

VISIE

ICT in de gemeente Delft in 2020

werkgroep CODRA:

René Dings (Tremani)
Florian Hoornaar (Octavalent)
Victor Huisman (Dutcheer)
Birger Jansen (CNOC)
Hans van Oosten (Da Capo al Fine)
Derek Verweij (BewustTalent)

Met medewerking van:

Menno Manschot (TNO)
Vera Pijl (The Bridge)

Cartoons:

Auke Herrema

Delft, 3 november 2008.

ICT-Kring Delft

www.ictkring-delft.nl

Inhoudopgave

1. Introductie.....	3
1.1 Inleiding.....	3
1.2 Aanleiding.....	3
1.3 Opdrachtformulering	4
1.4 Werkwijze	4
2. Toekomstscenario's	5
2.1 Inleiding.....	5
2.2 Onzekerheden.....	5
2.3 Vier werelden	6
2.4 Bevindingen	9
2.5 Eisen aan de ICT.....	9
2.6 Conclusies.....	10
3. Visie: Denken over Delft in 2020.....	12
3.1 Inleiding.....	12
3.2 Wij beheren	12
3.3 Wij weten	13
3.4 Wij signaleren.....	14
3.5 Wij kennen	15
3.6 Wij filosoferen	15
3.7 Wij werken	17
3.8 Wij inspireren	18
4. Visie: Dromen over Delft in 2020	19
4.1 Inleiding.....	19
4.2 Wij inspireren	19
4.3 Wij beheren	21
4.4 Wij weten	21
4.6 Wij kennen	22
4.7 Wij werken	22
4.8 Wij filosoferen	23

1. Introductie

1.1 Inleiding

Delft is een stad waar innovatie, techniek en creativiteit al vele eeuwen hand in hand gaan. De ICT-sector neemt in Delft een bijzondere positie in, met de aanwezigheid van de TU Delft (met de Informatica-faculteit en het ICT Delft Research Center), TNO-ICT en honderden ICT-ondernemers. Binnen de ICT-Kring Delft werken deze organisaties succesvol samen, en gezamenlijk wordt gewerkt aan een ICT-ecosysteem. Met de gezamenlijke inspanning is ontwikkeling en innovatie te bereiken van wereldformaat.

De aanwezigheid van zoveel ICT-kennis en -expertise geeft de gemeente Delft de mogelijkheid om op het gebied van ICT een voortrekkersrol te spelen, nu en in de toekomst. De ontwikkeling van een nieuw Stadskantoor biedt bijvoorbeeld interessante mogelijkheden om ICT in te zetten om de werkzaamheden van de medewerkers van de gemeente te ondersteunen en de dienstverlening aan burgers, bedrijven en toeristen te optimaliseren.

Een werkgroep van de ICT-Kring Delft heeft zich gebogen over de vraag hoe de ICT er in het jaar 2020 binnen de gemeente Delft uit zou kunnen (of moeten) zien. In dit rapport vindt u een verslag van de bevindingen, met een visie voor 2020.

1.2 Aanleiding

In maart van 2008 heeft de ICT-Kring Delft ter gelegenheid van haar eerste lustrum een studiereis georganiseerd naar Silicon Valley. Daaraan namen 25 personen deel die samen de 4 O's vertegenwoordigden van het Delftse ICT-ecosysteem:

- § Ondernemers
- § Onderwijs (TU Delft, de Haagse Hogeschool),
- § Onderzoek (TU Delft, TNO-ICT)
- § Overheid (Gemeente Delft).

De situatie in Silicon Valley is op een aantal punten vergelijkbaar met die in Delft. Ook in Delft zit een bijzonder grote en gevarieerde verzameling ICT-ondernemingen in de nabijheid van een hoogwaardige onderwijsinstellingen en onderzoeksinstituten. Het thema van de studiereis was dan ook 'Value by Proximity', oftewel: hoe kun je meerwaarde halen uit elkaars nabijheid? Het doel van de reis was om te ontdekken wat de factoren zijn die Silicon Valley zo succesvol maken, en vervolgens om te kijken hoe we die succesfactoren kunnen vertalen naar de situatie in Delft.

Ronald Vuijk nam aan de reis deel in zijn functie van wethouder van ICT, Economische Zaken en Kennisstad. Door het grote enthousiasme bij de deelnemers over wat we hebben gezien en geleerd in Silicon Valley kwam bij Ronald Vuijk de vraag naar boven:

Kan de ICT-Kring Delft vanuit de expertise van zijn deelnemers een visie opstellen voor de ICT in 2020, met name hoe de agenda van de ICT-manager van de gemeente Delft er in 2020 uitziet, zowel op aspecten van de interne bedrijfsvoering als op externe aspecten, waaronder de uitstraling Delft als 'het Silicon Valley van Europa'?

1.3 Opdrachtformulering

In overleg met de gemeente Delft is de volgende opdracht geformuleerd:

‘Ontwikkel een ICT-visie voor de gemeente Delft in 2020’

De ICT-visie betreft de bedrijfsvoering van de gemeente met behulp van ICT (opzetten, veranderen, uitvoeren en beheren) ten behoeve van de gemeentelijke dienstverlening aan haar burgers en binnen de gemeente gevestigde bedrijven en instellingen. Onder deze ICT-visie dient ook de communicatie met andere overheidsinstellingen (landelijk, provinciaal en regionaal bijvoorbeeld het Hoogheemraadschap Delfland) en diensten (politie en brandweer) te worden verstaan. De opgestelde visie dient een kader te vormen voor en richting te geven aan het verder ontwikkelen en realiseren van de informatievoorziening met behulp van ICT voor de periode tot en met 2020.

Er dient met verschillende doelgroepen rekening te worden gehouden:

- § Interne organisatie Delft
- § Burgers
- § Toeristen
- § Ondernemers en hun werknemers
- § Wetenschappers en studenten

Er zijn twee perspectieven leidend:

- 1 het externe perspectief ('Hoe wordt Delft het Silicon Valley van Europa?')
- 2 het interne perspectief (Wat is nodig in de interne gemeentelijke organisatie om zowel de bedrijfsvoering op orde te hebben als uitstraling te hebben die past bij het externe perspectief? Denk hierbij aan de ontwikkeling van een nieuw Stadskantoor, en aan de ondersteuning van ambtenaren, burgers en toeristen middels ICT.)

1.4 Werkwijze

Het jaar 2020? Dat is nog best een eind weg... Met de huidige technologische ontwikkelingen is het al moeilijk om te voorspellen wat over twee jaar allemaal zal gaan gebeuren - laat staan dat het makkelijk is om iets te zeggen voor de situatie over twaalf jaar. Met behulp van scenarioplanning hebben we daarom eerst trends en onzekerheden in kaart gebracht. Op basis daarvan hebben we vier scenario's uitgewerkt voor de wereld in 2020. Een verslag daarvan vindt u in hoofdstuk 2 ('Toekomstscenario's')

In hoofdstuk 3 ('Visie: Wij denken...') hebben we omschreven hoe wij denken dat de ICT-situatie binnen de gemeente Delft in 2020 zal zijn. Met de vier scenario's in ons achterhoofd hebben we daarvoor zeven thema's uitgewerkt voor een 'waarschijnlijke toekomst'.

Wat wij denken is leuk, maar wat wij dromen is nog veel leuker! Hoe ziet het Delft van onze dromen er uit in 2020? Die visie kunt u terugvinden in hoofdstuk 4 ('Visie: Wij dromen...').

2. Toekomstscenario's

2.1 Inleiding

Met behulp van scenarioplanning hebben we een beeld gecreëerd van mogelijke toekomstscenario's. Scenarioplanning is een proces waarbij mogelijke toekomstlijnen en trends worden uitgezet, waarna wordt bekeken welke impact deze hebben op een organisatie. Het is belangrijk dat daarbij zowel ontwikkelingen als onzekerheden worden meegenomen. Moeilijk te modelleren zaken, zoals wijzigingen in wetgeving en opkomende technologieën worden centraal gesteld in de scenario's. Op die manier biedt scenarioplanning houvast voor een toekomstbestendige strategie.

2.2 Onzekerheden

Na het inventariseren van alle ontwikkelingen en onzekerheden hebben we de volgende twee (in onze ogen belangrijke) onzekerheden gekozen als uitgangspunt voor de scenario's:

1. lokaal of globaal?
2. privacy of niet?

1. lokaal of globaal?

Door technologische ontwikkelingen wordt de wereld steeds kleiner. Grenzen vervagen: mensen reizen de hele wereld over en communiceren met vrienden en onbekenden in andere landen. Zet die ontwikkeling zich door en worden we allemaal wereldburgers? Of hechten we steeds meer waarde aan ons kleine lokale wereldje met échte vrienden?

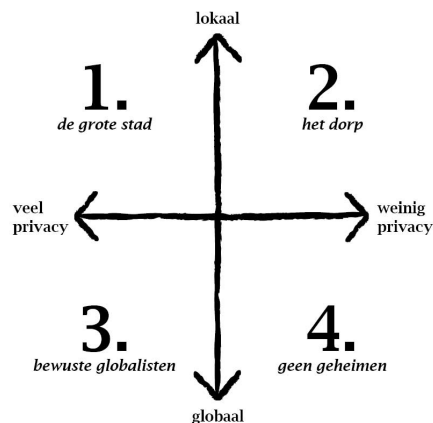
In de lokale variant is een burger/ondernemer/ambtenaar gebonden aan locatie, dat wil zeggen dat hij of zij reizen niet echt belangrijk vindt of dat er geen mogelijkheden zijn om snel en kosteneffectief te reizen van A naar B. In groter perspectief wil dit wellicht zeggen dat lokaal gebonden gemeenschappen (nog steeds) een grote rol spelen in de cultuur.

2. privacy of niet?

Het wordt steeds normaler om veel details over je persoonlijke leven of professionele leven prijs te geven. Denk aan de toenemende verkopen via internet en aan ontwikkelingen zoals Hyves en LinkedIn. Zetten die ontwikkelingen zich door en kennen we steeds minder geheimen voor elkaar? Liggen alle medische dossiers straks op straat? Of wordt privacy steeds belangrijker? Het zou kunnen zijn dat er een trend komt om alles juist helemaal af te schermen. In groter perspectief: welke gegevens mag wie van jou weten?

2.3 Vier werelden

Op basis van de twee onzekerheden zijn vier werelden gedefinieerd:



1. **De grote stad**
(een locatiegebonden wereld met veel privacy en anonimiteit)
2. **Het dorp**
(een locatiegebonden wereld waar iedereen elkaar kent, dus zonder privacy)
3. **Bewuste globalisten**
(een wereld met wereldburgers die hun privacy koesteren)
4. **Geen geheimen**
(een wereld vol wereldburgers die geen geheimen kennen, dus zonder privacy)

Wereld 1: De grote stad

(lokaal, veel privacy)

De grote stad is aantrekkelijk voor bewoners om te wonen, te winkelen, te werken en in de directe omgeving te recreëren. Mensen treffen elkaar in de binnenstad op een terras, gaan naar de bioscoop en zijn lid van sport- en spelverenigingen. De stad (ver-)bindt de mensen met elkaar.

Op school en op straat ontstaan de eerste vriendschappen. Men kan thuis of op terras, café, bioscoop elkaar ontmoeten. Maar in de stad wonen ook individuen die nauwelijks vrienden hebben. En wonen groepen mensen met een andere culturele achtergrond. De integratie van de oude en nieuwe bevolkingsgroepen verloopt soms stroef. De kans op sociaal isolement is ook groot. De mens kent zijn buurman niet en komt niet uit huis.

De grote stad biedt volop werkmogelijkheden in de informatie- en diensteneconomie. De grote stad is op deze wijze aantrekkelijk voor een grote groep van mensen om te werken en biedt een grote variëteit van bedrijvigheid.

De grote stad probeert steeds meer autoverkeer terug te dringen door verboden en regulering van de toegang. OV helpt om de transportstromen in goede banen te leiden. In de grote stad is veel ruimte gelaten aan fietsers en voetgangers - hiervoor zijn zelfs separate paden, viaducten en tunnels beschikbaar.

De grote stad biedt mogelijkheden voor het traditionele gezin (man, vrouw, kinderen) maar juist ook voor alleenstaanden, studenten en alternatieven (krakers, buitenlanders, woon-groepen) bestaan mogelijkheden voor wonen, winkels, vertier.

Het traditionele gezin behoudt zijn intimiteit in huis maar de vele contacten met andere mensen zorgen dat men zijn blik naar buiten richt. De mogelijkheden voor het opdoen en onderhouden van relaties zijn legio, dit in tegenstelling tot het "platteland". Steeds meer worden relaties onderhouden met behulp van elektronische hulpmiddelen. Zelfs in de stad komt men daardoor minder bij elkaar over de vloer. Ook ontstaan nieuwe relaties door deze elektronische hulpmiddelen en lijkt het lastiger om echte "face-to-face" relaties op te bouwen.

Diensten van de gemeente:

- Wegenafzetting, bewegwijzering. **B**zwaardere rol i.v.m. privacy routeplanners
- Gebruik van wegen ontmoedigen
- Strengere controle op gebruik van (privacygevoelige) data, controle van de toezicht-houders (meer dan alleen CBP)
- Belangrijke rol voor de gemeente, deze biedt infrastructuur en vergunningen voor gebruik

Wereld 2: Het dorp

(lokaal, weinig privacy)

Iedereen kent elkaar in het dorp. Sociaal contact is belangrijk. Men ontmoet elkaar in de dorpskroeg, op straat of in de kerk. In het dorp zijn veel verenigingen en clubs, met een actieve betrokkenheid van de leden. Men loopt gemakkelijk onaangekondigd bij elkaar binnen voor een kopje koffie en om even bij te praten over de laatste roddels. Het dorp is een hechte gemeenschap waar iedereen alles van elkaar weet en waar nog maar weinig taboes zijn.

De gemeente weet alles van haar inwoners en niemand maakt daar een probleem van.. De gemeente kan op deze manier een groot deel van de werkzaamheden efficiënt uitvoeren. Door gebruik te maken van alle informatie kan de gemeente proactief producten en diensten op maat aanbieden.

De inwoners zijn nauw betrokken bij de gemeenschap en dragen actief hun steentje bij aan de uitvoering van de taken en de vorming van beleid.

Diensten van de gemeente:

- Gemeente staat garant voor betrouwbaarheid informatie
- Authenticatie, bescherming van privacy tegen *identity theft*
 - o Waarborgen van marktwerking, beschermen lokale bedrijvigheid
 - o Tegenhanger van polarisatie monopolie
- The Virtual Guardian Angel: de gemeente biedt aan haar burgers op maat toegesneden diensten aan waarbij andere partijen als toeleverancier kunnen fungeren, bijvoorbeeld voor de thema's zorg of onderwijs
- Taak van de gemeente meer gericht op de locatie
- Kroegen en sociale netwerken ondersteunen
- Beleid maken samen met de burger

Wereld 3: Bewuste globalisten

(globaal, veel privacy)

Mensen zijn heel erg gesteld op hun privacy. Men reist gemakkelijk van hot naar her en laat daarbij zo weinig mogelijk sporen achter. Iedereen heeft een aantal goede vrienden en is daar heel zuinig op. Deze vrienden worden in vertrouwen genomen - zij zijn de enige die privacygevoelige informatie te horen krijgen. Contacten vinden bij voorkeur niet virtueel plaats (waar je immers de identiteit van de ander moeilijk kunt controleren en niet weet wie meeluistert) maar zo veel mogelijk in de realiteit.

Mobiliteit is een groot goed. Reizen gebeurt snel, comfortabel en efficiënt. Mensen zijn heuse 'shoppers' en niet gebonden aan de lokale middenstand. Internet biedt allerhande mogelijkheden om te oriënteren wat zoal beschikbaar is en wat het op verschillende plaatsen kost. Als een boek of broek aan de andere kant van het land goedkoper is, zal men het daar gaan halen. Dat zelfde geldt ook voor de aanschaf van een paspoort.

Eén centrale database met alle informatie bestaat niet. In plaats daarvan wordt informatie decentraal opgeslagen. De toegang wordt zorgvuldig beheerd. De gemeente is alleen verantwoordelijk voor de 'eigen' informatie.

Diensten van de gemeente:

- Verantwoordelijk voor lokale infrastructuur
- Waar betaal je belasting voor? Bewoners en bedrijven maken een bewuste keuze voor bepaalde diensten.
- Alle gemeentelijke processen zijn gestandaardiseerd, en veel is nationaal geregeld (ook vuilophaaldienst, brandweer etc.)
- Conflict tussen lokale belangen en nationale coördinatie
- Gemeente blijft je lokale baken

Wereld 4: Geen geheimen

(globaal, weinig privacy)

Informatie over van alles en nog wat is overal en altijd beschikbaar. Een wereld zonder geheimen biedt veel vrijheid. Je kunt gaan en staan waar je wilt, maar sociale cohesie ontbreekt.

Vriendschappen worden steeds meer tijdelijk gesloten op basis van persoonskenmerken. Voor het partijtje golf kun je iemand uitzoeken die bij de weersomstandigheden van die dag volgens de computer net zo goed is als jij en die daarnaast nog wat overeenkomende interessegebieden heeft, zodat het ook zeker is dat voldoende gespreksstof voorhanden zal zijn.

Mensen reizen de wereld over om 's ochtends te werken in Amerika, 's middags een potje te squashen in Hong-Kong en 's avonds nog een biertje te pakken met wat mensen in Madrid.

De concurrentie is veel scherper omdat iedereen alles van iedereen weet. Mensen zijn daarvoor ook veel eerlijker omdat alle informatie gemakkelijk te controleren is.

Dienstverlening van de gemeente is proactief op basis van de vele informatie over personen en bedrijven die men in één centraal bestand beschikbaar heeft.

Diensten van de gemeente:

- Overheid hoeder van de informatie, centraal aanbod van info, ook authenticatie
- Concurrentie tussen overheden → veel proactiever
- Dienstverlening: op maat gemaakte informatie bieden → toegevoegde waarde van de gemeente
- Centrale database, nationaal
- Dienstenpakket uitgekleeft, juist de zaken die lokaal zijn goed regelen
- Marktpartijen doen wel een gooi naar totaal pakket

2.4 Bevindingen

Er is een belangrijk onderscheid tussen locatie- en niet-locatiegebonden diensten van de gemeente:

- Locatiegebonden diensten zijn de diensten die rechtstreeks voortvloeien uit de fysieke locatie waar de gemeente zich bevindt:
 - o infrastructuur: wegen, waterwegen, straatverlichting, internetverbinding
 - o gebouwen
 - o voorbeeld van ontwikkeling: sensoren in elke lantaarnpaal die detecteren of de lamp stuk is en vervangen moet worden (geautomatiseerde 'sociale controle')
- Niet-locatiegebonden diensten zijn diensten die niet zijn gebonden aan de locatie en die dus in feite door iedere partij aangeboden kunnen worden:
 - o Marktpartij
 - o Nationaal
 - o In concurrentie
 - o Wat is dan nog de rol van de gemeente?

De gemeente zal zich in 2020 vooral moeten concentreren op locatiegebonden dienstverlening. Voor een deel zullen daarvoor op nationaal niveau standaardprocessen zijn vastgelegd, maar voor een deel ook niet.

En verder:

- Gemeente blijft een rol spelen bij authenticatie (en het toezicht daarop)
- De gemeente moet burgers beschermen tegen misbruik
- Verschil tussen verantwoordelijkheden en uitvoeren
- De gemeente heeft vooral een taak met betrekking tot plastische zaken zoals de lokale infrastructuur (lantarenpalen, asfalt, meten en controleren van de fysieke infrastructuur)
- ICT moet de ambtenaren ondersteunen bij hun werkprocessen
- ICT moet bijdragen aan de veiligheid van wonen en werken
- ICT moet bijdragen aan het stimuleren van innovatie
- Alle archiefkasten moeten weg zijn in 2020!

Enkele kritische vragen die werden gesteld:

- Is Delft in 2020 eigenlijk nog wel een kennisstad..?
- Is Delft in 2020 niet opgeheven als gemeente en opgegaan in een veel grotere overheidsorganisatie? En zo ja: waar maken wij ons nu dan druk om..?

2.5 Eisen aan de ICT

Eisen aan de ICT-producten, -diensten en -infrastructuur in 2020:

- Real-time, snelheid is belangrijk
- Alles automatiseren, niet een deel wel en een deel niet
- Alle gegevens zijn overal onmiddellijk en direct beschikbaar; je moet in principe overal alles kunnen checken
- Financiën gemeente openbaar, transparantie van uitgaven. Hierbij onderscheid tussen diensten voor individuen en diensten voor algemeen belang

- Gemeentelijke bedrijfsprocessen ondersteunen door ICT; werkprocessen van ambtenaren efficiënter maken; verkorten van doorlooptijden
- Burgers, bedrijven en bezoekers kunnen terecht voor alle diensten bij één loket
- Infrastructuur:
 - o Het hebben (voeden, ontvangen, eenduidig, eenmalig geregistreerde info)
 - o Aansluiten en ontsluiten van informatie, info naar burgers
 - o Transformeren van info via één weg, transporteren, sorteren
 - o Beveiligen en stroomlijnen van die weg, zorgen dat het werkt
- Beveiliging van informatiebronnen en -stromen is belangrijk; authenticatie
- Alle processen van de gemeente moeten controleerbaar zijn
- Persoonlijke, op maat gemaakt informatie
- ICT moet zowel medewerkers als burgers, bedrijven en bezoekers werk uit handen nemen
- Alle diensten toegankelijk maken voor burgers
- 'Zen'-achtig ICT-landschap, dat er alleen is als het nodig is
- Aanbieden van juiste tooling & daadwerkelijk helpen van de mensen die ze gebruiken
- Hardware is gewoon aanwezig, geabstraheerd op de achtergrond
- Alles werkt volgens open standaarden
- Lage kosten van aanschaf en onderhoud
- Alle informatiebronnen en -stromen zijn natuurlijk 'übertnet-enabled'

Vraagstukken:

- Moet de gemeente zo maar informatie beschikbaar stellen aan derden of kan de gemeente daar geld voor vragen?
- Sowieso interessant: waar kun je in de toekomst geld voor vragen als gemeente?

2.6 Conclusies

De taken van de lokale overheid zijn beperkt tot wat echt **lokaal** nodig is. De slag naar uniforme werkprocessen binnen gemeentes is gemaakt; iedere gemeente heeft dezelfde taak en werkt op basis van dezelfde werkprocessen en informatiesystemen. Deze zijn beschikbaar gesteld door de centrale overheid en/of samenwerkingsverbanden tussen gemeenten.

Informatie is vrijelijk beschikbaar via het '**übertnet**'. Dit is een nieuwe generatie internet waarbij:

- informatie supersnel en in grote hoeveelheden verzonden kan worden
- betekenis kan worden gegeven aan die informatie
- interfacing plaatsvindt via spraaktechnologie en andere 'natuurlijk vormen'

Het übertnet zal daarnaast verbanden kunnen leggen tussen stukjes informatie die door wie dan ook beschikbaar zijn gesteld. Op deze manier is veel informatie (over personen, bedrijven en processen) direct opvraagbaar.

De bescherming van het publiek (personen en bedrijven) tegen misbruik van 'op straat liggen van informatie' is echter een landelijk vraagstuk en daarmee een taak van de centrale overheid.

Iedere gemeente heeft haar eigen ambities en problemen. Het is dan ook aan de lokale overheid om op basis van lokaal beleid de **werkprocessen** in te kleuren aan de lokale situatie. Aangezien informatie vrijelijk beschikbaar is, automatisch betekenis kan worden gegeven aan informatie en uitvoering van de werkprocessen voor het overgrote deel automatisch gaat, is het daadwerkelijke werk dat gedaan moet worden (in termen van tijdsbesteding) verschoven van uitvoeren naar **besturen en besluiten**.

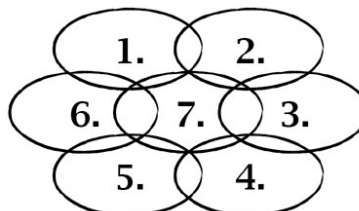
Communiceren, discussiëren en **filosoferen** worden belangrijke termen. Hiervoor is menselijk (voelbaar) contact nodig. Reizen is van groot belang. Niet voor het uitvoeren van werk, maar wel voor visievorming en het opdoen van inspiratie en kennis over de wereld om ons heen.

3. Visie: Denken over Delft in 2020

3.1 Inleiding

Hoe denken wij dat de ICT-situatie binnen de gemeente Delft in 2020 zal zijn? Met de vier scenario's en de daaruit voortgekomen inzichten in ons achterhoofd hebben we zeven thema's uitgewerkt voor een 'waarschijnlijke toekomst':

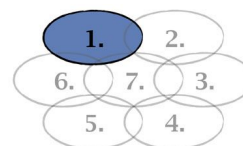
1. Wij beheren
2. Wij weten
3. Wij signaleren
4. Wij kennen
5. Wij filosoferen
6. Wij werken
7. Wij inspireren



De eerste zes thema's vullen elkaar aan. Het zevende thema verbindt de eerste zes. Samen geven ze een goede beschrijving van de ICT-situatie in 2020.

3.2 Wij beheren

De gemeente heeft geen grondrechten maar 'grondplichten': taken en verantwoordelijkheden die rechtstreeks samenhangen met het grondgebied van de gemeente.



In 2020 is het takenpakket van een gemeente verkleind tot de kernverantwoordelijkheden: de minimale verantwoordelijkheden die een gemeente kent gegeven het feit dat zij een bepaald grondgebied vertegenwoordigt. Deze verantwoordelijkheden kunnen - nu en in de toekomst - niet belegd worden bij andere private of particuliere organisaties. De uitvoering van de verantwoordelijkheden kunnen daarentegen *wel* belegd worden bij andere partijen.

Voorbeelden van de grondplichten van een gemeente zijn:

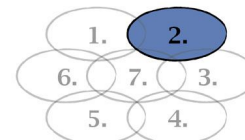
- § Innen belastingen gerelateerd aan de specifieke situatie in het grondgebied van de gemeente.
- § Het lokaal vaststellen van belastingen zoals de onroerendgoedbelasting, op basis van de lokale situatie.
- § Het nemen van besluiten over het grondgebied die gedetailleerde kennis van het grondgebied vereisen, zoals: een vergunning voor het aanleggen van een spoortunnel (bestemmingsplannen).
- § Het vertegenwoordigen van het grondgebied richting grotere overheden zoals de rijksoverheid.
- § Het bevestigen van de identiteit van burgers, in fysieke vorm.

Voorbeelden van huidige taken van de gemeente die *geen* grondplichten zijn:

- § Het ophalen van huisvuil: deze taak is niet afhankelijk van specifieke elementen in het grondgebied.
- § Het innen van onroerendgoedbelasting.

3.3 Wij weten

De gemeente beheert centraal alle relevante informatie over burgers, bedrijven en bezoekers en biedt deze transparant aan, zowel intern als extern.



In 2020 is informatie eenvoudig en snel beschikbaar. Beperkingen in medium of locatie zijn nauwelijks meer aanwezig. Informatie is veel uitgebreider, veel gedetailleerder en veel breder inzetbaar.

Als burger is het mijn recht om altijd een übernet-connectie tot mijn beschikking te hebben, net als water, straatverlichting en dergelijke. Het is belangrijk voor mij als burger dat ik mijn eigen dossier in beheer heb, of op zijn minst de mutaties kan autoriseren. Informatie over zaken als paspoorten, bouwvergunningen etc. is altijd aanwezig, beschikbaar, en de status ervan is op elk moment inzichtelijk.

Dezelfde informatie is ook snel en efficiënt toegankelijk voor medewerkers van de gemeente. Zij hebben onafhankelijk van hun locatie toegang en zijn voor het uitvoeren van hun taken dus niet gebonden aan een vaste locatie.

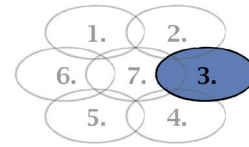
Omdat iedereen altijd *connected* is, wil men in zijn vrije tijd/recreatie/vakantie wel eens *niet* online zijn, dat moet dus ook mogelijk zijn.

Aandachtspunten voor de ICT-manager:

- § Iedereen moet altijd *connected* zijn; dat is een basisvoorziening voor de lokale bevolking, dus een plicht van de lokale overheid.
- § Alle informatie van de overheid is altijd (24x7) direct beschikbaar en goed doorzoekbaar, vooral mijn eigen informatie! Die moet ik ook kunnen corrigeren, dus ik beheer de mutaties van mijn eigen dossier.
- § TU Delft neemt als grote organisatie veel bandbreedte van het gemeentelijke (überwifi) net, want alles is online ook voor de studenten, onderzoekers, gemeenschap die iets academisch zoekt, etc
- § Er zijn geen archiefkasten meer, ofwel: alle informatie is digitaal, en ook digitaal geauthenticeerd (elektronische handtekening etc).
- § Er is een semantisch web (een web dat informatie begrijpt en deze verrijkt aan kan bieden) en er zijn *agents* (software die beslissingen voor mensen neemt omdat bekend is wat ze willen).

3.4 Wij signaleren

De gemeente houdt overal de ogen en oren open om geautomatiseerd data te verzamelen met behulp van camera's en sensoren. Op basis van deze data kunnen specialistische diensten worden aangeboden.



De wereld om ons heen is een open wereld. Informatie is vrij en gestructureerd beschikbaar, onder toezicht van de (lokale) overheid. De angsten die men had voor Big Brother blijken grotendeels onterecht. Door de aanwezigheid van onafhankelijke controle instanties is iedereen overtuigd van de waarborging van zijn privacy. Al lang werd het toegankelijk zijn van alle informatie gezien als noodzaak voor het waarmaken van de belofte die ICT al decennia heeft gedaan: de ICT staat volledig in dienst van het gemak van de mens. Dit maakt de wereld een fijne plaats om in te leven.

De overheid speelt hier een belangrijke coördinerende rol in. Via transparante processen wordt het beheer en verwerking van de enorme hoeveelheid data om ons heen uitbesteed aan de meest geschikte partij. Enkele voorbeelden van gerealiseerde projecten:

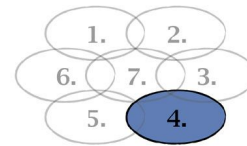
- § Geen belastingaangifte meer, maar controle. Aangezien alle gegevens die van belang zijn voor een belastingaangifte al bekend zijn, hoeft de burger dit niet zelf nogmaals in te vullen. In plaats daarvan ontvangt iedereen een formulier dat hij kan controleren en eventueel corrigeren. De gemeente zorgt ervoor dat alle gegevens uit de gemeentelijke basisadministratie (woon- en werksituatie) altijd up-to-date zijn bij de centrale overheid. De burger kan het profiel dat de overheid van hem heeft altijd volledig inzien.
- § Het straatbeeld is ook drastisch veranderd. Doordat ieder auto is voorzien van een plaatsbepalingschip en is aangesloten op het landelijke verkeersnetwerk zijn veel minder verkeersborden en stoplichten noodzakelijk. De binnenstad van Delft heeft hierdoor weer de mooie historische uitstraling die zij verdient. Volgens sommigen is het dan ook weer een nadeel dat flitspalen niet meer te vinden zijn. In plaats daarvan is het onmogelijk geworden om harder te rijden dan de maximaal toegestane snelheid. Dit heeft ook een bijzonder goed effect gehad op het milieu.

Aandachtspunten voor de ICT-manager:

- § De gemeente heeft een aggregerende taak en een regulerende taak. De gemeente is verantwoordelijk voor beheer en beveiliging van de data, het coördineren van toegang en beschikbaarheid van data en het autoriseren van dienstverlening van derden die gebruikmaken van de data.
- § Dit thema heeft impact voor de backoffice van de gemeente vanwege aansluiting op het landelijk systeem.
- § De ICT-manager moet het complete locale systeem in stand houden, inclusief de complete infrastructuur voor *data gathering*.

3.5 Wij kennen

De gemeente vervult een centrale taak bij het identificeren van burgers, bedrijven en bezoekers. De overheid is de hoeder van eenieders identiteit.



In 2020 heeft de burger een identiteit. Deze identiteit moet verifieerbaar zijn, net als nu. Om deze identiteit te kunnen verifiëren is het bezit van een document niet meer genoeg. Burgers hebben behoefte aan zekerheid met wie zij zaken doen, overheden hebben behoefte aan zekerheid waarmee zij te maken hebben en bedrijven hebben behoefte aan zekerheid wie wat van hun afneemt.

Om deze zekerheid te verschaffen, bezit iedereen in 2020 een 'ik-bewijs'. Een systeem is beschikbaar waarbij alle drie de zijden van de beveiligingsdriehoek benut worden: Kennis, Bezit en Biometrie. Dit houdt in dat een burger zijn of haar identiteit gecontroleerd wordt op basis van drie kenmerken: of hij/zij iets bezit (zoals het paspoort nu) of hij/zij iets kent (zoals de pincode nu) en of hij/zij voldoet aan bepaalde biometrische kenmerken (vingerafdruk, stemprofiel, dna-profiel).



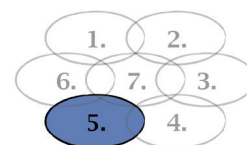
Op het moment dat een burger zijn identiteit wil aantonen en een of meerdere van deze kenmerken niet meer ter beschikking van hem staan, bijvoorbeeld doordat hij paspoort, pincode of vinger is kwijtgeraakt, is een actie van de lokale overheid nodig. Deze lokale overheid (de gemeente) heeft als taak om bij een fysiek loket via een alternatieve manier de identiteit van de burger opnieuw vast te stellen en de verifieerbaarheid van de burger zijn/haar identiteit te herstellen.

Aandachtspunten voor de ICT-manager:

- § Informatie over identiteiten en ik-bewijzen moeten eenduidig, zwaar beveiligd en controleerbaar worden opgeslagen en snel toegankelijk zijn voor daartoe geautoriseerde medewerkers.

3.6 Wij filosoferen

De gemeente heeft een belangrijke taak bij het faciliteren van discussies tussen ambtenaren, burgers en bedrijven, zodat zij samen kunnen filosoferen en daarmee een basis kunnen vormen voor nieuw beleid.



In de wereld van de toekomst zijn informatiesystemen aan elkaar gekoppeld, en alle informatie is direct opvraagbaar. Burgers en bedrijven kunnen een heleboel zelf doen. Papierwerk bestaat niet meer. Hierdoor is een enorme verschuiving ontstaan in het type werk dat uitgevoerd wordt. Slechts een heel klein deel van de tijd wordt besteed aan uitvoerend administratief werk.

In plaats daarvan ligt de nadruk veel meer op het nadenken over het beleid. Ambtenaren, burgers en bedrijven discussiëren en filosoferen samen over het te volgen beleid in een omgeving die technologievrij is. In zen-achtige paviljoens wisselen mensen van gedachten. Net als in de oudheid, maar met dit verschil dat de moderne filosofen altijd en overal kunnen filosoferen.

De discussies die de filosofen met elkaar hebben zijn gefundeerd met harde feiten die altijd, overal en direct uit ICT-systemen opvraagbaar zijn. Hierdoor krijgen de discussies een wetenschappelijker karakter. Loze meningen worden snel van tafel geveegd.

Het filosoferen van de filosofen is niet beperkt tot bepaalde momenten van de dag of bepaalde gelegenheden, maar kan altijd en overal gebeuren. Of dit ook de dagelijkse praktijk is, is discutabel, maar ze hebben wel de mogelijkheid. Meningsvorming gaat in de vakantie gewoon door, wat niet wil zeggen dat iedereen op zijn vakantieadres kan worden opgepiept, maar wel dat iedereen altijd de gelegenheid heeft om heel laagdrempelig, snel, simpel en zonder moeite een waardevolle bijdrage te leveren.

Iedereen is een filosoof. Ambtenaren, burgers en ondernemers bewegen in losse samenwerkingsverbanden en netwerkorganisaties. Goede ideeën van individuen worden snel verwerkt in discussies van anderen waardoor grote synergie voordelen worden behaald. Ook kan iedereen gemakkelijk aansluiten bij de ideevorming in verscheidene groepen.

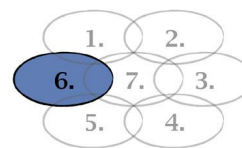
Filosofen lopen in lange gewaden door grote zalen, met comfortabele zitjes en mooie vergezichten. Ze discussiëren op rustige toon met elkaar. Ze hebben een klein apparaatje bij zich die gesprekken registreert en suggesties doet vanuit andere gesprekken en informatie uit datawarehouses.

Aandachtspunten voor de ICT-manager:

- § programmeren in termen van beleid
- § faciliteren van de filosofen
- § beschikbaar stellen van informatie
- § netwerksamenwerking ondersteunen
- § genereren en creëren van de uitkomst
- § open staan voor andere besluitvormingsprocessen
- § vastleggen wat besproken wordt
- § informatie inzetten in discussies
- § beleid gevormd door filosofen direct toepasbaar en inzetbaar

3.7 Wij werken

Hoogstaande en volwassen ICT-instrumenten ondersteunen de gemeente bij het efficiënt en effectief uitvoeren van zijn taken. Werkprocessen zijn optimaal geïntegreerd en processen worden voor 100% door ICT ondersteund.

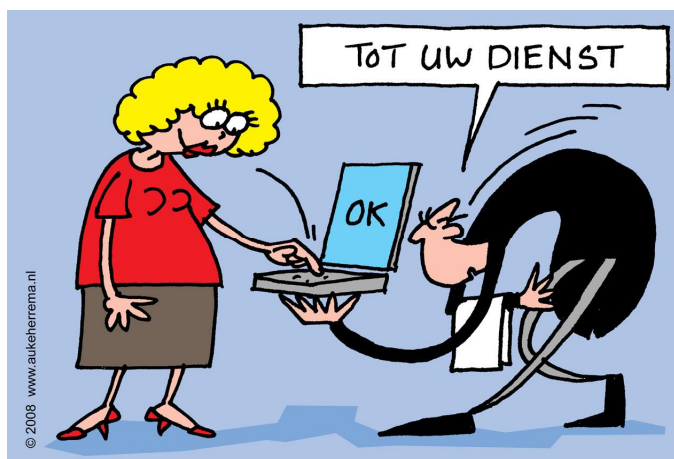


De gemeente in het jaar 2020 is nauwelijks te vergelijken met de gemeente zoals we die nu kennen. Alle taken van de gemeente die geen betrekking hebben op lokaal beleid zijn overgenomen door de centrale overheid. De gemeentelijke overheid heeft meer tijd over om zich bezig te houden met beeldvorming van wat de burgers, bedrijven en bezoekers werkelijk belangrijk vinden.

Een enorme standaardisatie heeft plaatsgevonden in de manier waarop lokale overheden werken. Ze hebben de beschikking over centraal ontwikkelde (ICT-)instrumenten voor het uitvoeren van het beleid. Hierdoor is men veel minder tijd bezig met het implementeren hiervan.

ICT-instrumenten bieden de gemeente de mogelijkheid om uit te blinken door *operational excellence*. Daartoe ondersteunen deze instrumenten de gemeente op de volgende terreinen:

- § visie en strategie
- § primaire processen
- § organisatiemodel
- § organisatiecultuur
- § assets en resources
- § aanbod van producten en diensten



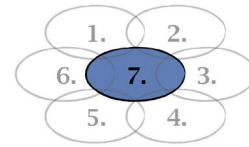
Een voorbeeld is het centrale programma 'venstertijden binnenstad'. Momenteel is het afsluiten van de binnenstad een kostbare zaak: op strategische plaatsen worden pollers geplaatst, met camera en intercom om aan de meldkamer toegang te vragen. Met behulp van het programma 'venstertijden binnenstad' kan op een digitale kaart worden afgetekend welk deel van de binnenstad autovrij moet zijn. Auto's die geen toestemming hebben om het gemarkeerde gebied te betreden zullen dit simpelweg weigeren. De hinderlijke pollers zijn hierbij niet meer nodig.

Aandachtspunten voor de ICT-manager:

- § instandhouden van huidige instrumenten en aanschaffen of ontwikkelen van nieuwe
- § ondersteunen van gebruik
- § meewerken aan standaardiseren van gemeentelijke werkprocessen
- § gemeente Delft loopt op dit terrein voorop: nieuwe features worden in Delft bedacht.
- § samenwerking met andere gemeentes opzoeken.

3.8 Wij inspireren

De gemeente speelt een belangrijke rol bij het aanjagen van de lokale kenniseconomie, door het instandhouden van een inspirerend en stimulerend kennisklimaat. Delft laat op alle fronten zien dat het een kennisstad is.



Delft is een kennisstad met vele technologisch innovatieve bedrijven. Innoveren door bedrijven wordt gestimuleerd. Dit is zichtbaar doordat binnen de gemeente Delft, waar mogelijk, Delftse innovaties worden toegepast. Delft is een proeftuin voor nieuwe technologie. Het is vanzelfsprekend dat ondernemers hun nieuwe producten in kunnen zetten in de Delftse regio.

De inzet van deze innovaties wordt gecoördineerd zodat een coherent geheel ontstaat. De gemeente is hiervan voortrekker door een pakket eisen en wensen te stellen aan de innovaties die op Delft als stad worden losgelaten. De gemeente stelt zich op als experimentleider en programmamanager door hiervoor beleid te definiëren.

Delft heeft als stad een enorm aanzien in de rest van Nederland (en de wereld!) doordat zij zich zo open durft te stellen voor innovatie. Delft heeft een internationale uitstraling.

Er is een balans tussen a) het toepassen van technologie en de zichtbaarheid van technologie en b) de toepassingen die voor de burgers nut hebben en waar de burger last van heeft (omdat de innovatie 'niet werkt').

Het initiatief om te ondernemen blijft vanzelfsprekend liggen bij de ondernemers. De gemeente scout echter actief naar nieuwe technologieën en heeft ook budget beschikbaar om experimenten te ondersteunen. Dit wil zeggen dat de gemeente zich proactief en enthousiast opstelt ten opzichte van ondernemers en continu de mogelijkheden promoot die er zijn om Delft als proeftuin te gebruiken.

Een voorbeeld van een innovatie: In Delft is overal wireless verbinding beschikbaar met het internet, de verbinding is super-duper-snel en uniek in de wereld. Middels deze verbinding kunnen toeristen holografisch informatie zien over gebouwen in Delft, want de gehele binnenstad is 3D ingescand.

Aandachtspunten voor de ICT-manager:

- § het proactief zoeken naar mogelijkheden om nieuwe (Delftse) technologie toe te passen binnen de gemeentelijke organisatie
- § het tonen en promoten van (Delftse) toepassingen die succesvol binnen de gemeentelijke organisatie in gebruik zijn genomen, waardoor de dienstverlening aan burgers, bedrijven en bezoekers is verbeterd en werkprocessen beter worden ondersteund

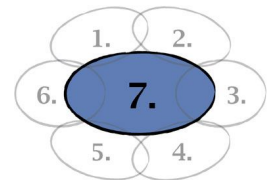
4. Visie: Dromen over Delft in 2020

4.1 Inleiding

In het vorige hoofdstuk hebben we omschreven hoe wij denken dat de ICT-situatie binnen de gemeente Delft in 2020 zal zijn. Wat wij denken is leuk, maar wat wij dromen is nog veel leuker! In dit hoofdstuk zullen we daarom tot slot nader ingaan op hoe wij dromen over de ICT-situatie binnen de gemeente Delft in 2020 zal zijn. We omschrijven daarvoor in de volgende paragraaf eerst onze droomwereld; deze borduurt in hoofdlijnen voort op het thema 'Wij inspireren' uit hoofdstuk 3. Vervolgens geven we aan wat deze droomwereld voor consequenties heeft voor de overige thema's die we in het vorige hoofdstuk hebben onderscheiden.

4.2 Wij inspireren

Delft staat in 2020 in binnen- en buitenland bekend als de stad waar talent en passie voor techniek in het algemeen - en ICT in het bijzonder - grenzeloos kunnen worden beleefd en uitgeleefd. De banden tussen de gemeente, de universiteit en de ondernemers zijn sterker dan ooit. De stad bruist van de hoogwaardige ICT. Een volwassen ICT-ecosysteem biedt alle voorwaarden voor groei.



Het goede ICT-ecosysteem stelt onderzoekers en ondernemers in staat om te excelleren en samen te komen tot innovaties van wereldformaat. Enkele Delftse bedrijven zijn in 2020 wereldvermaard en dienen als rolmodel voor starters. Een vacuüm aan mogelijkheden is ontstaan: een goed zichtbaar en goed functionerend ICT-ecosysteem is niet alleen een broedplaats voor talent maar trekt ook continu in groten getale mensen en organisaties van buiten aan: talenten, ondernemers, onderzoekers, investeerders, klanten, werknemers, studenten, adviseurs. Delft is niet alleen een stad waar al die talenten vol inspiratie werken, maar ook een stad waar ze met veel plezier wonen en recreëren.

Technopolis is voor een groot deel gevuld met aan ICT gerelateerde organisaties. Het ICT-cluster op Technopolis fungeert als het Sint Lucas Gilde van 2020. Starters vinden een plek waar ze onder begeleiding van ervaren bedrijven hun bedrijf een explosieve start kunnen geven. Daarnaast zitten ook vestigingen van grotere organisaties zoals Apple, Google en IBM (plus een aantal Aziatische bedrijven) op Technopolis. Veel organisaties hebben voor Technopolis gekozen door de aantrekkelijke voorwaarden (en prijzen) die de gemeente ze kan bieden. Op een gegeven moment is een situatie ontstaan waarin je zonder vestiging in Delft niet meer serieus genomen wordt.

Heel de wereld kijkt vol ontzag naar alle prachtige innovaties die in Delft worden ontwikkeld en iedereen wacht met spanning af wat de volgende vondst zal zijn waarmee een Delfts bedrijf de wereld gaat veroveren. Men is vol bewondering voor de actieve ondersteunende rol die de gemeente Delft daarbij speelt. In 2020 zullen ook excursies vanuit Silicon Valley en andere delen van de wereld worden georganiseerd voor mensen die willen komen kijken wat nou de factoren zijn die van de Delftse ICT-sector zo'n succes maken...

En wat ook mooi is: door al deze positieve aandacht voor de stad in de internationale media zijn bewoners trots op hun stad.

De gemeente als launching customer

De gemeente is een intermediair die kennis en expertise van de universiteit en de ondernemers koppelt aan lokale behoeften. De gemeente staat actief open voor nieuwe ontwikkelingen en opereert als launching customer.

In het ICT-ecosysteem worden geen vrijblijvende subsidies verstrekt, maar wel kredieten voor starters en doorstromers - met incentives voor samenwerking. Er worden geen inputvoorwaarden gesteld, maar wel outputvoorwaarden. Geld is niet het belangrijkste. De ondernemers zijn veel meer gebaat bij proeftuinen voor hun innovaties. De gemeente realiseert zich dat innovatie deel is van een keten waar ook klanten nodig zijn. De gemeente speelt een actieve rol bij het opzetten en onderhouden van een interessante proeftuin. Deze is groter dan Delft. De ICT-toepassingen van de Delftse organisaties vinden hun toepassing bijvoorbeeld ook in de Rotterdamse haven, in het Westland en bij de landelijke overheid in Den Haag.



De gemeente heeft een actief beleid om bedrijven voor Delft te behouden en nieuwe bedrijven aan te trekken. Het gaat daarbij niet alleen om ICT- en andere technologische bedrijven, maar ook om ondersteunende faciliteiten zoals organisaties die technologische kennis, juridische kennis en andere vormen van ondersteunende kennis aanbrengen. Om bedrijvigheid op het gebied van ICT in Delft te stimuleren, zijn speciaal voor ICT-bedrijven aantrekkelijke tarieven voor belastingen en leges ingesteld. Daarnaast zijn voorwaarden en regelgeving voor innovatieve ICT-bedrijven aanzienlijk minder streng,

Techniek in Delft

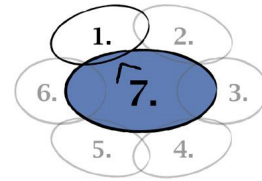
De technologische ontwikkelingen brengen een aantal grote problemen met zich mee die in 2020 allemaal met behulp van Delftse technologie zijn opgelost:

- § Het simpele feit dat informatie in principe overal en voor iedereen toegankelijk moet kunnen zijn, brengt met zich mee dat waterdichte authenticatie nog veel belangrijker is dan nu. In 2020 wordt gewerkt met een wereldwijde standaard die in Delft is ontwikkeld, en die binnen de gemeente Delft als eerste is geadopteerd.
- § Door de enorme hoeveelheden dataopslag en -verkeer is het energievraagstuk een probleem. In Delft wordt dit probleem gecombineerd met de oplossing: de industrie (glastuinbouw, procesindustrie) is benaderd voor strategische verbanden. Delft heeft het energieprobleem opgelost in incubatorstijl: energie uit het Westland gaat naar de servers, afvalwarmte wordt gebruikt voor stadsverwarming, verwarming van kassen etc.
- § In Delft is een techniek ontwikkeld voor het stroomlijnen van enorme hoeveelheden data, en het transformeren naar formaten die we voor de meest uiteenlopende toepassingen kunnen gebruiken: de informatiebus. Het is een transportsysteem voor het transporteren en transformeren van data en voor het aanbieden van data op de juiste plaats in het juiste formaat.

4.3 Wij beheren

De gemeente heeft geen grondrechten maar 'grondplichten': taken en verantwoordelijkheden die rechtstreeks samenhangen met het grondgebied van de gemeente.

De stad biedt draadloos breedbandinternet (nee: übernet), die vrij toegankelijk is voor iedereen. Delft een eigen DÜX (Delft Übernet Xchange) met de dikste backboneverbinding van Europa. Daarmee beschikken alle burgers, bedrijven en bezoekers over dezelfde supersnelle connectivity. Voor bedrijven betekent dit dat de verbinding geen belemmering vormt om baanbrekende nieuwe toepassingen te ontwikkelen.

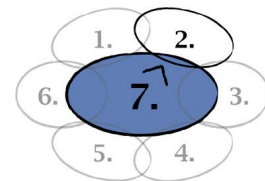


Ook op andere terreinen heeft de gemeente ICT tot in de poriën: voorzieningen zoals het wegnenet en de straatverlichting zijn voorzien van innovatieve ICT-applicaties die files en ongelukken helpen voorkomen.

4.4 Wij weten

De gemeente beheert centraal alle relevante informatie over burgers, bedrijven en bezoekers en biedt deze transparant aan, zowel intern als extern.

Alle (multimediale) informatie van de gemeente wordt in een universeel en gemakkelijk doorzoekbaar formaat beschikbaar gesteld. Het gaat dan niet alleen om teksten (bijvoorbeeld persoonsgegevens of verslagen van raadsvergaderingen), maar ook om geluiden, foto's en videobeelden (verslagen van evenementen, beveiligingscamera's, etc.). Hierdoor is het mogelijk dat semantische agents de informatie



kunnen doorzoeken en deze op maat aan personen aan kunnen bieden.

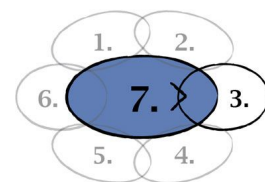
De gemeente speelt een voortrekkersrol in de toepassing van het *semantic web* in de dagelijkse praktijk. Zij experimenteert volop met nieuwe toepassingen. Dit stimuleert lokale ondernemers om op basis van deze mogelijkheden allerlei baanbrekende technologieën te ontwikkelen, die in Delft en omgeving kunnen worden getest en toegepast. Ondernemers worden uitgedaagd om voort te bouwen op bestaande technologieën.

Een supersnel übernet is hiervoor een voorwaarde.

4.5 Wij signaleren

De gemeente houdt overal de ogen en oren open om geautomatiseerd data te verzamelen met behulp van camera's en sensoren. Op basis van deze data kunnen specialistische diensten worden aangeboden.

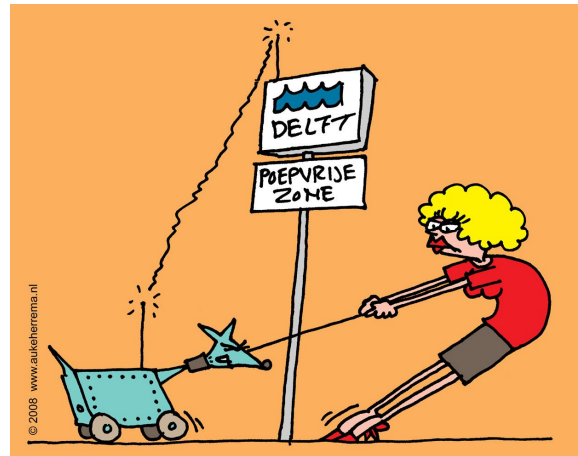
De gemeente bouwt op deze manier een enorme verzameling gegevens op. Deze informatie wordt - onder voorwaarden en tegen een kleine betaling - beschikbaar gesteld aan ondernemers. Deze kunnen innoveren met de



gemeentelijke informatie. Ze kunnen ook weer nieuwe ingangen op de databussen maken. De gemeente biedt een helpdeskfunctie voor onderzoek en ontwikkeling op basis van de gemeentelijke data.

De bewoners zijn deel van het experiment en geven bewust een deel van hun privacy op voor de innovatie. Binnen de kaders van wat toelaatbaar is op gebied van privacy deelt de gemeente de informatie met ontwikkelaars.

Voorbeeld: we weten precies hoe laat de gemiddelde Delftenaar zijn licht aan en uit doet. Door slimme toepassing van die informatie wordt Delft de gemeente met het zuinigste energieverbruik.



De gemeente gaat bij gedragingen van burgers, bedrijven en bezoekers altijd uit van het goede. Dingen gebeuren zoals ze gebeuren, en automatische controle vindt achteraf plaats - eventueel gevolgd door sancties. Consequenties voor de gemeente: vergunningen zijn niet meer nodig, maar de regels zijn helder en navolgbaar. Iedereen neemt zelf het risico.

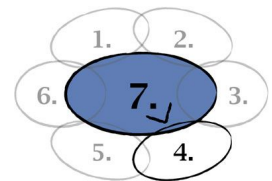
4.6 Wij kennen

De gemeente vervult in 2020 een centrale taak bij het identificeren van burgers, bedrijven en bezoekers. De overheid is de hoeder van eenieder's identiteit.

Het ik-bewijs gaat een centrale rol spelen. Voor het zover kan komen, moeten wel al allerlei toepassingen ontwikkeld worden. Maar welke ondernemer gaat toepassingen ontwikkelen als faciliteiten ontbreken waarbij het ik-bewijs een cruciale rol speelt? De gemeente Delft doorbreekt deze patstelling door als eerste het gebruik van het ik-bewijs te adopteren en op die manier een proeftuin te bieden voor de ontwikkeling van nieuwe toepassingen.

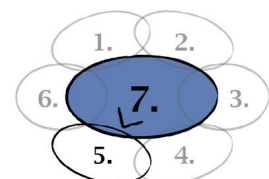
Delft is de eerste stad in Nederland waar je gebruik kunt maken van je ik-bewijs op uiteenlopende plekken zoals voor het parkeren, in het bordeel, in de supermarkt (zowel voor aanbiedingen op maat als bij het afrekenen), toegang tot musea, reizen met het openbaar vervoer, ...

Delft is de bakermat van het ik-bewijs in de wereld.



4.7 Wij werken

Hoogstaande en volwassen ICT-instrumenten ondersteunen de gemeente bij het efficiënt en effectief uitvoeren van zijn taken. Werkprocessen zijn optimaal geïntegreerd en processen worden voor 100% door ICT ondersteund.

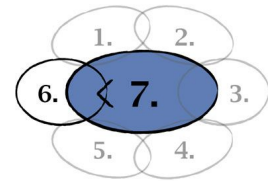


Starters ontwikkelen door op applicaties die zich al bewezen hebben en komen met innovatieve nieuwe versies. De bewoners van Delft raken zo geïnspireerd door alle innovatieve technologie die ze binnen de gemeente om zich heen zien dat ze zich spontaan (en massaal) aanbieden als bèta-testers. Zo maken de bewoners samen met de hightec bedrijven van menige nieuwe ontwikkeling een succesverhaal.

Was de OV-Chipkaart maar in Delft ontwikkeld, dan was de proef en daarop volgende invoering wel succesvol verlopen.

4.8 Wij filosoferen

De gemeente heeft een belangrijke taak bij het faciliteren van discussies tussen ambtenaren, burgers en bedrijven, zodat zij samen kunnen filosoferen en daarmee een basis kunnen vormen voor nieuw beleid.



In Delft is in 2020 een innovatieve toepassing ontwikkeld die daarbij een belangrijke rol speelt: Meeting of Minds. Personen kunnen vrij met elkaar spreken, discussiëren of brainstormen en worden daarbij volledig ondersteund door technische applicaties:

- § traceren - automatische tracking van onderwerpen en verhaallijnen
- § destilleren - belangrijkste informatie uit het gesprek halen
- § informeren - informatie aanvullen met contextuele informatie die interessant of nuttig kan zijn in het vervolg van het gesprek
- § corrigeren - als een spreker iets vertelt dat door het systeem als onwaar wordt herkend, kan dit indien gewenst direct worden gecorrigeerd
- § modereren - leiden en sturen van discussies en gesprekken
- § rapporteren - automatisch vastleggen van informatie

Meeting of Minds werkt daarmee als een 'übersecretaresse': na afloop van gesprek is het ook genotuleerd.

De technologie kan worden ingezet als tool bij het netwerken, tijdens brainstormsessies, en zakelijke gesprekken. Alle informatie die de gesprekken kan ondersteunen, wordt volledig automatisch aangeboden.

