.

Hoe gaan jullie verder?

We zijn meer praktisch aan de slag. Werken in afzonderlijke (deel)projecten en niet meer met de oorspronkelijke projectgroep omdat die de lading nu niet meer helemaal dekt. Er staat ook geen regiegroep meer boven. Meerdere werkgroepen zijn nu ook echt aan het werk en zien vanuit hun vakgebied de meerwaarde van wat we doen. Wat zij opleveren houden we vervolgens weer tegen het licht van het grotere geheel voor wat betreft consequenties voor organisatie, efficiency, geld, inzet van mensen. We waken er nu voor dat we niet verzanden in details, maar doen nu ook minder aannames vanaf de zijlijn. Wat helpt is dat er iemand voor de groep staat die onafhankelijk is en met een frisse blik en frisse kijk de vragen stelt zonder aannames te doen. Ook is het belangrijk dat de klik er is met de adviseurs van BPM Consult. Niet een stel wijsneuzen die een kunstje komen doen, maar juist het gevoel hebben van het samen verantwoordelijk zijn. We stellen onszelf nu ook meer de vraag hoe BPM Consult de sessies begeleidt. Hoe kan het dat zij efficiënt en visueel werken en direct verslag kunnen maken, en dat ons dat zelf nog niet goed genoeg lukt? Het zou ons werk ook leuker maken als we dat er zelf bij kunnen doen.

Wat zou je achteraf anders willen doen?

Is een lastige vraag. Ik wil eigenlijk niet terugkijken. Waar ik heel blij mee ben is de keuze om eerst een PoC te doen. Dit zou ik weer doen, ook in volgende trajecten. We hebben nu niet meer het doel om een stelsel te maken zodat je een stelsel hebt, maar zoeken nu de meerwaarde in het inhoudelijk afstemmen van verschillende processen die elkaar opvolgen, elkaar nodig hebben.

Wat ik anders had willen doen is de focus niet alleen op de PoC leggen, omdat het resultaat ook negatief kan uitpakken. Dan begin je na afloop eigenlijk weer op de stand voor de start van de PoC. We hadden er meer naast moeten doen. In het vervolgtraject zijn we daarom meer met het werkveld zelf bezig om vooraf meer draagvlak en afsluiting te borgen. [!\[\]\(3342c215b2a8b663596a81468d5dc314_img.jpg\)](#)