

Nederland smeedt internationale coalitie voor betekenisvolle openbaarmaking

Dat de Spaanse koning zijn opwachting maakte op de 2025 *Open Government Partnership Global Summit*, zegt veel over het belang dat het gastland hecht aan een open overheid. Die constatering komt van Eva Heijblom. De directeur-generaal Digitalisering en Overheidsorganisatie (BZK) was afgelopen oktober zelf ook aanwezig in de Baskische hoofdstad Vitoria-Gasteiz. Voor de Nederlandse delegatie was daar een bijzondere rol weggelegd.

TEKST: GUIDO ENTHOVEN & QUITA HENDRISON BEELD: SANDER FOEDERER

Ons land is al sinds de oprichting in 2011 lid van het *Open Government Partnership* (OGP). Het OGP is een mondiaal samenwerkingsverband dat zich richt op het bevorderen van een open en responsieve overheid. Anno 2025 zijn 74 nationale en meer dan 150 lokale overheden lid van het OGP. Een van de verplichtingen van het lidmaatschap is het opstellen van een nationaal *Actieplan Open Overheid*; Nederland is momenteel aan het vijfde actieplan toe. In een tijd waarin het vertrouwen in democratische overheden wereldwijd onder druk staat, is het voor Nederland van belang om ook verder te denken dan de eigen landsgrenzen. Floortje Fontein is beleidsmedewerker openbaarheidsbeleid internationaal bij

de afdeling Open Overheid bij BZK. Zij vertelt over het bijzondere initiatief van de Nederlandse delegatie: de oprichting van een internationale coalitie van koplopers die werkt aan het ontwikkelen van een gezamenlijke standaard voor betekenisvolle actieve openbaarmaking van overheidsinformatie. 'Juist in deze tijd is het belangrijk om, samen met de landen die open overheid hoog in het vaandel hebben staan, te bespreken hoe we onze gezamenlijke ambitie kunnen verhogen en op welke manier we dat het beste kunnen realiseren. Wij zien bij betekenisvolle actieve openbaarheid kansen om verdere stappen te zetten en andere landen te stimuleren hetzelfde te doen.' Het vertrouwen om te gaan bouwen aan zo'n coalitie ontleent Nederland – vertegenwoordigd door het ministe-

rie van BZK – aan de eigen wetgeving. 'Het mooie aan onze Wet open overheid (Woo) is dat actieve openbaarheid op twee manieren is opgenomen. Enerzijds zijn er de 17 categorieën die overheidsorganisaties verplicht actief openbaar moeten maken (artikel 3.3). Daarnaast is er de inspanningsverplichting (artikel 3.1) voor bestuursorganen om nóg meer informatie uit eigen beweging openbaar te maken. Die combinatie maakt Nederland koploper op dit onderwerp.'

Betekenisvol zorgt voor vertrouwen

De basis is dus stevig, maar actief openbaar maken kan nog meer waarde opleveren als de informatie aansluit bij wat burgers daadwerkelijk willen weten. Fontein: 'Wat we met "betekenisvol" toevoegen is het perspectief van de burgers: wat is de maatschappelijke



Eva Heijblom (l) en Floortje Fontein (r) nemen het voortouw bij het bouwen van een internationale coalitie.

informatiebehoefte, wat willen mensen weten? Kunnen ze de informatie goed vinden en hoe begrijpelijk is die? Betekenisvol betekent het actief openbaar maken van informatie die ten dienste staat van de burger en de dienstverlening van de overheid aan die burger.' Actieve openbaarheid staat rechtstreeks in verbinding met het hooghouden van de democratie. Wanneer de overheid uit eigen beweging meer informatie op een betekenisvolle manier openbaar maakt,

kan dat het vertrouwen in de overheid vergroten. Dat besef leeft breed in de internationale open-overheid-community, zag Heijblom in Spanje. Het gaf ruggensteun aan de missie waarmee de Nederlandse delegatie afreisde naar de Global Summit: de internationale coalitie rond betekenisvolle actieve openbaarmaking van overheidsinformatie. Het momentum voor zo'n coalitie is er, zoveel is duidelijk. Heijblom: 'Geopolitieke dreiging,

verlies van democratische waarden; dat brengt urgentie en een groot besef dat een open overheid een schild is tegen die dreigingen.'

Ambitie en inspiratie

Al in de verkennende gesprekken vooraf bemerkte Fontein veel animo voor het vormen van een coalitie rond betekenisvolle openbaarmaking. 'Het OGP en de OESO (Organisatie voor Economische Samenwerking

en Ontwikkeling) hebben ons in de voorbereidingen in contact gebracht met potentiële coalitiegeenoten. Ter plaatse hebben we nog een aantal landen over de streep getrokken. Het helpt natuurlijk dat Eva Heijblom als hoogste Nederlandse ambtenaar op dit dossier aan tafel zit; dat laat zien hoe belangrijk we dit vinden. Op dit moment bestaat de coalitie uit elf landen, waaronder Canada, Spanje, Estland en Duitsland.' Een volgende stap van de coalitie is de publicatie *Good Practice Principles for Meaningful Proactive Disclosure Principles*. Die staat gepland voor 2026 en wordt door de OESO samen met de elf landen opgesteld. De publicatie geeft landen handvatten om hun aanpak vorm te geven. Het doel is om internationaal een gezamenlijke ambitie neer te zetten voor betekenisvolle actieve openbaarmaking, met concrete richtlijnen voor de uitvoering. Deze standaard kan bovendien dienen als inspiratie voor landen die hun openbaarheidswetgeving nog ontwikkelen. Denk aan goede voorbeelden van welke informatie vanwege de maatschappelijke behoefte actief gedeeld moet worden, en hoe je die informatie begrijpelijk, toegankelijk en goed vindbaar houdt.

Buitenlandse voorbeelden

De groep van elf is voortvarend van start gegaan. 'We hebben elkaar kort na de summit alweer gezien en in online meetings ontwikkelen we het komen-

de jaar de contouren voor de beoogde gezamenlijke standaard', vertelt Fontein. 'Het mooie aan zo'n internationale coalitie is dat we van elkaar kunnen leren. Binnen de coalitie wordt ook gesproken over hoe we kunnen omgaan met actuele uitdagingen, zoals hoe we informatie en data actief openbaar kunnen blijven maken, zonder dat de nationale veiligheid in het geding komt. Een land dat daar al heel zorgvuldig mee omgaat, is Estland. Estland stelt veel datasets open en machineleesbaar beschikbaar om maatschappelijk hergebruik te stimuleren. Het komt soms voor dat datasets weer moeten worden gesloten vanwege gevoeligheid op het gebied van nationale veiligheid. Tegelijkertijd kijken ze naar wat zoveel mogelijk open kan blijven. Soms doen ze dat door mogelijk gevoelige datasets wél openbaar te maken, maar niet machineleesbaar, waardoor het lastiger wordt om data te combineren en te analyseren. Daar zie je dus duidelijk dat er – begrijpelijk – wordt gezocht naar de balans tussen twee waarden: transparantie en nationale veiligheid.' Eva Heijblom noemt nog een leerzaam 'buitenlands'

EVA HEIJBLOM:

'Er is een groot besef dat een open overheid een schild is tegen dreigingen'



voorbeeld van betekenisvol openbaar maken: 'Spanje heeft het publiceren van overheidsinformatie direct gekoppeld aan inspraakmogelijkheden voor de burgers op hun nationale transparantieportaal. Daarmee dient openbaarheid direct een maatschappelijk doel.' Het delen van zulke voorbeelden draagt bij aan datgene wat de internationale coalitie uiteindelijk wil bereiken: meer betekenisvolle actieve openbaarheid, nationaal en internationaal.

Maatschappelijke inbreng

Tot slot wijzen ze op het belang van maatschappelijke organisaties bij het ontwikkelen van de gezamenlijke standaard voor betekenisvolle actieve openbaarmaking van overheidsinformatie. 'We zoeken hun inbreng nadrukkelijk op, dat hoort ook bij de OGP- en OESO-aanpak', weet Fontein. 'Bijvoorbeeld die van de maatschappelijke coalitie *Over Informatie Gesproken* die ook op de summit vertegenwoordigd was. In Nederland werken we al samen met deze coalitie, zoals bij de herijking van ons *Actieplan Open Overheid*. Ook op internationale schaal zoeken we actief naar de inbreng van zulke organisaties, juist omdat betekenisvolle openbaarmaking draait om aansluiting bij maatschappelijke behoeften. Bij veel maatschappelijke organisaties zit jarenlange expertise over het onderwerp actieve openbaarheid.' 'We moeten samen vooral dingen gaan doen', besluit Heijblom, 'het hoeft allemaal niet perfect te zijn, maar het is belangrijk om samen stappen te zetten.'

FLOORTJE FONTEIN:

'Het mooie aan zo'n internationale coalitie is dat we van elkaar kunnen leren'





Vier jaar na invoering van de Wet open overheid (Woo) is de uitvoering nog niet op orde. D66-Kamerlid Joost Sneller constateert dat er nog een lange weg te gaan is. 'Ik ben teleurgesteld over het tempo dat kabinetten hebben weten te maken om actieve openbaarmaking vorm te geven.'

TEKST: MARTIJN BENNIS & GUIDO ENTHOVEN

BEELD: SHUTTERSTOCK

*Joost Sneller:
'De maatschappelijke baten
van transparantie zijn groot.'*

'Informatie als input voor actief burgerschap leidt tot verbetering van beleid'

Wat zijn volgens u de maatschappelijke baten van transparantie?

'Hou je adem eens twee minuten in, dan realiseer je je pas hoe normaal het is om adem te halen. Dat geldt ook voor de democratie, de rechtsstaat en de waarborg voor vrijheden die we hebben. Ik heb anderhalf jaar in Myanmar gewerkt. De overheid daar is niet transparant en wordt door zijn oncontroleerbaarheid almachtig. Het gevolg is willekeur voor burgers, willekeur voor bedrijven, corruptie, onvoor-

spelbaarheid, et cetera. De principiële kant van openheid is dat de overheid van iedereen is, dus ook de data die worden gegenereerd door de overheid. De beschikbaarheid van die informatie maakt dat de overheid controleerbaar is. Een andere bate is dat informatie een grondstof kan zijn voor maatschappelijke partners, bedrijven en wetenschappers, waarmee zij waarde kunnen toevoegen aan de samenleving. Kortom, de maatschappelijke baten van transparantie zijn groot.'

Hoe verklaart u de behoefte aan geslotenheid bij sommige regeringspartijen?

'Oud-minister Donner (BZK, CDA) vergeleek in 2011 het proces van wetten maken met een worstenfabriek; je wil niet weten hoe de worsten worden gemaakt, we zorgen dat ze er komen. Voor de mensen die dingen voor elkaar willen krijgen, voelt het soms beter om de pottenkijkers buiten te houden. Zo van: het is misschien niet fraai, maar we moeten nu deze crisis wel even oplossen.'

'Ambtenaren moeten met gebrekkige systemen werken, waardoor het gaat concurreren met ander werk qua tijdsbeslag'

Heeft u begrip voor die gedachte?

'Jawel, alleen mag dat niet de dominante logica zijn, dat is gevaarlijk. Daarom moet je regels maken die daar weerstand aan bieden. Macht en tegenmacht. Regels die zorgen dat macht altijd controleerbaar is, wie er ook aan de macht is. De ene keer is dat iemand die het goed bedoelt, maar de volgende keer is het iemand die het niet goed bedoelt. Voor allebei heb je dezelfde regels nodig als waarborg voor het belang van controleerbaarheid.'

Moet de overheid zich ook laten controleren tijdens het besluitvormingsproces?

'Als je weet welke alternatieven er zijn overwogen en waarom die zijn afgevalen, dan kunnen mensen van buiten meedenken. Dat is ook de gedachte achter het openbaar maken van beslissingen. Informatie als input voor actief burgerschap leidt tot verbetering van beleid. Daarnaast heb je de preventieve werking van de openbaarheid. *Sunlight is the best of all disinfectants.*'

Waar zitten de grenzen van de openheid?

'Privacy. Herleidbare gegevens over mensen waar de overheid beschikking over heeft, maar die niet op straat moeten komen, omdat dat schade doet aan burgers. En wat ik heel belangrijk vind, is dat ambtenaren vrijelijk kunnen

adviseren, ook tegen de ideeën van de minister in. Dus ik voel mee in de gedachte dat adviezen van ambtenaren niet tot de persoon herleidbaar moeten zijn.'

Wat zijn goede voorbeelden van kwesties die via een Woo-verzoek naar boven zijn gekomen?

'Je kunt het niet bewijzen, maar je hoopt dat het bestaan van de Woo misstanden voorkomt; controleerbare macht wordt minder gecorrumpeerd. Maar je ziet dagelijks voorbeelden van publicaties met informatie die via de Woo openbaar geworden is. De Woo is vaak een bouwsteen voor journalistieke verhalen.'

Hoe beoordeelt u de stand van de uitvoering van de Woo?

'We zijn er nog lang niet. Sommige delen van de Woo zijn nog steeds niet echt in werking getreden. Ik ben teleurgesteld over het tempo dat kabinetten hebben weten te maken om actieve openbaarmaking vorm te geven. Actieve openbaarmaking dringt het aantal informatieverzoeken terug én het is een tastbaar bewijs van een veranderende cultuur binnen de overheid. Daarnaast wordt te vaak "het belang van de staat" (de i-grond) ingeroepen om onwelgevallige informatie niet te verstrekken.'

Waar ligt volgens u het probleem bij de uitvoering?

'Voor individuele ambtenaren die het goed willen doen, is het heel lastig. Dat ligt niet aan de wet, maar aan de stand van de informatiehuishouding. Die is nog steeds niet op orde, ondanks de honderden miljoenen die daarvoor ter beschikking zijn gesteld. Ambtenaren moeten met gebrekkige systemen werken, waardoor het gaat concurreren met ander werk qua tijdsbeslag.'

Is de cultuur rond transparantie sinds 2021 verslechterd of verbeterd?

'Moeilijk te zeggen, ook omdat het beeld verdeeld is. Aan de ene kant zie ik een zorgelijke trend bij politici. Met name populisten zien transparantie als een stok om anderen mee te slaan in plaats van als doorleefde opvatting. Aan de andere kant is er onder de oppervlakte een transformatie gaande waarbij de kramp afneemt en de ontspanning toeneemt. Steeds meer ambtenaren vinden transparantie gewoon een onderdeel van hun werk.'

Wat kun je doen tegen misbruik van de Woo?

'Er zit een antimisbruikbepaling in de wet. Ik vraag me af of daar voldoende gebruik van gemaakt wordt. Ja, er zijn gefrustreerde mensen die zoeken naar een stok om mee te slaan. Dat is een kleine minderheid, maar die kan leiden tot disproportioneel veel werk, zeker bij kleinere gemeenten met een klein ambtelijk apparaat. Maar de term misbruik wordt ook wel eens misbruikt als een burger gewoon zijn rechten uitoefent.'

Hoe kijkt u aan tegen de aanbeveling om het aantal Woo-verzoeken voor gewone burgers te beperken tot een maximum per jaar?



BEELD: SHUTTERSTOCK/BUREAU OMA

‘Ik geloof niet zo in quota. Een Woo-verzoek kan een gerichte vraag zijn, maar ook een *fishing expedition*. Die twee zijn onvergelijkbaar. Ik sta open voor een andere formulering van die antimisbruikbepaling, maar alleen als er een goede analyse ligt die aantoont dat de huidige formulering niet werkt.’

Wat vindt u van het voorstel om actieve openbaarheid vorm te geven rond grote dossiers?

‘Als prioritering lijkt het me logisch, maar het mag geen argument zijn om die andere dingen niet te doen. Ik denk bovendien dat de verkokering van de Rijksoverheid een praktisch probleem

geeft. Het dossier “Wolf” bijvoorbeeld, zit bij het ministerie van LVVN, bij provincies, bij Staatsbosbeheer en vast bij nog meer instanties. Elk met eigen opvattingen en bevoegdheden. Maar je moet er wel een start mee maken; het is heel goed om uit te gaan van de informatiebehoefte van de samenleving.’

Moet er ruimte zijn voor achterkamertjes?

‘Er moet ruimte zijn voor vrije gedachtenvorming en die is er ook. De Woo stelt dat openheid gaat over bestuurlijke aangelegenheden. Als cruciale besluiten via WhatsApp worden genomen, moeten deze navolgbaar zijn om de geest van de wet te handhaven. Partijpolitieke aangelegenheden vallen niet onder de wet. In de praktijk zie je overigens allerlei sluiptwegen, zoals het hebben van twee telefoons.’

Wat is uw droombeeld voor transparantie?

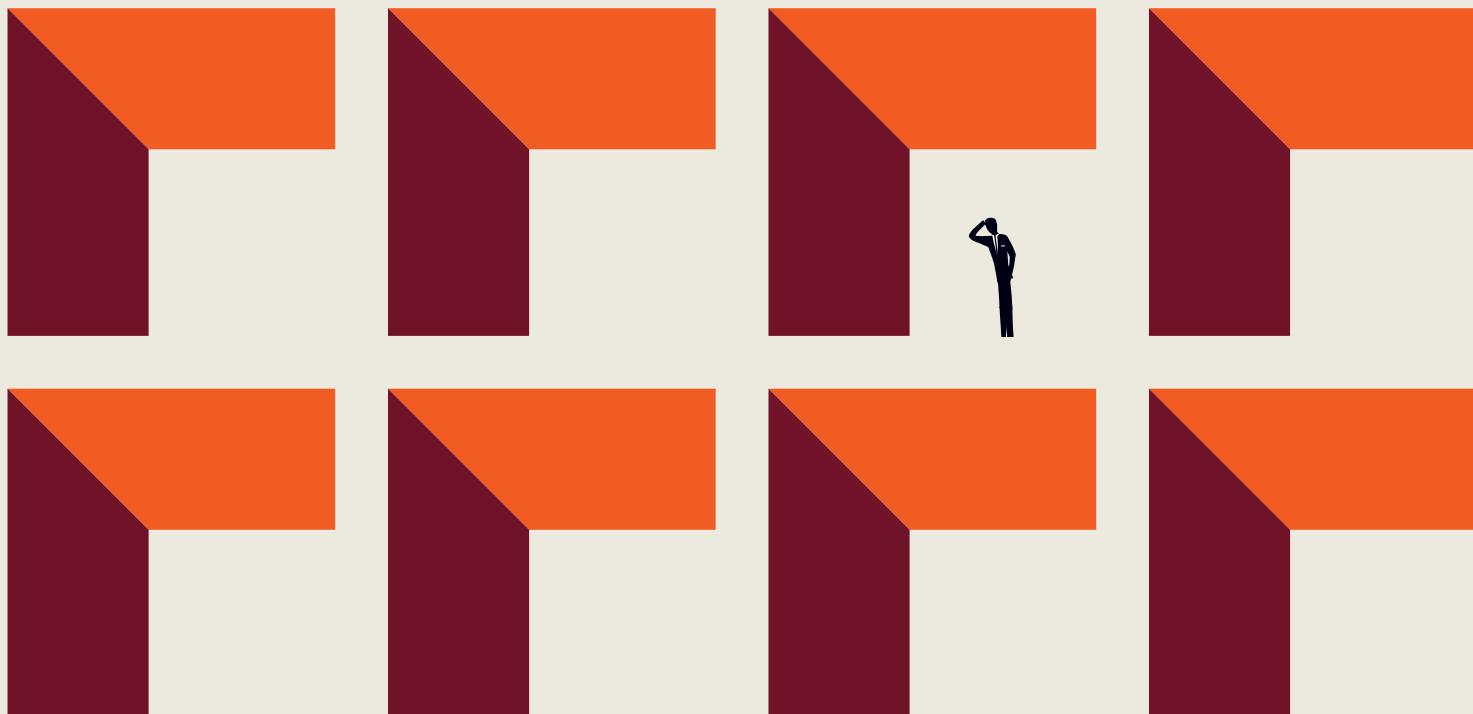
‘Ik zou willen dat we tot een gezamenlijk besef komen van het belang van transparantie. Onlangs hielden we een “trialoog” over de Staat van de Uitvoering, met Kamerleden, beleidsjuristen en uitvoeringsorganisaties. Zoiets zou je ook over de Woo moeten organiseren, ook met verzoekers erbij. Ik zou willen dat individuele beleidsmedewerkers het gevoel hebben dat openheid voor hen hanteerbaar is en dat verzoekers ervaren dat ze beter bediend worden. Dat we het hele systeem beter kunnen laten werken vanuit de intenties van de wet. En ik zou ook wensen dat we een andere cultuur rondom transparantie krijgen. Dat we bewegen van een cultuur van schande en *shaming* naar een cultuur van belangstelling, begrip, genade en leren. *You may say I'm a dreamer*, maar ik denk dat het kan.’

‘Met name populisten zien transparantie als een stok om anderen mee te slaan in plaats van als doorleefde opvatting’



Als je als mens afhankelijk bent van het systeem

Wat Frank van Ierssel leerde toen zijn wereld in één dag kantelde



Op 27 augustus 2024 veranderde het leven van Frank van Ierssel in één etmaal van volledige onafhankelijkheid naar totale afhankelijkheid. De voorzitter van de maatschappelijke coalitie Over Informatie Gesproken, iemand die zich beroepsmatig bezighoudt met de informatierelatie tussen overheid en burger, werd in één klap volledig overgeleverd aan zorgprofessionals, protocollen en systemen.

TEKST: MARTIJN BENNIS

Een dag zoals iedere andere dag veranderde binnen een etmaal van alles kunnen naar alleen nog maar een hoofd en schouders kunnen bewegen', zegt Frank van Ierssel. Een ruggemerginfarct dat resulteerde in een incomplete hoge dwarslaesie had hem geveld, ideopatisch, ofwel de oorzaak van het infarct is onbekend. Frank belandde in een wereld waarin zijn stem en zijn ongebroken geest de enige instrumenten waren waarmee hij grip kon houden op zijn leven. Die perspectiefwissel blijkt uiterst leerzaam voor wie wil begrijpen hoe de zorg- en overheidsbureaucratie werkt voor mensen die afhankelijk zijn. De eerste botsingen met het systeem waren absurd in hun eenvoud. In de MRI-scanner vroeg men hem op een alarmknop te drukken 'als er wat aan de hand was'. Alleen: juist die functie had hij verloren. 'Dat is de reden waarom ik in die MRI-scanner lag', zegt hij met droge ironie. Op de IC kon hij de alarmbel niet meer bereiken. Zijn oplossing kwam van Apple, niet van het ziekenhuis. 'Ik was eindelijk eens dankbaar dat ik Siri had; gewoon bellen door tegen je tele-



Coalitievoorzitter Frank van Ierssel.

BEELD: SANDER STOEPKER

foon te praten.' Het zijn kleine scènes, maar ze laten zien hoe cruciaal autonome communicatie is en hoe weinig vanzelfsprekend.

Zes 'mijn-omgevingen'

Van Ierssel had voor die dag in augustus gewerkt aan digitale gegevensuitwis-

seling in de zorg. Vanuit bed zag hij hoe weerbarstig de praktijk is. Hij werd overgeplaatst van het ene ziekenhuis naar het andere, beide met hetzelfde elektronisch patiëntendossier, maar met hem reisde een stapel brieven op zijn buik mee. Alle informatie moest worden ingescand, terwijl de informatie ook beschikbaar was in zijn PGO (persoonlijke gezondheidsomgeving). De brief met de gespecificeerde toestemming ontbrak, waardoor het hele proces stopte.

In het revalidatiecentrum kreeg hij post in enveloppen die hij niet kon openen. 'Doe mij alles digitaal', zei hij. Maar het patiëntportaal bleek niet goed te werken. Ondertussen moest hij zes verschillende 'mijn-omgevingen' onderhouden met vaak onvolledige en soms tegenstrijdige informatie. 'Op een gegeven moment ben je alleen maar bezig om zes systemen up-to-date te houden.' Zijn ervaringen leidden tot een scherpe conclusie: 'De zorg is totaal niet inclusief en is geldgestuurd.' Op papier is het systeem robuust. In de praktijk leidt het tot willekeur en ongelijkheid. Niet iedereen heeft de mondigheid, taalvaardigheid of digitale vaardigheden om fouten te corrigeren of om aan te geven dat iets misgaat of anders moet. En juist voor die groep pakt het systeem hard uit. De realiteit is volgens Van Ierssel simpel: wie zelf geen regie kan voeren, raakt al gauw in de knel. 'Veel mensen worden door systeemfouten echt aan hun lot overgelaten. Hun situatie verslechtert

Op de IC kon hij de alarmbel niet meer bereiken. Zijn oplossing kwam van Apple, niet van het ziekenhuis

waardoor zorg- en maatschappelijke kosten alleen maar toenemen.'

342 mini-zorgstelsels

Zelf koos hij ervoor wél regie te voeren. Dat bleek essentieel. Toen hij na een jaar revalidatie naar huis wilde, moest zijn PGB-indicatie worden beoordeeld. De wachttijd was drie maanden; een doorlooptijd van zes weken plus 30 werkdagen achterstand.

Hij rekende uit dat elke dag vertraging de samenleving 1400 euro extra kostte: het verschil tussen een complex revalidatiebed en zorg thuis. 'Als je 90 dagen

trof die echt meedacht, maar Van Ierssel kent schrijnende verhalen van mederevalidanten over gemeentelijke willekeur. 'In de ene gemeente krijg je een gevellift van 120.000 euro vergoed, in de andere is een automatische deur van 3000 euro al te veel en krijg je een verhuisverplichting.' Voor burgers is het ondoorgroendelijk hoe besluiten tot stand komen. Voor iemand in een rolstoel kan het het verschil betekenen tussen deelnemen aan de samenleving of vastzitten, thuis of in een instelling. 'Iedere Nederlander zou toch op dezelfde manier behandeld moeten

worden', zegt hij. 'Maar in de huidige praktijk voelt Nederland soms als 342 mini-zorgstelsels.'

Geen klacht maar een spiegel

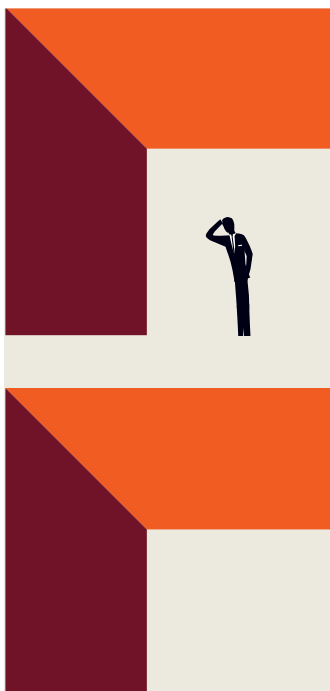
Al tijdens zijn revalidatie dacht hij mee over verbeteringen. Hij zat aan tafel met bestuurders, organiseerde interventiediners en droeg bij aan discussies over digitalisering en toegankelijkheid. Wat hij steeds benadrukt: er is te weinig regie en zicht op samenhang. Niemand overziet het geheel. 'Zorg wordt niet op gezondheidswaarde gestuurd maar op geld, en dat vanuit allerlei verschillende potjes. Samenhang ontbreekt.' Een andere belangrijke aanbeveling: één casemanager per patiënt, vooral voor mensen die daar zelf niet toe in staat zijn. Iemand die gezien en gehoord wordt, heeft een veel betere kans op herstel en deelname aan de maatschappij.'

Binnen een jaar na zijn dwarslaesie is Van Ierssel weer terug in zijn rol als voorzitter van de maatschappelijke coalitie Over Informatie Gesproken. Hij werkt, denkt mee, en neemt deel. Dat is uitzonderlijk en tegelijk precies wat hij anderen ook gunt. 'Werk is voor mij zingeving', zegt hij. 'De maatschappij zorgt wel voor je, maar ik doe graag wat terug als het kan.'

Hij heeft gezien wat er gebeurt als een mens afhankelijk wordt. Hij heeft gezien wat informatie waard is en wat het kost als toegang daartoe stokt. Hij heeft de inconsistentie, de inefficiëntie en de uitsluiting niet alleen geanalyseerd, maar doorleefd. Zijn verhaal is geen klacht, maar een spiegel. 'Laat ik benadrukken dat ik heel blij ben dat dit mij in Nederland is overkomen en niet in bijna alle andere landen van de wereld. De zorg is goed maar de organisatie kan echt menselijker, goedkooper en inclusiever.'

Niet iedereen heeft de mondigheid, taalvaardigheid of digitale vaardigheden om fouten te corrigeren of om aan te geven dat iets misgaat of anders moet

wacht, ben je 126.000 euro kwijt.' Hij presenteerde zijn situatie inclusief het financiële plaatje aan de zorgverzekeraar. Men was bereid van het protocol af te wijken en binnen een week was zijn aanvraag afgehandeld. Voor Van Ierssel was dat een enorme winst. Maar het legt ook bloot hoe het systeem uiteindelijk reageert op geld. 'Overigens met dank aan de persoon die de aanvraag in behandeling had en het vooral ook vanuit het mensperspectief benaderde.' Deze "verkeerde bedproblematiek" biedt, zo stelt Van Ierssel, grote besparingsmogelijkheden door meer ketenregie en regie op samenhang. Na zijn klinische revalidatie werd hij afhankelijk van de Wmo, de Wet maatschappelijke ondersteuning. Hij had het geluk dat hij een casemanager



Van vierkante naar ronde wielen

Hoe de gemeente Den Haag werkt aan een open overheid

De Wet open overheid dwingt gemeenten niet alleen tot transparantie, maar ook om het perspectief van de inwoner te begrijpen. In Den Haag probeert Maaïke van Langelaan die omslag te maken; in systemen, in processen, maar vooral in de cultuur. 'Je wilt dat inwoners tevreden zijn over de informatievoorziening en uiteindelijk ook over de kwaliteit van de dienstverlening.'

TEKST & BEELD: MARTIJN BENNIS

Toen Maaïke van Langelaan in 2023 begon als kwartiermaker Wet open overheid (Woo) bij de gemeente Den Haag, lag er een forse klus op haar te wachten: onderzoeken hoe de stad de overstap kan maken van reactief naar actief openbaar maken van informatie. 'Het belangrijkste van mijn taak was om te kijken hoe wij als gemeente kunnen voldoen aan de Wet open overheid en wat daarvoor nodig is.' 'Ik vind het enorm leuk om hieraan te werken', zegt Van Langelaan. Ze werkt

al lang bij de gemeente en zag jarenlang hoe inwoners worstelen met informatie of procedures, terwijl ambtenaren oprecht willen helpen. 'Er zitten hier zoveel mensen met de motivatie om een bijdrage te leveren aan de maatschappij. Maar dat komt er niet altijd uit.'

Startpunt

De basis was er. Een quickscan (door QA Consulting) gaf Den Haag een 7,3 voor wat er al openbaar werd gemaakt. Maar dat cijfer verhult de echte uitdaging: de kwaliteit, toegankelijkheid en vindbaar-

heid van de informatie. 'Als je het echt toetst aan de wet, of je het op tijd doet en of de informatie goed vindbaar en begrijpelijk is, dan hebben we nog heel wat werk te doen.'

Voor Van Langelaan gaat de Woo vooral om een gedragsverandering in een organisatie waar 12.000 mensen werken voor de inwoners van de derde stad van Nederland. 'Hoe maak je iedereen ervan bewust dat het belangrijk is om na te denken over wat inwoners nodig hebben en wat je proactief kunt delen?' Veel collega's zien de Woo nog vooral als een juridisch traject, terwijl het draait om goede informatievoorziening voor inwoners. Dat blijkt lastiger dan het lijkt. Het denken van buiten naar binnen is een van de kernpunten van de strategie die ze ontwikkelde.

Samen met haar team formuleerde Van Langelaan een helder einddoel: inwoners moeten tevreden zijn over de informatie die de gemeente verstrekt. 'Dat betekent dat ze informatie goed kunnen

'Veel collega's zijn druk met hun eigen werk. Participatie met inwoners voelt voor hen niet als onderdeel van hun taak'

Vier voorwaarden voor succes

De Woo-strategie van Maaïke van Langelaan en haar team bouwt op vier pijlers: organisatie & management, mensen & cultuur, IT en processen. Elk ervan kent zijn eigen uitdagingen.

1 Organisatie & management

De bestuurlijke basis voor de strategie ligt er, maar onderhoud is noodzakelijk. Een ronde door de organisatie, van diensten tot directieteam, leverde draagvlak op. 'Maar je moet dat draagvlak blijven houden', zegt Van Langelaan. 'Er wisselen veel mensen in de organisatie, dus je moet het onderwerp voortdurend op de kaart houden.'

2 Mensen & cultuur

Dit is volgens haar de moeilijkste en tegelijkertijd de belangrijkste pijler. 'Veel collega's zijn druk met hun eigen werk. Participatie met inwoners voelt voor hen niet als onderdeel van hun taak.' Toch is het dat wél, benadrukt ze. 'Het vraagt een verandering in mindset en werkproces.' Om het bewustzijn te vergroten organiseerde ze talloze bijeenkomsten, soms met ludieke interventies. 'We confronteerden collega's bijvoorbeeld met hoe ze WhatsAppgebruiken voor zakelijke besluiten. Dat kan natuurlijk

niet. Door dat te laten zien, soms met wat humor, groeit het besef welke kant we op moeten.'

3 IT en informatiebeheer

De technische achterstand binnen de gemeente is aanzienlijk. 'We slaan informatie nog niet goed op en we verwijderen het niet op tijd', zegt ze. Daardoor kunnen medewerkers documenten vaak niet vinden of moeten ze die in mailboxen van vertrokken collega's zoeken. De oplossing vraagt om nieuwe afspraken én om een nieuwe informatiearchitectuur. Ondertussen werkt Den Haag aan platforms zoals open.denhaag.nl. 'Daar kunnen we informatie publiceren die nog geen vaste plek heeft, op een manier die doorzoekbaar is omdat we metadata invullen.'

4 Processen

De schaal is enorm: de gemeente telt meer dan 1.600 werkprocessen. Transparantie in processen is essentieel, benadrukt Van Langelaan. Want uiteindelijk gaat het niet alleen over informatie, maar over dienstverlening. 'Je wilt dat inwoners beter begrijpen waarom besluiten zijn genomen en wat er in hun omgeving speelt.'

vinden, dat die toegankelijk, betrouwbaar en begrijpelijk is. We ontwikkelen een kennis-, innovatie- en dataplatform (KID) waarin inwoners informatie beter kunnen vinden en waarin kennis wordt geborgd.' Om de ambitie van de gemeente meetbaar te maken, is een transparantie-index ontwikkeld. 'Die index is een soort meetlat. Vanaf januari gaan we die testen en gebruiken.' Zo krijgt Den Haag zicht op waar het staat, waar het beter moet en welke stappen genomen moeten worden.

Open Den Haag

Ondanks de omvang van de opgave zette Den Haag belangrijke stappen. Van Langelaan is vooral tevreden over de publicatiebasis die nu staat. 'Dat we nu een publicatieplatform hebben (www.open.denhaag.nl) vind ik een goed vertrekpunt. En dat we een transparantie-index hebben ontwikkeld, geeft richting.' Maar hetzelfde traject laat ook zien hoe stroperig de interne besluitvorming kan zijn. 'Mijn programma voor de komende

drie jaar moet net als de strategie weer langs alle Diensten, de hele organisatie rond. Goed voor het draagvlak en de gemeentebrede samenwerking, maar ook een tijdsintensief proces. Het voelt soms als drie stappen vooruit en één stap terug, maar we komen dus wel vooruit.'

Actieve openbaarmaking heeft alleen effect als het aansluit op wat inwoners nodig hebben. Daarom organiseerde Den Haag in februari de expositie Open Over Open, waarbij inwoners en ambtenaren de beste voorbeelden van

heldere informatievoorziening kozen. Het gemeentearchief kwam als winnaar uit de bus. De gesprekken met inwoners leverden een helder beeld op. 'De meeste mensen zeggen: ik wil weten wat er in mijn wijk speelt.' Dat is voor veel mensen belangrijker dan complexe rechten of regelingen. Maar Van Langelaan ziet dat toegankelijke informatie ook nodig is voor wie vastloopt in bijvoorbeeld de Wmo. Dat is voor de toekomst. 'Daar zou ik zeker iets mee willen, dat hoort bij de volgende stap.' Eerst experimenteert ze in kleinere domeinen, zoals het



Maaike van Langelaan: 'Je wilt dat inwoners tevreden zijn over de informatievoorziening.' BEELD: MARTIJN BENNIS

actuele project rond stadslandbouw. 'We ontwikkelen een kennis-, innovatie- en dataplatform waarin inwoners informatie kunnen vinden. Als dat werkt, kunnen we het op complexere thema's toepassen.'

Toverstaf

Wat als ze één blokkade in één klap mocht wegnemen? Van Langelaan hoeft niet lang na te denken. 'Ik zie bij veel afdelingen kansen: als je informatie goed vindbaar maakt en actief deelt,

help je inwoners én hoeven collega's minder vragen te beantwoorden. Maar we zijn vaak zo druk dat er geen tijd is voor innovatie. Een kleine, consequent uitgevoerde verandering van werkwijze zou een enorme verbeterslag kunnen geven. Van vierkante naar ronde wielen. Dat zou ik graag dwingend opleggen, maar zo werkt het niet in zo'n complexe organisatie als de gemeente'. En dus zoekt Van Langelaan het in 'overtuiging en enthousiasmering', zegt ze met een glimlach.

'Een kleine, consequent uitgevoerde verandering van werkwijze zou een enorme verbeterslag kunnen geven'