

Thuis in de stad



De bestuurlijke uitdagingen zijn complex en divers

Een stad waar iedere burger zich thuis voelt. Een stad waar iedere burger zich kan ontwikkelen, zich veilig voelt, gezond kan leven, met plezier kan werken, zich gemakkelijk kan verplaatsen en betaalbaar kan wonen. Een stad die op de toekomst is voorbereid, mede door IT ondersteunde services.

“Dat laatste versterkt de betrokkenheid tussen burger, bestuur en stad en hierdoor zullen de uitdagingen waarvoor steden zich geplaatst zien, sneller en beter tot oplossing en leiden”, zegt Albert Seubers, hoofd Global Strategy and Business Development IT in Cities van Atos. Hij stelt dat de verstedelijking wereldwijd in een razend tempo doorzet. “Niet alleen de 25 mega-steden, maar iedere stad groeit en daarbij komt de groei niet alleen meer uit eigen land. Globalisering maakt dat steeds meer mensen op deze aarde een stad kiezen om te wonen waar ze zich thuis kunnen voelen. De stad is voor velen de plek waar het allemaal gebeurt.”

Betrokkenheid van burgers

Seubers zegt dat Atos werkt vanuit de visie ‘Maak iedere stad Mijn Stad’. Het bedrijf ondersteunt vele lokale overheden, van Mumbai tot Helsinki, van Santiago tot Londen. Om een groeiende stad optimaal te besturen, moeten diensten samenwerken en ontokerd zijn, stelt Seubers. “De betrokkenheid van de burgers is daarbij een belangrijk aandachtspunt. Door administratieve diensten online aan te bieden wordt niet alleen het service niveau verhoogd maar is ook betere feedback te vragen van burgers. Ook het

aanbieden van mobiele diensten aan burgers helpt het stadsbestuur de burger steeds beter te betrekken bij bestuur en operatie. In Mumbai heet dit ‘Virtual city hall’ maar in andere steden wordt vaker de term ‘e-services’ of ‘e-government’ gebruikt. Het project eBourgogne is een publiek private samenwerking met de regio Bourgogne in Frankrijk om voor alle steden en dorpen deze online dienstverlening mogelijk te maken. De opdracht die we in Nederland voor Dimpact, momenteel 30 gemeenten, uitvoeren geeft ook een goed beeld wat je met online dienstverlening kunt bereiken op het vlak van verbetering van de efficiency, effectiviteit en daarmee doelmatigheid in de communicatie met de burger, aldus Seubers.

In Barcelona werkt Atos samen met de stad en de regio aan het ontwikkelen van mobiele diensten om de burger in staat te stellen de stad snel en eenvoudig te informeren over bijvoorbeeld onveilige situaties, zaken die gerepareerd moeten worden en vervuiling in de stad. “Met de toepassing FixThis bijvoorbeeld kan men informatie aan de gemeentelijke dienst zenden over gevaarlijke situaties, vervuiling en te repareren zaken door mobiel een foto te sturen waarbij locatiegegevens worden meegezonden. De informatie wordt direct doorgezet naar de planning van de betreffende gemeentelijke dienst. Voordeel van deze toepassing ligt in de besparing in administratie, het verhoogt burgerparticipatie en het leidt tot een snellere reactietijd van de gemeentelijke diensten.”

City Cockpit

De bestuurlijke uitdagingen zijn complex en divers, erkent Seubers. “Informatie is de sleutel tot betere afweging van belangen en daarmee tot integraal bestuur.” Atos heeft hiervoor de zogenoemde City Cockpit ontwikkeld en biedt daarnaast een set van oplossingen die bijdragen aan het betrekken van de burger bij de stad; die inzicht verschaffen over bestuurlijke factoren en die bijdragen aan een leefbaardere stad. “We werken in veel gevallen ook samen met internationale en lokale partners om zo een optimaal pakket aan oplossingen te kunnen leveren. Atos hanteert voor de verschillende vormen van dienstverlening ook verschillende business modellen. Dit varieert van project contract tot outsourcing contract en van publiek private samenwerking tot transactie gerichte financieringsmodellen”, aldus Seubers.

‘Trending topics’

Arbeid, mobiliteit, veiligheid en duurzaamheid zijn ‘trending topics’ in steden. Atos werkt samen met steden en lokale overheden in Duitsland, Frankrijk, Oostenrijk, het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten aan de verbinding tussen werkgevers, scholen, onderzoekenden en arbeidsbureaus om sneller en beter vraag en aanbod in arbeidscapaciteit bij elkaar te brengen. “In Schotland leveren we de IT oplossing waarmee leerlingen vanaf hun 16e jaar worden gevolgd en begeleid in het afronden van hun studie, het vinden van stage plaatsen en het vinden van een baan.

Ook in Duitsland en Oostenrijk ondersteunen we de overheden bij hun dienstverlening aan werkzoekenden.”

Goed en toegankelijk openbaar vervoer is eveneens een onderwerp waar Atos veel voor wordt gevraagd. “In onder andere Santiago, Chili en Cordoba leveren wij de complete oplossing ‘Automated Fare Collection’, een systeem dat alles omvat van contactloze chipcard, oplaadpunten, check-in/check-out en settlement en reisinformatie. Het verbeterde openbaar vervoer systeem in deze steden levert ook een directe bijdrage aan de CO2 reductie programma’s.” Met betrekking tot CO2 reductie overigens werkt Atos, in een samenwerking met Siemens, nauw samen in het kader van handhaving milieuzones en stedelijke distributie in ondermeer Glasgow. De stad wil vooral een leefbare stad blijven met voor haar bewoners en bezoekers een goed winkelklimaat, een goede luchtkwaliteit en zo weinig mogelijk overlast van bevoorradend verkeer, ofwel een optimale stedelijke distributie. In Glasgow wordt een pilot ingericht, waarbij aan burgers en de stad zelf, via de ‘Cloud’, ‘real-time’ informatie wordt verstrekt over de luchtkwaliteit, CO2- uitstoot c.q. besparing en ‘logistieke’ bewegingen in de stad, lees doorstroming, met

daarbij inzage in bijvoorbeeld de soorten en het aantal voertuigen. De naleving c.q. handhaving van milieumaatregelen geschiedt steeds vaker door elektronische registratie met ANPR camera’s (Automatic Number Plate Recognition). Siemens levert daarbij de techniek en apparatuur van de camera-systemen, terwijl Atos zorg draagt voor de inrichting en het beheer, in een Cloud, van de digitale afhandeling van sancties, kosten ontheffingen en/of tolgelden. Dit gebeurt met behulp van HTTS (Hoogwaardige technologische transactieservices) waarbij een vergoeding per transactie wordt betaald. HTTS is een beproefd concept, dat in een uniek te noemen publiek private samenwerking in Frankrijk, tussen de Franse Justitie en Atos, ondermeer ook wordt ingezet om de digitale verwerking van snelheids-overtredingen, vastgelegd via camera’s, af te handelen. Een willekeurige transactie kost nu zo maar een paar euro, terwijl dit gedigitaliseerd eerder om eurocenten gaat. Met andere woorden hier wordt veel geld door de overheid bespaard en de Fransen noemen het mede daarom “liefkozend” het ‘het Flash-to-Cash’ project.

Verder is Atos in en om Londen betrokken bij OV-informatie. “Voor de komende Olym-

pische Spelen is een speciale versie gereali-seerd om de grote toeloop van bezoekers beter te begeleiden bij het tijdig bereiken van de verschillende sportlocaties.”

Tenslotte, veiligheid en duurzaamheid. Atos heeft de organisatie en de processen ingericht voor de centrale meldkamer van de stad Madrid, waar alle 179 gemeenten in de regio Madrid gebruik van maken. “Deze meldkamer verbindt niet alleen politie, brandweer en ambulance, maar ook 86 organisaties die belast zijn met zorg voor kritische infrastructuur, openbaar vervoer en dienstverlening aan burgers. Ook in Zwitserland trouwens werken vrijwel alle kantons met deze systemen. En eind 2011 hebben wij in Helsinki een eco-efficiënt datacenter geopend. De overtollige warmte wordt geleverd aan de stadsverwarming van Helsinki. Vanuit dit datacenter worden werkplek oplossingen en andere IT voorzieningen geleverd aan diverse klanten, waaronder de stad Helsinki. Maar ook de oplossing die wij in Oostenrijk voor centrale- en regionale overheden bieden voor digitaal langdurige archivering draagt bij aan het duurzame karakter van een stad.”

Lees meer over de visie van Atos op nl.atos.net/mycity

