

STEVIGE AMBITIES VAN PLASTERK EN BLOK VOOR DE E-OVERHEID

# OP WEG NAAR 2017

In 2017 moeten burgers alle overheidszaken digitaal kunnen afhandelen, aldus de ambitieuze doelstelling in het regeerakkoord. Wat is er nodig om de i-overheid en i-samenleving goed op elkaar te laten aansluiten? PM vraagt het aan BZK-directeur Burgerschap en Informatiebeleid Bertine Steenbergen en Marijke van Hees, wethouder in Enschede en portefeuillehouder van de Digitale Steden Agenda binnen de G32. 'Als persoonlijk contact nodig is, dan organiseren we dat.'

TEKST RIANNE WATERVAL  
ILLUSTRATIES YVONNE KROESE

**A**ls het aan het kabinet ligt, regelt iedere burger over vier jaar al zijn zaken met de overheid digitaal. Dit moet niet alleen kosten besparen, maar ook een betere dienstverlening opleveren. In de visiebrief die BZK-minister Ronald Plasterk – mede namens zijn collega Stef Blok voor Wonen en Rijksdienst – in mei naar de Kamer stuurde, onderschreef de verantwoordelijke bewindsman deze stip aan de horizon nog maar eens: in 2017 moeten alle dienstverleningsprocessen digitaal kunnen.

'Maar,' legt Bertine Steenbergen, directeur Burgerschap en Informatiebeleid bij datzelfde ministerie uit, 'dit betekent niet dat er in 2017 alleen nog maar een digitale overheid is. De minister gaf het in zijn visiebrief al aan.'

## STEENBERGEN: 'HET JAAR 2017 IS EEN BELANGRIJKE STAP, MAAR IS ZEKER NIET HET EINDPLAATJE'

Het uitgangspunt wordt: digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet. Wij werken voor en ten behoeve van de dienstverlening. Het is daarom van essentieel belang dat de overheid toegankelijk blijft.' De burger kan altijd nog 'ergens' fysiek aankloppen, verzekert Steenbergen. 'We gaan uit van "digitaal, tenzij". Waar het kan, werken we digitaal. Maar je mag nooit vergeten dat er altijd minder digivaardigen zullen zijn. Aan hen moeten alternatieven worden geboden. Als persoonlijk contact nodig is, dan organiseren we dat.'

Dat houdt overigens niet in dat iedere overheidsorganisatie hiervoor een kanaal zal openhouden. 'Gemeenten kunnen de rol op zich nemen om het loket te zijn voor de overheid als geheel,' aldus de BZK-directeur. 'Daar lopen op dit moment al pilots voor. De digitale wereld maakt

het mogelijk om dit niet iedere overheid zelf te laten invullen, maar dit samen te doen. Maatwerk en direct contact voor een kwetsbare groep is heel goed mogelijk als we de zaken aan de achterkant digitaal goed regelen.'

Het verbeteren van dienstverlening en het realiseren van een efficiëntere overheid zijn doelstellingen die elkaar niet hoeven te bijten, aldus Steenbergen. 'Deze zaken staan niet haaks op elkaar. Als je ze goed combineert heb je een win-win-situatie.' Het maatschappelijk rendement van digitale dienstverlening wordt nog wel eens uit het oog verloren, constateert ze. 'Het is jammer dat het publieke debat zich vaak richt op de techniek die al dan niet zou werken. De vraag is ook werken waarvoor en onder welke condities? Neem het gebruik van de DigiD. Dit kost geld, maar levert ook veel op. Dan gaat het niet alleen om euro's, maar ook om vermindering van administratieve lasten of maatschappelijk rendement. We vinden het heel normaal dat we maar blijven bouwen en investeren in snelwegen in Nederland, maar de digitale snelweg is niet minder belangrijk. Zowel qua economische ontwikkeling als qua dienstverlening.'

### EINDPLAATJE

Hoe zorg je voor een betere balans tussen de informatiehuishouding van de overheid en de burger? Die vraag vormt de rode draad in de werkzaamheden van Steenbergen. 'De i staat voor informatie maar ook voor interactief,' benadrukt ze. 'De burger wordt steeds mondiger. Kijk maar naar de doe-democratie die volop in ontwikkeling is.' Digitaal 2017 dient volgens haar verschillende doelen. 'We zijn vanuit deze directie verantwoordelijk voor de digitale dienstverlening naar burgers, maar ook voor de overheidsbrede organisatie van de i-overheid. Er kan nog wel een slag gemaakt worden bij het gezamenlijk gebruik van hetgeen we ontwikkeld hebben. Het is zaak dat we dit transparant en op de juiste manier doen, waarbij ook de kennis en kunde van burgers bij het ontwerp betrokken wordt. Hier werken we continu aan. Het jaar 2017 is een belangrijke stap en schept randvoorwaarden, maar is zeker niet het eindplaatje.'

Het gebruik van de basisinfrastructuur van de e-overheid en de optimalisering hiervan ziet Steenbergen als een belangrijke opgave voor de komende jaren. 'We zijn eraan gewend dat je als moeder van een pasgeborene een oproep krijgt voor een hielprik en je als kiesgerechtigde een brief thuis krijgt om te gaan stemmen. Dat kan omdat we goede basisregistraties hebben. Maar het gebruik hiervan wordt nog effectiever als je ze gaat combineren.'



De Bestuurlijke Regiegroep dienstverlening en e-overheid zorgt voor regie, aansturing, voortgang en samenhang op het politiek-bestuurlijke niveau en staat onder voorzitterschap van **minister Plasterk** van BZK. De leden zijn afkomstig van overheidskoepelorganisaties, departementen, Manifestgroep en grote uitvoeringsorganisaties:

**Gert-Jan Buitendijk** BZK | **Maarten Hillenaar** BZK | **Nicole Kroon** Economische Zaken | **Peter Heij** Infrastructuur en Milieu | **Wil van Gemert** Veiligheid en Justitie | **Gerard Beukema** IPO | **George van Heukelom** IPO | **Johan Hakkenberg** Manifestgroep | **Albert Vermuë** Unie van Waterschappen | **Hans Oosters** Unie van Waterschappen | **Joris van Enst** Het Waterschapshuis | **Kees Jan de Veth** VNG | **Annemarie Jorritsma** VNG | **Sjaak van der Tak** VNG | **Frans Backhuijs** VNG

Door meer samenhang tussen systemen is volgens de BZK-directeur veel winst te behalen. De eerste stappen op dit terrein worden nu gezet: 'Neem de Digitale Bereikbaarheidskaart waar de brandweer sinds kort gebruik van maakt. Naast een routebeschrijving vind je hierin zoveel mogelijk informatie over de plaats van de brand. Wie wonen er in het gebouw, hoe ziet het eruit, waar is voldoende water? Nuttige informatie die voorheen niet zo makkelijk voorhanden was.'

#### GOED GEBRUIK

In 2014 – het jaar dat het iNUP, dat staat voor implementatieagenda Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-Overheid, wordt afgerond – moeten de bouwstenen voor de infrastructuur er liggen, stelt Steen-

## VAN HEES: 'INTENSIEVERE SAMENWERKING VAN GEMEENTEN IS NOODZAKELIJK'

bergen. De volgende stap is die met alle overheden goed te gebruiken. 'Daar ligt een belangrijke rol weggelegd voor het ministerie van BZK. Door bijvoorbeeld kaders te stellen voor de inrichting van ict-processen vormen we een basis en randvoorwaarden voor beter gebruik en hergebruik van gegevens. Door standaardisering kunnen we ervoor zorgen dat systemen met elkaar kunnen communiceren.' Steenbergen verwijst in dit kader naar de omvangrijke decentralisatie-operatie die nu gaande is: 'Het is ontzettend belangrijk dat bestuurders zich realiseren dat de onderliggende informatiesystemen de primaire processen maken of kraken. Maar voordat ict wordt ingezet, moet er goed worden nagedacht over de bestuurlijke vraag welke informatie nodig is. Voor de professionals, bijvoorbeeld in de jeugdzorg, of voor de verantwoording aan de gemeenteraad.'

De samenwerking op gemeentelijk niveau is daarbij van essentieel belang, benadrukt Steenbergen. Zo onderzoekt minister Plasterk samen met de VNG en het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) wat de mogelijkheden zijn om tot een generieke kernwebsite voor gemeenten te komen. 'Nu hebben 408 gemeenten hun zaken op verschillende wijze georganiseerd. We bekijken hoe we aan de achterkant meer samenhang kun-

nen organiseren met behoud van de eigen profielen aan de voorkant van de site, Amsterdam is ten slotte niet hetzelfde als Tytsjerksteradiel.'

#### DOORBRAKEN

Steenbergen is continu bezig met het smeden van coalities, zowel in het land als bij de Haagse ministeries. Met het Kenniscentrum Dienstverlening – een samenwerkingsverband van BZK, VNG en KING – moet het burgerperspectief een prominentere plek krijgen binnen de dienstverlening. Ook de webrichtlijnen vormen een belangrijk agendapunt. De contacten blijven echter niet beperkt tot andere overheden. Zo wordt er voor het actiever betrekken van burgers bij de doorontwikkeling en ict-voorzieningen, een van de doelstellingen uit de visiebrief, een klankbordgroep ingesteld waarvoor onder meer de Nationale ombudsman en de Gehandicaptenraad zijn benaderd.

Om stevige doorbraken te forceren zal ook opnieuw naar de aansturing moeten worden gekeken, erkent Steenbergen, die aangeeft dat er in de in de loop der jaren 'wel heel veel groepjes zijn ontstaan'. Ze signaleert een behoefte om deze te stroomlijnen, daarbij zal ook worden nagegaan of de huidige aansturing rondom het iNUP door de Bestuurlijke Regiegroep dienstverlening en e-overheid (zie kader) ook voor de toekomst in deze vorm voldoet. 'De komende maanden zullen we kijken hoe we dit nog beter kunnen inrichten. Staat samenwerking in de keten nog wel centraal en is het niet bestuurlijk te druk geworden? We moeten oppassen dat de bestuurlijke taken en verantwoordelijkheden van de departementen en operationele verantwoordelijkheden om voorzieningen voor alle overheden in de lucht te houden niet door elkaar gaan lopen. Ook deze governance-discussie wordt gevoerd.'

De roadmap naar 2017 die Plasterk op dit moment ontwikkelt is dynamisch en zal de komende jaren nog vaak worden aangepast, aldus Steenbergen. 'We hebben er bewust voor gekozen om deze uitdaging overheidsbreed aan te pakken. Het volgende overleg in de Tweede Kamer over de Digitale overheid staat gepland op 7 november, maar wij staan uiteraard niet stil. Er zijn al veel prachtige initiatieven. Onze gezamenlijke opgave is om deze landelijk op te schalen.'

#### DIGITALE STEDEN AGENDA

Een van die nieuwe coalities is de Digitale Steden Agenda (DSA). Samen met andere overheden wil het kabinet domeinen selecteren waar het digitale verkeer kan worden vergroot. De DSA, een initiatief van de G4 en de G32, beschouwt de BZK-minister als 'een mooie voorhoede'. Binnen deze agenda werken een dertigtal grote steden samen met het bedrijfsleven, onderwijsinstellingen, maatschappelijke organisaties en andere overheden aan ict-innovaties om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren.

'Om de doelstelling te halen zullen we krachten moeten bundelen en niet allemaal zelf het wiel willen uitvinden,' zegt Marijke van Hees, dossierhouder DSA binnen de G32 en wethouder in Enschede. 'Dit betekent dat men bereid moet zijn tot het delen en overnemen van elkaars resultaten. De connectie zoeken met kennisinstellingen

en bedrijven is daarbij cruciaal, want zij kunnen laten zien wat er mogelijk is. De DSA is geen visie of stellingname, maar een innovatieve werkwijze om op stedelijk niveau de i-samenleving versneld tot stand te brengen.'

De rol van de overheid wordt volgens de wethouder steeds meer faciliterend en voorwaardenscheppend. 'De overheid is niet meer inhoudelijk bepalend,' stelt Van Hees. 'Juist met de burgers en bedrijven kunnen we de gevraagde veranderingen realiseren. Die samenwerking tussen overheden moet daarom aan de voorkant beginnen met een gezamenlijke probleemdefiniëring en eenduidige procesbeschrijving. Ik zie ook dat iedere overheidsorganisatie in deze tijden van bezuinigingen kampt met de vraag wat ze wel en niet meer kan doen. Maar dit hoeft geen extra belasting op te leveren. Door op de juiste manier in te spelen op innovaties kunnen we ook nieuwe manieren van werken introduceren. Dit levert vaak meer op dan in eerste instantie wordt gedacht.'

Het convenant *Smarter Cities* – dat in maart van dit jaar door het ministerie van Economische Zaken namens het Rijk is afgesloten met de G4, G32 en Stedenlink – komt voort uit de DSA. De overeenkomst loopt tot eind 2014, er is een miljoen euro voor vrijgemaakt. 'Hiermee willen we het gebruik van digitale toepassingen bij maatschappelijke vraagstukken een *boost* geven en samenwerking tussen gemeenten onderling en het Rijk en de gemeenten verbeteren,' aldus Van Hees. 'Met de DSA kunnen we daar gaan waar de energie zit. Goede initiatieven kunnen door het brede netwerk binnen de overheid makkelijker opgeschaald worden.'

#### REGIE

Er zijn acht steden aangewezen als trekker, elk voor een specifiek thema. Deze thema's – zorg, onderwijs, veiligheid, vermindering van regeldruk, bedrijvigheid, duurzaamheid en mobiliteit, ict-infrastructuur of openheid van netwerken en (burger)participatie – vormen de basis van de DSA. Van Hees: 'Ik zet mij als bestuurder in voor de Zorgende Stad. Er is daarbij ook vanuit de gemeente Enschede ambtelijke ondersteuning en er is een trainee



beschikbaar. Zij zijn onlangs in samenwerking met de ministeries van VWS en BZK en KING gestart met de ontwikkeling van een *learning community* Digitale Informele Zorg.' De formule van bestuurlijk trekker met ambtelijke ondersteuning en een trainee is voor elk thema ingevuld. 'Kunnen zaken onder eigen regie van de burger niet effectiever en efficiënter worden geregeld? We willen graag dat inwoners binnen hun eigen netwerk hun zelfredzaamheid vergroten,' aldus Van Hees. 'Door informele marktplaatsen in te zetten kunnen we vrijwilligers in contact brengen met patiënten. Tegelijkertijd zit er een wegwijzfunctie in waardoor informatie makkelijker toegankelijk wordt, voor zowel professionals als individuen. Zo worden nieuwe netwerken met elkaar verbonden en informatie beter verspreid binnen netwerken van actieve mensen.'

Op ieder van de acht terreinen van de DSA zijn afspraken gemaakt aan de hand waarvan halfjaarlijks de voortgang wordt gemeten. Uit de eerste voortgangsrapportage van afgelopen juni blijkt dat de samenwerking tussen Rijk en steden nog niet altijd optimaal is. Ook zouden burgers en ondernemers op een aantal terreinen nog meer betrokken kunnen worden. De overgang naar een digitale overheid zal volgens de wethouder zeker niet vanzelf gaan. Een focus op co-creatie, kennisdeling en open innovatie met een slimme inzet is volgens Van Hees essentieel. 'Intensievere samenwerking van gemeenten is noodzakelijk. Het is goed dat Plasterk daar in zijn visiebrief op aandringt. Concrete stappen zijn nu nodig. *The proof of the pudding is in the eating.*' ●

## Decentralisaties in sociaal domein vragen om gezamenlijke aanpak

Aan welke informatie hebben burgers en professionals behoefte? Wat voor standaarden zijn nodig om gegevens uit te wisselen en binnen welke kaders moet de verantwoording hiervoor vallen? Deze vragen staan centraal binnen de *Verkenning Informatievoorziening Sociaal Domein* die het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) in opdracht van de VNG heeft uitgevoerd met het oog op de grootscheepse decentralisatie-operatie. Het gaat daarbij om de Jeugdzorg die van de provincies naar de gemeenten gaat, de Wajong die vanuit het UWV wordt gedecentraliseerd, de verschuiving van de AWBZ naar de Wmo en de ondersteu-

ning vanuit de rijksregeling AWBZ naar gemeenten.

In het rapport dat deze zomer is gepresenteerd, wordt de noodzaak voor een gezamenlijke aanpak met betrekking tot de gegevensuitwisseling van gemeenten en uitvoerders in het sociale domein onderstreept. 'De tijd is er niet meer om ieder voor zich aan de slag te gaan en als iedere gemeente op de klassieke manier de eigen informatiemiddelen aanschaft, gaat dat honderden miljoenen euro's te veel kosten,' aldus Tof Thissen, algemeen directeur KING.

Dit is voor gemeenten en Rijk hét moment om standaarden af te spreken en te

starten met de ontwikkeling van ict-voorzieningen, zo valt te lezen in de verkenning. Het zou een forse vermindering van de administratieve lasten voor burgers en uitvoerders kunnen opleveren. Daarnaast is er geld te besparen door de gemeentelijke ict-aanbestedingen gezamenlijk op te pakken. Het onderzoek is uitgevoerd met medewerking van circa vijftig gemeenten, de VNG en ministeries; ook marktpartijen zijn geconsulteerd. De aanbevelingen worden nu door de VNG en de ministeries van VWS, VenJ, SZW en BZK uitgewerkt tot een concreet voorstel dat op 29 november op de Bijzondere Algemene Ledenvergadering van de VNG zal worden besproken.