

den zijn belangrijk. Ze kunnen onafhankelijk van elkaar niet gezond zijn. Netwerk en communities beïnvloeden elkaar door de samenhang of cohesie van een groep, in verhouding met de verbondenheid (connectie) met andere groepjes. De opkomst van ‘open’ tools als LinkedIn en Twitter hebben connectie vergroot, soms ten koste van cohesie.



De volgende kansen dienen zich aan. Binnenkort komen vele data beschikbaar gekoppeld aan kaarten. Dit betekent dat lokatie, en daarmee de regio weer wint aan belang.

Het netwerken en samenwerken in de regio of de keten, wordt makkelijker, vooral voor het MKB. Kleinere schaal van productie kan gepooled in samenwerking vermarkt worden. ‘Selling less of more’, regiogebonden webwarenhuizen waarin producenten samenwerken, komen dichterbij.

‘Regioleren’ is de naam waarmee we aanduiden dat gedeelde identiteit en sociale samenhang binnen een regio versterkt (onder andere met sociale media) kan worden, en benut kan worden voor sociaal leren en economische voortuitgang. Onderzoek en beleid kunnen ‘afluisteren’ door online in te zoomen op een gebied en precies de conversaties te volgen die relevant zijn. De manier waarop data beschikbaar en gecombineerd kan worden maakt patronen zichtbaar die we eerder niet konden zien. Een voorbeeld is hoe Google de griep kan voorspellen (Ginsberg et al. in Nature 457 (2009)).

Kortom, het zijn nog altijd ‘early days’ voor sociale media en groene kennis. Er komen interessante tijden.

## Een samenwerkplatform voor de overheid

**Davied van Berlo**

*davied@dds.nl*

**Zou het niet mooi zijn als alle ambtenaren makkelijk online zouden kunnen samenwerken, ook als ze bij verschillende organisaties werken? En zou het niet mooi zijn om ook binnen organisaties gebruik te kunnen maken van allerlei 2.0-mogelijkheden? En waarom zouden we die mogelijkheden niet wat vaker gebruiken om inbreng van mensen buiten de overheid te betrekken? Dat zijn de vragen die ik mezelf en anderen voortdurend stel in mijn blogs en mijn boeken.**

Door internet vallen belemmeringen voor samenwerking op afstand en over organisatiegrenzen heen weg. Die ontwikkeling biedt allerlei kansen voor de overheid om beter en goedkoper te gaan werken. Om die kansen te verzilveren moeten nog heel wat stappen gezet worden, vooral op het gebied van organisatieontwikkeling en opleiding, maar ook op icgebied. Immers, zonder een goed samenwerkplatform is het lastig om met een 2.0-werkwijze te beginnen. Daarom wordt vanuit Ambtenaar 2.0 momenteel een samenwerkplatform opgezet dat die mogelijkheden biedt. De naam: Pleio. Plein Overheid.

### Een voorbeeld uit de VS

Maar voor ik dieper inga op Pleio, wil ik eerst een kijkje nemen aan de overkant van de oceaan. Dit najaar opende de General Service Administration (GSA, de overheidsinstelling die centraal bedrijfsvoeringszaken regelt voor de Amerikaanse overheid) namelijk een nieuwe site genaamd Apps.gov Now (citizen.apps.gov), waar overheidsinstellingen sites en modules kunnen vinden om burgers te betrekken bij hun activiteiten (e-participatie). Eerder lanceerde de GSA al apps.gov voor bedrijfsapplicaties en Fedspace (fedspace.gov), een soort Facebook voor de overheid.

Via internet biedt de GSA andere overheidsorganisaties de mogelijkheid om laagdrempelig gebruik te maken van centraal onderhouden voorzieningen, voor zowel intern als extern gebruik, die gegarandeerd voldoen aan alle regels. Tegelijkertijd kunnen ambtenaren via Fedspace makkelijk samenwerken en kennis uitwisselen. De sites en functionaliteiten worden beheerd ‘in de cloud’ (centrale overheidscomputers die via internet overal bereikbaar zijn) en overheidsorganisaties kunnen kiezen wat ze nodig hebben. Door ambtenaren een gezamenlijk platform te bieden voor samenwerking en kennisuitwisseling verwacht de

Amerikaanse overheid efficiënter en meer geïntegreerd te kunnen werken en tegelijkertijd te voorkomen dat elke overheidsorganisatie een eigen platform gaat inrichten. Door centraal de faciliteiten aan te bieden die elke overheidsorganisatie nodig heeft voor haar bedrijfsvoering en voor participatie met burgers, hopen de Amerikanen overheidsbreed geld te besparen.

### De ambitie van Pleio

Ook in Nederland bestaat deze behoefte. De complexiteit van de samenleving en de vraag van burgers om geïntegreerde dienstverlening vraagt om een platform waar ambtenaren makkelijker kunnen samenwerken en burgers kunnen betrekken. Daarnaast zijn er ruim 500 overheidsorganisaties die allemaal behoefte hebben aan dezelfde soort functionaliteiten in hun bedrijfsvoering en hun dienstverlening. Op dit moment vindt elke organisatie nog grotendeels zelf het wiel uit en wordt 500 maal eenzelfde applicatie aangeschaft. Dat kan beter. En goedkoper.

### De doelstelling van Pleio ligt op deze beide terreinen:

1. Het aanbieden van een samenwerkplatform waar ambtenaren kunnen samenwerken en burgers kunnen deelnemen aan activiteiten voor de publieke zaak;
2. Het uitbouwen van dit platform met applicaties en modules voor gebruik door overheidsorganisaties en het integreren van bestaande applicaties en voorzieningen.

Dit is een ambitieuze doelstelling en we staan nog maar aan het begin. Maar als we de lijnen doortrekken die we nu zijn begonnen, zeker met het voorbeeld van de GSA in het achterhoofd, dan ontstaat een aansprekende visie waar de overheid van de toekomst mee uit de voeten kan. Een platform als Pleio vormt de basis van overheid 2.0 (zie ook [boek.ambtenaar20.nl](http://boek.ambtenaar20.nl)). Ik zal hieronder uitwerken hoe deze mogelijke toekomst eruit kan komen te zien.

### Een platform voor samenwerking

Er is een duidelijke behoefte bij ambtenaren om samen te werken met collega’s bij andere organisaties. Veel vraagstukken vragen daar simpelweg om. Het ontbreekt echter aan een platform om samen een ‘online vergaderzaal’ te boeken. Net zoals in overheidsgebouwen vergaderzalen beschikbaar zijn waar verschillende partijen rond een kwestie uitgenodigd kunnen worden, zo zou dat ook online moeten kunnen. Daar zouden betrokkenen dan tussen bijeenkomsten door kunnen discussiëren, documenten uitwisselen of oplossingen aandragen.

Belangrijk is dat zo’n platform via internet voor iedereen toegankelijk is en dat vervolgens pas wordt gekeken met welke mensen je in een groep bij elkaar wil gaan zitten. Dat kan natuurlijk elke deelverzameling of elke groep zijn die je wil. Uit gesprekken met collega’s bij andere overheidsorganisaties heb ik ondertussen al heel wat ideeën gekregen over hoe Pleio ingezet kan worden voor interne samenwerking en kennisdeling binnen de overheid. Bij deze een aantal beelden uit de toekomst:

1. Elke afdeling, elk bestuur, elk projectteam en elk overleg binnen de overheid heeft over vier jaar een online vergaderzaal waar onderwerpen worden voorbesproken en stukken bewaard;
2. Voor alle overheidsorganisaties is een intern platform ingericht om kennis uit te wisselen, thema’s te bespreken en de interne bedrijfsvoering te organiseren, met deelsites voor organisatieonderdelen;
3. Elke medewerker heeft een persoonlijke leeromgeving op Pleio, waar hij online opleidingen en leermodules kan volgen en zijn portfolio en competenties kan presenteren als onderdeel van zijn profiel;
4. Ervaringen en nieuwe ontwikkelingen per vakgebied worden uitgewisseld op thematische netwerksites die op maat zijn ingericht binnen Pleio, bijvoorbeeld Pianoo, Burgerzaken 2.0, de VGS, Archief 2.0 en het secretaressesnetwerk;
5. Op diverse dossiers zijn intergemeentelijke teams ontstaan waarin kennis uit meerdere gemeenten wordt gepoold om de dienstverlening op peil te houden. De samenwerking verloopt via speciaal ingerichte groepen op Pleio;
6. Samenwerking tussen politie, jeugdzorg, woningbouw en maatschappelijk werk binnen een bepaalde wijk is verbeterd doordat kennis wordt gedeeld via een besloten groep op Pleio;
7. Tenslotte kan Pleio dienen als overheidsbreed platform voor ideeënmanagement, als marktplaats of prikbord en als vacaturebank. Zal het over vier jaar mogelijk zijn om in te schrijven op een project bij een andere overheidsorganisatie?

In eerste instantie richten de functionaliteiten zich op het voeren van gesprekken en uitwisselen van documenten in groepen. Over vier jaar zullen meer mogelijkheden zijn toegevoegd om samen aan documenten en in processen te werken, videovergaderingen te voeren en bestaande intranetten te integreren. Het uitgangspunt is om een gebruikersvriendelijke toegang tot een geïntegreerde online werkomgeving aan te bieden, die door elke gebruiker zelf kan worden ingericht voor zijn werk en werkwijze.

### Samenwerking met burgers en bedrijven

Tot zover enkele toekomstbeelden van het gebruik van Pleio binnen de overheid. Indien nodig kunnen ook burgers natuurlijk aanschuiven aan de online vergadertafel. Sterker nog, Pleio kan worden ingezet als platform voor e-participatie, crowdsourcing, co-creatie of internetconsultatie. Door hen uit te nodigen in een specifiek voor dat doel ingerichte groep, kunnen de betrokken burgers laagdrempelig een bijdrage leveren aan een project, procedure of andere activiteit. Ook hiervoor heb ik enkele toekomstbeelden opgevangen:

1. Over vier jaar zijn diverse modules beschikbaar in Pleio om burgers te betrekken bij beleidsvorming of uitvoering: om ideeën te verzamelen, relevante kennis te betrekken, voorstellen bespreekbaar te maken, etc.;
2. Doordat steeds meer documenten en informatiebronnen als open data via internet beschikbaar worden gesteld, kunnen informatieportalen worden samengesteld rond lokale thema’s of voor specifieke doelgroepen;

3. Casusadoptie is een project waarbij in gevallen dat een burger tussen wal en schip dreigt te vallen actief de betrokken overheidsorganisaties met die persoon rond de tafel worden gezet. Ook online uiteraard;
4. Wijkbeheerders van gemeenten in heel Nederland hebben wijkwebs geopend waar ze samen met wijkagenten, woningbouwverenigingen, etc. de bewoners op de hoogte houden, vragen stellen en beantwoorden;
5. Medewerkers van Belastingdienst en Burgerzaken openen groepen op Pleio om met mensen die ze aan hun virtuele loket of balie hebben het gesprek aan te gaan en relevante stukken bij de hand te hebben;
6. Gebruikers kunnen hun Pleio-profiel ook koppelen aan hun overheidspostbus, zodat ze al hun gegevens bij de hand hebben en in hun eigen profiel één overheid kunnen creëren.

Op veel plaatsen binnen de overheid wordt gewerkt met gevoelige informatie. Onzorgvuldig beheer kan nationale, financiële of persoonlijke gevolgen hebben voor de overheid of voor betrokken burgers. Gebruikers van Pleio moeten erop kunnen vertrouwen dat hun informatie veilig is en dat alleen mensen erbij kunnen aan wie zij toegang hebben verleend. Dat is van cruciaal belang. Datzelfde geldt voor archivering: ook dat moet aan de achterkant gewoon perfect geregeld zijn.

Daar zit meteen ook de meerwaarde van een platform als Pleio. Diverse internetsites bieden mogelijkheden om samen te werken en de functionaliteiten ontwikkelen zich enorm snel. Dat zijn echter geen overheidsplatformen. Pleio biedt ambtenaren en burgers een betrouwbaar platform om het gesprek aan te gaan en informatie uit te wisselen. De informatie blijft binnen de overheid. Qua functionaliteiten zal Pleio waarschijnlijk net een stap achterlopen op de ontwikkelingen op internet, maar qua betrouwbaarheid moet het bovenaan staan.

### Hergebruiken en verbinden

Het internet bruijt van de nieuwe functionaliteiten en de creatieve ideeën. Voortdurend ontstaan er nieuwe sites en voegen Facebook en Google uitbreidingen toe aan hun platform. Hoe kan Pleio dat tempo bijhouden? Daar zijn twee oplossingen voor: aansluiten op een open souce-platform en open staan voor verbindingen met anderen. Pleio wil zoveel mogelijk gebruik maken van de creativiteit van anderen en aansluiten op ontwikkelingen elders.

Het principe van open source past goed bij de overheid. Wanneer publiek geld wordt besteed aan de ontwikkeling van een applicatie of module, dan is die software vervolgens ook beschikbaar voor anderen. Zeker wanneer het gaat om functionaliteit die meerdere overheidsorganisaties nodig hebben, kan dat een kostenefficiënte oplossing zijn. Daarom is Pleio open source, net als alle applicaties, modules, sjablonen, koppelingen en functionaliteiten die ervoor ontwikkeld worden.

Dat houdt in dat overheidsorganisaties zelf de modules kunnen (laten) ontwikkelen en implementeren die zij

nodig hebben. Over vier jaar zal er een groot ecosysteem aan bedrijven zijn dat op Pleio kan bouwen en zal de ‘app store’ die Pleio samen met NOiV onderhoudt goed gevuld zijn. Pleio maakt zelf ook gebruik van een open source-softwareplatform, namelijk Elgg. Nieuwe functionaliteiten en ideeën die door anderen aan Elgg worden toegevoegd zijn ook direct voor Pleio beschikbaar. Zo kan het platform zich snel ontwikkelen.

Met deze manier van werken voorkomen we dat de ruim 500 overheidsorganisaties apart dezelfde applicaties gaan ontwikkelen en zorgen we ervoor dat ze toch de beschikking krijgen over dezelfde functionaliteiten. Dat kan in economisch krappe tijden heel wat geld besparen. Daarnaast worden de functionaliteiten centraal beheerd. Ook daarvoor ontstaat kostenvoordeel. Omdat Pleio ‘in the cloud’ wordt opgeslagen en onderhouden kan overheidsbreed veel efficiënter gewerkt worden en zijn de voorzieningen beter schaalbaar.

### Pleio als platform voor applicaties



Maar het is niet de bedoeling om alles maar in Pleio te concentreren. De tweede manier om een breed functioneel aanbod te kunnen garanderen en vernieuwingen bij te houden is door verbindingen te leggen met andere applicaties. Op die manier blijft Pleio aangesloten op ontwikkelingen die elders plaatsvinden, zowel op internet als bij bestaande overheidsleveranciers. Die verbinding kan op verschillende manieren vorm krijgen:

1. Via autorisatie en authenticatie: nieuwe gebruikers van Pleio kunnen inloggen met hun Twitter- of Facebook-account of een openID. Ambtenaren zullen als zodanig bekend zijn doordat ze zijn geauthenticeerd door de rijksadresgids of de adresgids van hun overheidsorganisatie. Met je Pleio-account en bijbehorende profielgegevens (en die van LinkedIn) kun je vervolgens ook jezelf bekend maken bij andere sites en applicaties. Als je dat wilt natuurlijk;
2. Opnemen in de Pleio-omgeving: net zoals je video's kunt embedden, zo kun je dat ook doen met documenten of functionaliteiten. Via widgets of rss-feeds kan een informatiestroom of een app worden aangeboden. En met een widget kan een venster worden getoond op een applicatie of bedrijfssysteem. Ook een documentstroom, traject of procedure kan inzichtelijk worden gemaakt binnen Pleio, bijvoorbeeld in een groep of iemands persoonlijke pagina;
3. Hergebruik van basisvoorzieningen: Pleio vormt een basis waar nieuwe functionaliteiten op gebouwd kunnen worden. Het voordeel is dat daarbij gebruik kan worden gemaakt van enkele basisvoorzieningen om de nieuwe functionaliteit te verbinden met de bestaande omgeving: login, profielgegevens, zoekfunctie, persoonlijke pagina,

postbus, widgets, groepen, contacten, etc. Dat maakt het makkelijker voor gebruikers en het creëert nieuwe functionele mogelijkheden.

Dergelijke verbindingen maken het mogelijk om de voordelen van Pleio te combineren met de voordelen van bestaande platformen en applicaties. Het beste van twee werelden dus. Of meer. Het open karakter van Pleio zorgt ervoor dat succesvolle functionaliteiten kunnen worden geïncorporeerd en het geeft ruimte aan marktpartijen en overheidsorganisaties als ICTU of Logius om bestaande producten te integreren. Voor Pleio blijft de gebruiker het uitgangspunt: daar komt alles samen, op de pc dan wel de mobiel.

Ook op dit vlak kunnen we de lijnen doortrekken waar Pleio nu op zit. Doordat overheidsorganisaties (met gespecialiseerde leveranciers) nieuwe functionaliteiten ontwikkelen op basis van Pleio, ontstaat een marktplaats van modules waar andere organisaties uit kunnen kiezen. En door de mogelijkheid te bieden om bestaande applicaties en informatieverzamelingen te verbinden aan Pleio, wordt de bruikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van beide vergroot. Nog een blik in de toekomst:

1. De belangrijkste bestaande online platformen en mogelijkheden zijn over vier jaar gekoppeld aan Pleio. Denk daarbij aan integratie van Twitter, videoconferencing via Tokbox en de documentomgevingen van Google Docs of Docs.com;
2. Bestaande initiatieven van overheidsorganisaties, zoals Neemtinitiatief.nl, Ambtenarenprikbord en diverse interne discussiefora, zijn geïntegreerd in Pleio om meerwaarde te creëren (1+1=3);
3. Systemen voor bedrijfsvoering (bijvoorbeeld P-direkt) of dienstverlening (zoals digitale loketten bij gemeenten) zijn via Pleio ontsloten of toegankelijk gemaakt, zodat gebruikers (ambtenaren en burgers) vanuit hun persoonlijke pagina kunnen werken;
4. Gegevens in documentmanagementsystemen en andere interne informatiebronnen kunnen indien nodig ook buiten de eigen organisatie worden gedeeld aan de hand van de profielen en toegangsrechten die in Pleio zijn vastgelegd;
5. Informatiebronnen met overheidsdata die online beschikbaar worden gesteld in een open format (open data) kunnen via widgets worden geïntegreerd in portaalpagina's of direct in applicaties en functionaliteiten, waardoor nieuwe voorzieningen ontstaan.

We moeten ervoor waken dat Pleio een moloch wordt en zullen de functie en meerwaarde goed in de gaten moeten houden. De rol van Pleio is om een platform van verbindingen te zijn. Voor mensen, maar ook voor techniek en functionaliteiten. Doordat online grenzen wegvallen, ontstaan nieuwe mogelijkheden om samen te werken, meerwaarde te creëren en ons werk efficiënter te organiseren. Die kansen moeten we pakken. We beginnen met het laaghangend fruit, maar over vier jaar zal dat hebben geleid tot een fundamenteel andere werkwijze.

### Terug naar het nu

We hebben vier jaar de toekomst in gekeken en gezien hoe Pleio een rol kan spelen in het beter (effectiever, integraler, meer gericht op de burger) en efficiënter (goedkoper, sneller, duidelijker taakverdeling) laten werken van de overheid. Pleio als platform voor een overheid 2.0, waar ambtenaren laagdrempelig kunnen samenwerken en applicaties overheidsbreed worden hergebruikt en geïntegreerd. Dit toekomstbeeld ligt niet in het rijk der fabelen. Het is bereikbaar en we zijn onderweg daarheen. En dat doen we niet alleen.

De overheid beschikt, verspreid over al die organisaties en bestuurslagen, over een enorm potentieel aan kennis, ideeën en energie. Van dat potentieel willen we gebruik maken. Iedereen kan een steentje bijdragen en alle hulp is welkom. Ook van buiten de overheid. Daarnaast proberen we aan te haken op nieuwe online projecten waar overheidsorganisaties mee van start gaan. Door die op Pleio te bouwen, zijn de functionaliteiten ook meteen beschikbaar voor andere organisaties en kan gebruik worden gemaakt van de basisvoorzieningen van Pleio.

Op deze manier groeit Pleio stap voor stap. Er worden nieuwe mogelijkheden toegevoegd aan het open source-platform, we voegen steeds nieuwe modules toe en maken gebruik van initiatieven bij overheidsorganisaties en in de markt. Pleio is voortdurend in ontwikkeling en nog lang niet klaar, maar werkt aan de hand van een duidelijke visie: het creëren van een platform waar ambtenaren beter hun werk kunnen doen en burgers gemakkelijk kunnen worden betrokken. Eigenlijk heel logisch, toch?

Meer achtergrondinformatie over Pleio vind je op [pleio.ambtenaar20.nl](http://pleio.ambtenaar20.nl)

Daar kun je ook contact opnemen als je een vraag hebt of mee wil helpen.

Je kunt gebruik maken van Pleio via [www.pleio.nl](http://www.pleio.nl)

Davied van Berlo is initiatiefnemer van het netwerk Ambtenaar 2.0 en werkzaam bij de rijksoverheid. Zijn boeken Ambtenaar 2.0 en Ambtenaar 2.0 beta zijn gratis te bestellen op <http://boek.ambtenaar20.nl>

