

**Een sfeerimpressie van een VDP-studiereis naar Denemarken en Zweden van 17 tot en met 20 april 2018.**

**Waarom Kopenhagen? De eerste dag.**

Een kalme, bedaarde stad. Veel monumenten, maar niet monumentaal. Het rustige ritme van de gebouwen aan het waterfront. Bescheiden, maar trots. Dat zijn de **eerste indrukken** van Kopenhagen. Met een C. De C van 'Cobra'. In de komende dagen gaan we kijken of we de frisse kleuren van de naoorlogse kunstbeweging kunnen vertalen naar de digitale wereld.

Met een **gezelschap van 45 mensen** kom je binnen als je ergens binnenkomt. Maar de groep van managers dienstverlening **beweegt zich soepel**. Als de groep zich in beweging zet gaat het vanzelf. De lengte van de groep maakt, dat je niet per se vooraan hoeft te lopen om toch op de plaats van bestemming aan te komen. Onderweg kijken we natuurlijk niet alleen naar de stad, maar hebben we het er ook over. Over het leven en over het werk. Problemen waar je mee zit, die door anderen al van een oplossing zijn voorzien. Kansen die ontstaan door nieuwe indrukken, inzichten en gesprekken. Ja, zo hoort het te gaan als je samen op studiereis bent.

**Waarom** gaan we naar **Copenhagen** en niet naar de aangename warmte van zeg, Portugal? De gedachte is dat we onze maatschappij en onze mensen meer lijken op het Noorden, dan op het Zuiden. Het heeft iets met temperament te maken. Maar ook met hoe je zaken aanpakt. De kunst is natuurlijk om dat temperament, de creativiteit en de levenslust van het Zuiden toe te laten tot het koele Noorden. Terwijl in ons eigen land de zomer zich aankondigt, hebben we weer in Kopenhagen. Droog, een zonnetje en een temperatuur die uitnodigt om aan de slag te gaan.

Dat **Denemarken en Nederland op elkaar lijken** werd bevestigd door ambassadeur Henk Swartouw. Met zijn vriendelijke ontvangst in zijn eigen residentie maakte hij direct duidelijk waarom een ambassadeur 'ambassadeur' heet. In een ongedwongen sfeer hebben we alvast kennigemaakt met de gesprekspartners die we in de loop van de week tegenkomen.

De ambassadeur is niet alleen bruggenbouwer, maar had desgevraagd voor beide volken ook nog wat tips. De Denen zijn collectief sterk en hebben op dat niveau een stevige ambitie, maar het persoonlijk ondernemerschap mag nog best iets groeien. En als je in een ander land bent, zie je je zelf vaak ook wat scherper. De Nederlanders hebben van nature meer pioniersmentaliteit, maar ze polderen wat af: een beslissing is vaak de start van een nieuw rondje discussie. En daarmee is slagvaardigheid op sommige terreinen ver te zoeken.

We hebben in Nederland heel veel gedigitaliseerd. We hebben heel veel kennis, kwaliteit en kunde. We hebben heel veel mensen en organisaties die ermee bezig zijn. En toch ... hebben we dat gevoel dat het **niet snel genoeg** gaat in een wereld die zich veel sneller ontwikkelt. Ons eerste bezoek aan het agentschap digitalisering van het ministerie van Financiën maakt dat direct duidelijk. Mr. Wang schetst in een uitgebreid, maar boeiend betoog '**The Danish approach of digitisation**': met visie, met draagvlak van alle overheden en met een stevige regie'. Stap voor stap, maar vastberaden en met een stevige ambitie om het morgen nog beter te doen. De directeur van het agentschap komt ons ook nog even gedag zeggen. Zij geeft aan dat de Denen goed vooruitgaan met de digitalisering en dat ze blij is met de internationale samenwerking, want ook de Denen kunnen nog wel stappen maken. Zo was ze onlangs in Nederland geweest om te kijken hoe wij 'cybersecurity' geregeld hebben. Want in Denemarken was dat tot nu toe niet zo'n ding. Het vertrouwen van de burgers in de overheid is extreem hoog. En na enige aarzeling hebben de Denen de digitalisering stevig omarmd. Met enige trots geeft ze aan, dat maar liefst 92% van de bevolking inmiddels tevreden is over de digitale dienstverlening. Ook opmerkelijk: dat 4% van de alleroudsten wat moeite heeft met de digitale wereld is niet echt opmerkelijk, maar dat 17% van de allerjongsten daar moeite mee heeft, is natuurlijk heel bijzonder. Digitaal zijn ze natuurlijk supervaardig, maar ze snappen gewoon de overheid niet.

**Hoe doen ze dat dan, die Denen? Wat is het geheim van de smid?** Tja, en toen moesten we natuurlijk wel even slikken. Het sleutelwoord van de Denen in deze hele ontwikkeling is '**mandatory**': 'verplichtend'. Oei, daar zijn wij niet zo van. 'Mandatory'. Is voor ons een hele uitdaging, 'quite a challenge'. Het is indrukwekkend hoeveel slagen de Denen gemaakt hebben. Ze hebben het beter en veel strakker georganiseerd, zo lijkt het.

Ze zitten dicht bij het 'werken als een overheid'. Ze zijn bezorgd over de snelle technologische ontwikkeling, maar lijken op een of andere manier ook beter voorbereid. En de bevolking weet dat te waarderen.

Nu we zelf op het punt staan om in de komende maanden een nieuwe, aangescherpte visie te maken omtrent dienstverlening, digitalisering en digitale identiteit, zowel op nationaal, als op lokaal niveau, is de **presentatie van het Agentschap een 'geschenk uit de hemel'**. We kunnen daarvan veel gebruiken. Het is geen kwestie van 'zoek en vervang', maar het kan er heel dicht bij komen. Zeker met het perspectief op Europa.

**Zijn wij bereid om meer verplichtend samen te werken?** Onderling? En met het Rijk?

En hoe pakt het eigenlijk uit aan de gemeentelijke balies, die 'mandatory' aanpak?

Dat zijn vragen waar we ons vandaag in zullen verdiepen met een bezoek aan de Deense VNG, hier 'KL' heet en een bezoek aan de gemeente Glostrup, een kleinere gemeente van 23.000 inwoners net buiten Kopenhagen, eh 'Copenhagen'.

Morgen verder.

Met vriendelijke groet,

Jan Fraanje,

18 april 2018.