



# ‘Niet denken vanuit beheer, maar vanuit data’

ALS GROOTSTE STAD VAN NEDERLAND MOET

AMSTERDAM VEEL DOSSIERS IN GOEDE BANEN LEIDEN, VAN ARMOEDEBELEID TOT MOBILITEIT, VAN STEDELIJKE ONTWIKKELING TOT ONDERMIJNING. OM DAARIN DE WAARDE VAN DATA SLIM TE KUNNEN BENUTTEN, WAS EEN FUNDAMENTELE OMMEZWAAI NODIG, VERTELT CIO MARK CROOIJMANS.

Hoe kunnen we slim gebruikmaken van digitalisering om de grote vragen in de stad beter en sneller te beantwoorden? Het eerste antwoord dat Mark Crooijmans, chief information officer en lid van het gemeentelijke managementteam, daarop formuleerde, klonk eenvoudig genoeg: alle informatie waarover we mogen beschikken optimaal toegankelijk maken. Crooijmans: “Iedereen is tegenwoordig bezig met agile werken, wij ook, en voor een omvangrijke ambtelijke organisatie als de onze is dit een behoorlijke transformatie. De grootste verandering zit in de andere werkwijze. Waar eerst werd gedacht vanuit systemen, vanuit beheer, stellen we nu de vraag: wat willen we bereiken?”

## Integrale analyse

Bij een dossier als armoedebestrijding leidt dat bijvoorbeeld tot de vraag wat de effectiefste maatregelen zijn om mensen die het nodig hebben hulp te bieden. Daarvoor wordt dan een multidisciplinair team bij elkaar gebracht, dat zich *dedicated* en voor langere tijd met zo'n dossier gaat bezighouden. Alle relevante informatie rond zo'n vraagstuk wordt verzameld, waarna het team het probleem integraal kan analyseren en vervolgstappen kan zetten. Crooijmans: “Zo gaan we dat voor alle dossiers doen. Binnen onze organisatie betekent dit dat mensen van allerlei bloedgroepen opeens met elkaar moeten samen-

werken. Dat is altijd even wennen, maar leidt al snel tot zichtbare successen – en dat inspireert.”

## Van systeembeheer naar data-analyse

Waar de digitale inspanning voorheen eerder was gericht op het beheer van systemen, draait het er nu om waarde uit al die data te halen. Crooijmans: “We beschikken als stad over veel data. Hoe kunnen we die slim benutten zonder een soort big brother te worden? We zijn vanzelfsprekend erg scherp op het bewaken van ieders privacy; daarin willen we vooroplopen. Goede data-analisten kunnen we zeker ook nog gebruiken. Dit is een mooie plek om te werken: een sterke organisatie, een groot kennisnetwerk van internationale allure en ruimte om echt het verschil te maken. Dankzij onze digitale transformatie wordt onze dienstverlening alleen maar beter.”

**‘Hoe kunnen we als stad onze data slim benutten zonder een soort big brother te worden?’**



DEEL ONLINE