

Digitale dienstverlening aan burgers en bedrijven

STAAT VAN DE AMBTELIJKE DIENST 2015 **63**

Drs. G. Bayens MBA

1 INLEIDING

Internationale benchmarks laten zien dat de Nederlandse overheid tot de top behoort op het gebied van digitale dienstverlening. Parlementariërs en journalisten weten hardnekkig een beeld neer te zetten van een stuntelende overheid als het gaat om digitalisering. Hoe is deze tegenstelling te verklaren? Dit hoofdstuk gaat over feiten en beeldvorming en over de het bijna wonderbaarlijke succes van de Nederlandse overheid als het gaat om digitalisering, terwijl de marges om dit professioneel uit te kunnen voeren steeds smaller worden.

Met de term 'digitalisering' bedoelen we de toepassing van informatie- en communicatietechnologie bij het verlenen van diensten en het uitvoeren van werkprocessen. In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de digitalisering van de dienstverlening door de overheid. Om burgers en bedrijven met tussenkomst van computers, tablets en smartphones te kunnen bedienen, is echter ook een hoge mate van digitalisering van keten- en werkprocessen en dataopslag noodzakelijk.

2 DE KLANTEN AAN HET WOORD ...

Laten we eerst kijken naar de waardering door de burgers van digitale dienstverlening door de overheid. Er is hiervoor voldoende, actueel onderzoeksmateriaal beschikbaar. We maken gebruik van twee onderzoeksrapporten.

64 STAAT VAN DE AMBTELIJKE DIENST 2015

Everest Burgeronderzoek 2014

Uit een in 2014 uitgevoerd onderzoek naar de klanttevredenheid van burgers over de digitale dienstverlening door de overheid blijkt dat zij de huidige online dienstverlening waarderen met gemiddeld een 7. Dit betreft dan vooral zaken als het aanvragen van uitkeringen en toeslagen. Het digitaal zakendoen met de overheid ervaart de helft van de respondenten als eenvoudig (52,5 procent), 16,7 procent spreekt dit tegen. Bijna twee derde van de respondenten vindt het online portaal of de website van de overheidsinstelling waarmee zij zaken deed gebruiksvriendelijk (60,9 procent). De burger lijkt op basis van deze cijfers op dit moment al redelijk tevreden met de digitale dienstverlening van de overheid. Volgens 68,1 procent van de respondenten verliep het gehele (online) dienstverleningsproces zelfs conform verwachting.⁹ Dit onderzoek bevestigt de uitkomsten van een onderzoek dat in opdracht van de Nationale Ombudsman in 2013 werd uitgevoerd¹⁰.

TNS-NIPO

De Nederlandse overheid is één van de wereldleiders op het gebied van e-government, zo blijkt uit onderzoek van de Verenigde Naties.¹¹ Het onderzoek toont aan dat Nederland hoog scoort op het aanbod van digitale dienstverlening en nummer 1 is op het gebied van e-participatie. Nederland

scoort wereldwijd vijfde op het aspect aanbod (Online Service Delivery). Een resultaat dat past bij de ambitie van de Nederlandse overheid: alles digitaal in 2017. Ook sluit deze ambitie aan bij de toename van het gebruik, zo blijkt uit onderzoek van Europese Unie dat 81 procent van de Nederlandse burgers online interactie heeft met de overheid.¹² Dit ten opzichte van 66,8 procent in 2012. In verhouding tot Europese landen is het aantal burgers dat online interactie heeft met de overheid hoog; zo is het percentage alleen in Denemarken en IJsland hoger.¹³

De geciteerde onderzoeken geven ook aan dat er nog veel te wensen overblijft. De lat mag hoger. We moeten niet tevreden zijn met een 7, maar we willen een 8. Het kabinet-Rutte neemt zich voor de digitale dienstverlening verder te versterken.

3 VERDERGAANDE AMBITIE

In het regeerakkoord is afgesproken dat de dienstverlening door de overheid beter moet. Zo moeten bedrijven en burgers uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen (zoals een vergunning aanvragen) digitaal kunnen afhandelen. In een brief beschrijft minister Plasterk van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties hoe de overheid dit doel voor burgers wil bereiken.

⁹ Everest Burgeronderzoek. 2014. Everest Business Engineering, www.everest.nl

¹⁰ Kwaliteit van de overheidsdienstverlening 2013. G6765. TNS NIPO. 14 november 2013.

¹¹ UN E-Government Survey 2014 – E-government for the future we want

¹² European Commission, Delivering on the European Advantage?

¹³ European Commission, Eurostat, E-Government activities of individuals via websites 2014.

DE OVERHEID DIGITALISEERT! **65**

De zinnen in het regeerakkoord betekenen een forse ambitie voor al deze overheden, maar ook een kans om met een gezamenlijke en effectieve aanpak te komen tot:

- a. een kwaliteitsverbetering van de digitale overheidsinformatie en dienstverlening;
- b. aanzienlijk minder administratieve lasten voor burgers;
- c. belangrijke efficiencywinsten, waardoor onder meer departementale taakstellingen makkelijker gehaald kunnen worden.¹⁴

Hoe kritisch volksvertegenwoordigers ook mogen zijn het gaat om ICT-projecten, het belemmert hen geenszins om de bestuurders te vragen verder te gaan met de toepassing van de modernste – en dus risicovolle – toepassingen van informatietechnologie. Er kan geen maatschappelijk probleem zijn of er wordt gevraagd om databases, controle- en opsporingssystemen. Integrale dienstverlening door ketens van overheidsorganisaties, *one stop shopping*, de klok rond en geen dubbele uitvraag van gegevens staan steevast bovenaan het wensenlijstje. Een debat later draait het om zorgen over informatieveiliging, het steeds meer koppelen van databestanden. We vinden het invullen van formulieren al gauw niet meer van deze tijd. De minister wordt naar de Kamer geroepen als vermiste personen of misda-

digers niet binnen enkele uren of dagen kunnen worden opgespoord. Grote administratieve en procedurele hervormingen, zoals de uitvoering van de Toeslagenwet door de Belastingdienst, de decentralisatie van taken naar gemeentebesturen, de herziening van het persoonsgebondenbudgetstelsel, moeten, nadat de Kamer de beslissingen hierover heeft genomen, in slechts enkele maanden doorgevoerd worden. Moet kunnen. Alle vertrouwen in onze ambtenaren.

4 TWIJFEL AAN DESKUNDIGHEID

Heeft de overheid haar zaakjes echter wel voldoende op orde om deze verdergaande ambitie te realiseren? Hierderop komen er beelden en beelden door elkaar te lopen. Er zijn namelijk ook negatieve ervaringen. Journalisten, Kamerleden, rekenkamers en ministers maken al jarenlang melding van mislukte ICT-projecten, waarbij veel meer geld is uitgegeven dan begroot, de werkende oplossing veel later kwam dan gepland en de kinderziekten bij de ingebruikname van een systeem tot ongenoegen bij de klanten leidde.

De tijdelijke commissie ICT van de Tweede Kamer heeft in 2014 een verdiepingsonderzoek naar een aantal ICT-projecten uitgevoerd. Het parlementair onderzoek was gericht op enkele moeizaam verlopen automatiseringsprojecten. Het onderzoek heeft een beeld van een amateuristische aanpak opgeleverd. De tijdelijke Commissie ICT, een aan-

¹⁴ [file:///H:/downloads/visiebrief-digitale-overheid-2017%20\(2\).pdf](file:///H:/downloads/visiebrief-digitale-overheid-2017%20(2).pdf)

66 DE OVERHEID DIGITALISEERT!