

# Klantverhaal Gemeente Den Haag

Sinds kort komt FourPoints over de vloer bij de gemeente Den Haag, afdeling milieu. Een van de zaken die daar speelt is de omgevingswet. Die wet gaat op 1 januari 2021 in en zorgt voor nogal wat veranderingen binnen gemeentes. De gemeente Den Haag gaat naast vaste normen ook met open normen werken. Op die manier kan de gemeente voorkomen dat er alleen maar aan de minimale eisen wordt voldaan. Door in gesprek te gaan met aanvragers, kunnen we er samen een fijnere stad van maken. Maar om op die nieuwe manier te gaan werken, is integraal samenwerken steeds belangrijker voor de gemeente Den Haag. En daar hoort data gedreven werken ook bij. Om Den Haag klaar te stomen voor de toekomst, is verandering nu al noodzakelijk. Hoe de gemeente dit aanpakt, lees je in deze case study.

## Opstartproblemen

De gemeente wilde al langer een monitor laten ontwikkelen om meer integraal aan milieu- en duurzaamheidsthema's te gaan werken. Toch liep het initiatief steeds stuk, doordat eerder op de bouw van een grote monitor werd gefocust en de aanpak niet duidelijk was. Dit terwijl de opgave vooral mensgericht is en de beoogde monitor hierin kan ondersteunen. Toen de gemeente FourPoints ontmoette, snapten ze precies de gemeente naar toe wilde. En dat was erg belangrijk. Door de verschillende gesprekken die al eerder gevoerd waren over het thema, werd duidelijk dat de ruwe data voor meerdere groepen medewerkers geschikt moest worden. Groepen die verschillende eisen hebben. Een ambtenaar moet snel kunnen zien hoe het ervoor staat met een bepaald beleidsplan en een vergunningsmedewerker moet veel meer details te zien krijgen die voor hem relevant zijn. FourPoints begreep dit direct. Al bij het eerste gesprek wisten zij de juiste snaar te raken. De partner voor het verandertraject binnen de gemeente was gekozen, dus tijd voor een vliegende start. Toch?

**“Het is geen ICT project, het is mensenwerk. En dat begrijpt FourPoints.”**

## Vooruitgang is veranderen

Vanuit ICT oogpunt was het vraagstuk binnen de gemeente Den Haag relatief simpel: er moet een monitor gebouwd worden. Maar, zoals ze zelf benadrukken: IT is zeker niet leidend, het is slechts een component van het geheel. Uiteindelijk is het mensenwerk. En vanuit dat uitgangspunt zijn FourPoints en de gemeente als een team aan de slag gegaan: de enige manier om vooruitgang te boeken, is door verandering en het aangaan van de dialoog daarover

**“Het is niet een computer waarbij je op enter drukt en hij werkt, het is veel meer dan dat.”**

Voordat er ook maar iets gebouwd wordt bij de gemeente Den Haag, moest duidelijk worden wat de huidige stand van zaken is en wat doelstellingen voor de toekomst rondom integrale monitoring zijn. Om dit te achterhalen, werd onderzoek gedaan binnen verschillende domeinen. Waar wordt al integraal gemonitord en / of data gedreven gewerkt? Welke projecten lopen al? Samen met een gemeentelijke onderzoeksafdeling ontwikkelde hij een plan van aanpak. Op die manier probeert de gemeente te voorkomen dat er dingen dubbel worden gedaan. Het blijft zoeken naar afstemming binnen de gehele gemeente. Waarin kunnen verschillende domeinen elkaar helpen en versterken, zowel inhoudelijk als functioneel? Om die vraag te beantwoorden, moet er eerst een goede basis gelegd worden. En dat is precies waarmee gestart werd.



### Aan de slag

Om integraal te kunnen monitoren, heb je een goede basis nodig. Het schip moet gebouwd worden voordat de gemeente koersgericht kan gaan varen. Daarom beginnen ze klein. Ze willen eerst de monitor bouwen voor een beperkt aantal thema's. Daaraan wordt gewerkt in teams met onder andere onderzoekers, IT'ers, beleidsmedewerkers en een trainer van FourPoints. Het moet vooral niet te moeilijk worden in de eerste fase. Door klein te beginnen, kan de gemeente daarna stap voor stap uitbouwen. Dat klinkt als een succesvolle aanpak, maar verandering vindt niet zomaar plaats. Een nieuwe manier van werken vergt namelijk een nieuwe manier van denken, dat is spannend voor veel medewerkers. De gemeente begrijpt dat dat lastig is. Daarom gaan ze met iedere betrokkene in gesprek. Ze willen weten waar ze tegenaan lopen en wat hun wensen zijn. Een krabbeltje krijgen onder een voorstel, dat lukt uiteindelijk wel, maar daar ligt de focus niet op binnen dit project. Het eerste doel van de gemeente is commitment, aan de voorkant van het traject. Op die manier komt de nieuwe manier van werken straks niet als een verrassing. Daarnaast hoopt de gemeente dat het enthousiasme van de FourPointers aanstekelijk werkt. Zij werken met zoveel passie en enthousiasme dat ze ervan uitgaan dat dit medewerkers bij de gemeente ook overtuigt.

**“Als data gedreven werken hier lukt, lukt het binnen de gehele gemeente.”**

### Een héle mensgerichte gemeente

De gemeente Den Haag denkt aan haar inwoners. Dat is precies de reden dat nu zo hard wordt gewerkt aan het verandertraject. Niet alleen de omgevingswet vraagt om interne veranderingen, ook inwoners zullen dit op termijn van de gemeente gaan verwachten. Zij willen meer informatie en een gemakkelijke omgang met voor hun relevante data. Om dit te kunnen doen, begint de gemeente nu al met veranderen. Ze realiseren zich namelijk dat als ze te lang wachten, ze de vrijheid niet meer hebben om het precies zo in te richten als ze willen. Nu kan de gemeente ook intern alle eisen en wensen meenemen, waardoor het een breder gedragen data gedreven monitor wordt. Ook op dat gebied mag FourPoints de gemeente helpen. FourPoints weet goed de vertaalslag te maken in de operationalisering. Ze weten een brug te bouwen tussen de business en de ICT en helpen bij de communicatie tussen de verschillende domeinen. Uiteindelijk kan de gemeente beter presteren doordat FourPoints de vraagstukken zo goed begrijpt. En iedere medewerker kan straks met dezelfde data hun eigen vragen beantwoordt krijgen waardoor Den Haag een gemeente wordt die zich voorbereidt op data gedreven vraagstukken van de toekomst.