

Samen organiseren en kansen benutten.

Dienstverlening in de smart city

Alles wordt anders. Alles wordt met alles verbonden via het Internet of Things (IoT). Technologie gaat de dienstverlening ingrijpend beïnvloeden. Maar hoe? Als Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) zijn we in smart city Eindhoven gestart met een eerste verkenning.

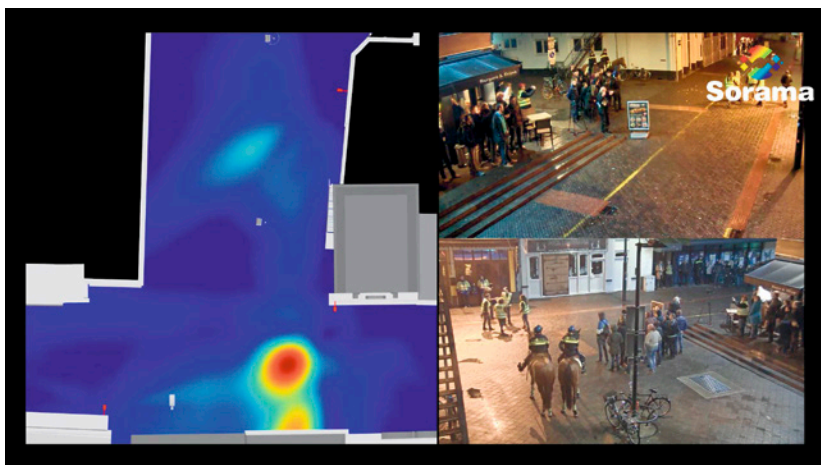
We verwachten dat digitalisering veel invloed gaat hebben: de informatieverstrekking kan daardoor aanzienlijk verbeteren en versnellen. Standaarddienstverlening wordt grootschaliger en daardoor nog

efficiënter aangepakt. Er ontstaat meer ruimte voor de complexe gevallen: het maatwerk wordt ondersteund vanuit een goed werkende digitale omgeving. Als we het slim doen, zal die digitale omgeving ons ook helpen in onze relatie met de burgers: dienstverlening, informatievoorziening, communicatie en

participatie zullen naar elkaar toe groeien. Daardoor zal de afstand tussen gemeente en gemeenschap kleiner worden. Het ideaal is, dat burgers zeggen: 'de gemeente: dat zijn wij'. Dat is het toekomstbeeld waar wij als dienstverleners op koersen: dienstverlening is voor ons een middel om het vertrouwen



De Basisregistratie Grootschalige Topografie is een handig middel om de dienstverlening te verbeteren en mensen, buurten en wijken op maat te bedienen. (bron: www.overheid.nl)



Living Lab is een onderzoeks- en meetinstrument dat wordt toegepast op het uitgaansgebied Stratums Eind in Eindhoven. Het is onder meer mogelijk om met geluidssensoren aan te geven of er uitgaansgeweld dreigt. Om dit goed in te schatten kunnen de sensoren het verschil horen tussen een glas dat valt of een glas dat gegooid wordt. (bron: Sorama.eu)

van burgers en ondernemers in de overheid te verstevigen, ook in de ruimtelijke sfeer.

BASISREGISTRATIES DE RUGGENGRAAT

Nu de basisregistraties op orde zijn, is het moment gekomen om de mens écht centraal te stellen met regie op eigen gegevens. In de afgelopen jaren hebben we de basis op orde gebracht, onder andere op het ruimtelijke vlak met de basisregistratie adressen en gebouwen (BAG) en de basisregistratie grootschalige topografie (BGT). Dit soort registraties vormt de ruggengraat van de digitale overheid en via 'open data' ook van menig bedrijf. We kunnen dit soort registraties goed gebruiken om de dienstverlening te verbeteren en mensen, buurten en wijken op maat te bedienen.

De 'smart city' verandert veel in de ruimtelijke sfeer. De afvalbak wordt door het aanbrengen van sensoren tijdig geleegd. En het licht gaat aan als voetgangers zich door een donkere stad begeven. Aan dat

soort nieuwe mogelijkheden raken we inmiddels wel gewend. Maar het gaat verder. Als we overstappen op elektrisch rijden worden onze steden schoner. En wordt het geluid van auto's en motoren minder. Minder vervuiling? Minder geluid? Kunnen we een en ander vertalen in een lichtere ruimtelijke toets in de sfeer van de Omgevingswet, zodat deze minder complex wordt?

DIRECTER COMMUNICEREN

En wat als burgers via digitale middelen veel directer met ons gaan communiceren over de kwaliteit van de leefomgeving? We zitten nu al middenin de beweging van 'buiten naar binnen'. Zijn we er op voorbereid dat ze sneller reactie zullen willen hebben en dat dienstverlening in de openbare ruimte directer wordt? Hoe ver gaan we in de samenwerking met de burgers? Zijn we bereid om niet alleen werk, maar ook een deel van de regie over te dragen? We staan aan het begin van een uitdagende nieuwe periode, waarin we steeds meer van

buiten naar binnen moeten denken en handelen. Hoe kan de nieuwe technologie ons daarbij helpen?

Vanuit de VDP zijn we druk bezig om een antwoord te formuleren op de uitdagende vragen die op ons afkomen. We beseffen dat we moeten samenwerken. Met VNG-KING rondom 'Samen organiseren'. Met de beweging rondom 'NL Smart City strategie', ministeries en andere overheden. Met koepelorganisaties zoals Stadswerk. De ontwikkeling van nieuwe technologie lijkt soms een natuurverschijnsel, maar het is natuurlijk gewoon mensenwerk. En ook de toepassing daarvan is mensenwerk. Met het perspectief van burgers en bedrijven als uitgangspunt kan de technologie van de smart city ons helpen om de dienstverlening te verbeteren, zodat we samen bouwen aan een leefbaar en duurzaam land.

Website

www.publieksdiensten.nl

LEESTIPS

Meer over de invloed van nieuwe technologie op het werk:

- www.publieksdiensten.nl/wp-content/uploads/2017/07/initiate_disruptive_technologies_1.pdf.

Meer over de nieuwe technologie binnen de VDP (eerste verkenning):

- www.publieksdiensten.nl/kwartaalbijeenkomst/kwartaalbijeenkomst-eindhoven-30-maart/

Meer over werken 'Van Buiten naar Binnen':

- www.frankwatching.com/download/buiten-naar-binnen-klantcontact-en-interactie-publieke-domein/

Meer over NL Smart City Strategie:

- zoek op 'NL Smart City strategie' op Google