



Digitale vernieuwing in Fonkelveen

Waar was Fonkelveen uit de bocht gevlogen op de digitale snelweg?

Burgemeester Van Gaal fietste na de raadsvergadering naar huis. Het had haar vooraf geen lastige vergadering geleden, want de agenda zag er overzichtelijk uit. Maar bij de voortgangsrapportage over de verbetering van de dienstverlening kwam er toch een aanval die zij niet aan had zien komen.

Verbetering van de dienstverlening was één van de speerpunten van het collegeprogramma. De ambitie was fors; de gemeente Fonkelveen wilde in 2020 een rapportcijfer 8 van de burgers. Volgens de website waarstaatjegemeente.nl was dat in 2018 nog een 6,7. Dus er was werk aan de winkel.

Als portefeuillehouder had Van Gaal zich de afgelopen periode keihard ingezet. Niet alleen de website was grondig aangepakt, waardoor burgers steeds meer zaken digitaal konden regelen, ook de centrale hal in het gemeentehuis had een facelift gekregen. De balies waren nu licht en open, waardoor het contact tussen ambtenaren en burgers makkelijker kon verlopen, en er waren spreekruimtes gemaakt waar ambtenaren burgers direct konden helpen met wat ingewikkelder vragen. Alles werd ondersteund met een nieuw zaakstelsel. Een IT-systeem dat, hoe kan het ook anders ongeveer

twee keer duurder was uitgevallen dan begroot, maar inmiddels naar behoren functioneerde.

Zo halverwege deze collegeperiode leek er dus geen vuiltje aan de lucht, maar toch was er vanavond in de gemeenteraad een debat met een rauw randje geweest. Als onderdeel van het 'Actieplan Dienstverlening' had de gemeente een robot voor in de centrale hal aangeschaft. Die robot kon bezoekers opvangen en naar de goede balie begeleiden. Het had Van Gaal in eerste instantie wat overdreven geleden, zo'n raar plastic ding op wielletjes. Bovendien kon die robot nog niet zoveel. Van Gaal vond het allemaal maar veel geld voor weinig. Maar uiteindelijk had hij zich door de programmamanager over laten halen. Hij had een heel ingewikkeld verhaal over Artificial Intelligence gehouden en de integratie van de robot met het zaakstelsel. De robot zou bezoekers straks veel meer functionaliteit bieden en de investering zou zich, als de kinderziekten eenmaal overwonnen waren, dubbel en dwars terugverdienen. Uiteindelijk had Van Gaal ingestemd; om een 8 van de burgers te krijgen, moest je soms uit je bestuurlijke comfort zone komen. De kosten waren eigenlijk te hoog en ten laste gebracht van het innovatiebudget van het

college van B&W dat eigenlijk nooit werd aangesproken.

Inmiddels stond de robot in de ontvangsthal van het gemeentehuis, vaak naast de informatiezuil waar bezoekers een nummertje konden trekken. In het begin hadden vooral de kleine kinderen, die met hun ouders mee waren, zich ermee vermaakt. Maar na ongeveer een maand begonnen ook volwassenen met de robot te praten. Het leek een mooi staaltje innovatie, waar ook de lokale kranten inmiddels melding hadden gemaakt.

Tot vanavond dus. Raadslid Hakim Mazraoui van de lokale partij Fonkelend Fonkelveen had nogal fel het woord genomen. Hij beweerde dat de gemeentelijke robot discrimineerde en vroeg of hij per direct uit de ontvangsthal verwijderd kon worden. Hij was door zijn neef, een IT specialist en ethisch hacker die eveneens van Marokkaanse afkomst was, getipt dat de robot probleemloos mensen met een Nederlandse achternaam hielp, maar moeite had met die van hem. Bovendien zou de robot makkelijk te hacken zijn en toegang kunnen geven tot persoonsgegevens van inwoners die een vergunningaanvraag hadden lopen. Mazraoui had zelf de proef op de som genomen en inderdaad, de robot raakte in de war van zijn achternaam en kon hem ook na het stellen van

aanvullende vragen helaas niet verder helpen. Mazraoui had dit gefilmd en online gezet op de Facebookpagina van Fonkelveen. Daar had het filmpje binnen twee dagen een lawine aan reacties opgeleverd, waarvan een aantal zeer onfris. Volgens Mazraoui was de robot er feilloos in geslaagd de tweedeling in de Fonkelveense samenleving bloot te leggen. Terwijl hij toch had gedacht dat Van Gaal de burgemeester van alle Fonkelveners was. Hij vond het een schande dat er aan dit soort speelgoed voor bestuurders geld uitgegeven werd, terwijl er bij de voedselbank dag in dag uit een rij mensen voor de deur stond.

Burgemeester Van Gaal vroeg zich af hoe het met dit mooie initiatief zo mis had kunnen gaan. Morgen in het wekelijkse gesprek in de driehoek met de gemeentesecretaris en de griffier moest zij bespreken of er hier nog wat te redden viel.

Aan u vragen wij burgemeester Van Gaal te adviseren over de inzet van dit gesprek.

- Welke stappen kan zij nemen ten aanzien van de robot?
- Wat kan zij doen op herhaling bij een volgende vernieuwend initiatief te voorkomen?
- En wat kan zij doen om de angel uit de discussie op de Facebook pagina van Fonkelveen te halen?

Begeleidershandleiding

Het doel van deze casus is om bestuurders bewust te maken van hun rol bij de snel voortgaande digitalisering van gemeenten. Deze casus hoort bij de VNG mindmap 'Veilig digitaal innoveren'. U kunt de casus samen met deze mindmap uitreiken, zodat deelnemers bij de beantwoording van de vragen al op weg worden geholpen.

Als u met een grotere groep werkt, legt u plenair uit wat er gaat gebeuren en deelt u de groep in in deelgroepen van 4-6 personen.

U behandelt de casus in drie ronden:

- Ronde 1: lezen van de casus en beantwoorden van de vragen (20-30 minuten). Zorg er in deze ronde voor dat de focus op de casus blijft. De bestuurlijke verleiding is groot om af te dwalen naar (vergelijkbare) situaties in de eigen gemeente.
- Ronde 2: plenaire behandeling van de antwoorden op de vragen (10-30 minuten afhankelijk van het aantal groepen). Schrijf de antwoorden op een flip-over. Ga hierbij na of alle relevante aspecten van het vraagstuk voldoende onderkend worden. Koppel de antwoorden aan de verschillende takken van de mindmap.
- Ronde 3: reflectie op de eigen praktijk: hoe doen wij dit in onze gemeente? En wat kan er beter? (10-30 minuten). Benoem de verbeterpunten en geef aan wie deze zal oppakken. Koppel de voortgang met enige regelmaat terug.

De volgende takken uit de mindmap treft u aan in de casus:

Kansen digitalisering:	Verbetering dienstverlening
Risico's digitalisering:	Openbare ordeverstoring met digitale oorsprong Hacken gemeentelijk netwerk
Bestuurlijk afwegingskader	Experimenteer en leer van ervaring Geef richting en stel grenzen vanuit publieke waarden Breng risico's in kaart
Rol bestuur	Faciliteer Stuur actief op digitalisering als integraal onderdeel van uw portefeuille Communiceer over doelstellingen en voortgang

De casus in Fonkelveen is een middel om bestuurders meer inzicht te geven in het brede domein van veilig digitaal innoveren. Het doel is uiteindelijk om het gesprek te voeren over de vraag op welke manier burgemeester en wethouders invulling geven aan hun eigen rol op dit gebied. Wat gaat er goed? Maar vooral: wat kan er beter? Benoem allebei en maak (concrete) afspraken over verbeteringen en follow-up op dit gesprek.