

## Overheid on line

# Informatiebron wordt Afternet-portal

**E-business stelt overheden in staat burgers, bedrijven en eigen medewerkers beter te bedienen; gemakkelijker en sneller, 24 uur per dag. De ontwikkeling naar de Elektronische Overheid is in volle gang. De informatie professional ziet de elektronische overheid nu vooral als versnipperde informatiebron. De eerste stappen op weg naar een portalsite voor de overheid zijn gezet door middel van [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl). We staan echter pas aan het begin van de echte doorbraak van het internet. Hoe ziet een dergelijke portal eruit in de tijd dat het internet alles met alles verbindt?**

**O**VERHEIDSORGANISATIES ZIJN kennisintensieve organisaties. Voor een aantal overheidsorganisaties is het produceren van informatieproducten zelfs een primaire taak. Gegevens, informatie en kennis worden binnen overheidsorganisaties aangetroffen binnen een groot aantal uiteenlopende afdelingen (archieven, bibliotheken, voorlichtingsafdelingen en dienstverlenende afdelingen naar burgers en bedrijven).

De overheid beschikt over tienduizenden bestanden die als informatiebron voor derden benut kunnen worden. Ongeveer de helft van die bestanden wordt buiten de eigen organisatie gebruikt. Voor het grootste gedeelte door overheidsorganisaties. Belangrijke bestanden zijn te vinden bij onderzoeksinstellingen als CBS, RIVM, KNMI, CPB en SCPB. Registers zijn te vinden bij Kadaster, Bevolkingsregister, Kentekenregister. Informatie is hier het hoofdproduct. Daarnaast bestaan er talloze administratieve en beleidsondersteunende bestanden bij gemeenten en provincies. Informatie is hier vaak instrumenteel voor de uitvoering van de taak en kan het best worden gezien als bijproduct.

Opmerkelijk is dat het vooral overheidsorganisaties zijn die informatie van overheidsorganisaties gebruiken. Een echte markt voor overheidsinformatie lijkt er dan ook nog nauwelijks te zijn. Een mogelijke uitzondering hierop is geografische informatie. Inmiddels is hiervoor een marktplaats in het leven geroepen die vraag en aanbod bij elkaar brengt. Onbekendheid met wat de overheid aan informatieproducten te bieden heeft lijkt de belangrijkste oorzaak van het geringe gebruik van overheidsinformatie. Zo bezit nog steeds slechts dertig procent van de gemeenten een website. Nog erger is het gesteld met ambassades (vier procent) en de rechterlijke macht (twee procent).

### Voordelen

Toch presenteert de overheid zich steeds vaker als verschaffer van informatie via het web. Een aantal overheidsorganisaties slaagt er zelfs in om de voordelen van het

internet te gebruiken in de dienstverlening naar de burger. De voordelen zijn: de mogelijkheid om actuele informatie te presenteren, de mogelijkheid om verschillende aanverwante diensten via één portalsite te presenteren en tenslotte om de gebruiker 24 x 7 uur service te verlenen. Bijkomend voordeel voor de overheidsorganisaties is dat standaarddiensten goedkoper worden als de klant deze zelf opzoekt op het web. De gemeente Amsterdam is hier een goed voorbeeld van. Op deze site worden verschillende diensten als één gepresenteerd. Dit volgt de één-loketgedachte. Zo is het op deze site bijvoorbeeld mogelijk om zowel thematisch, via het thema 'Wonen en leven', als organisatorisch, via de Stedelijke Woningdienst, zowel te zoeken naar nieuwbouwwoningen als naar de regelgeving omtrent toewijzing van woningen, als naar de regels omtrent huursubsidie. De website van de gemeente Amsterdam heeft dan ook de WebWijzer Award 1999 gewonnen.

De site van de gemeente Amsterdam heeft volgens de jury alles in zich wat een overheidssite moet hebben: zeer veel informatie, zeer goed toegankelijk, interactieve dienstverlening en discussieruimte. De vormgeving is sober, doelmatig en de navigatiestructuur overzichtelijk. Uiteraard kan ook deze site nog verder uitgebouwd worden, maar er ligt een prima basis. Op de site van de gemeente kan eveneens in het Bestuurlijk Informatiesysteem Amsterdam (BISA) worden gezocht. Dit is een databank waarin gemeentelijke stukken kunnen worden geraadpleegd.

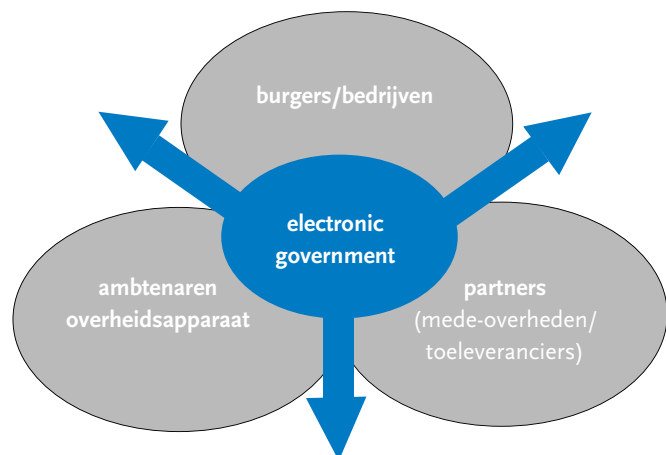
In het recente onderzoek van Blauw New Media Consulting komt de gemeente Oegstgeest als beste website uit de bus, gevolgd door Groningen.

### Trends

Welke trends kunnen we onderkennen binnen de elektronische overheid? Natuurlijk is onlangs dé portalsite tot de overheid [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) gerealiseerd. Een andere trend is dat het internet de mogelijkheid biedt om de overheid voor de burger transparanter te maken. Voorheen diende



de burger de organisatie van het openbaar bestuur te kennen om bij de juiste informatiedienst terecht te komen. Dankzij het internet ontstaat een 'hyperlinked' overheid, waar de burger via verschillende structuren de door hem gezochte informatie kan vinden. Een volgende noodzakelijke stap is het aanbieden van intelligente zoekmethoden om binnen een ongestructureerd aanbod van informatie op het web toch de juiste informatie te vinden. Op juridisch vlak speelt een aantal vraagstukken die beantwoord dienen te worden. De commissie 'grondrechten in het digitale tijdperk' heeft tot taak de regering met het oog op de ontwikkelingen op het terrein van de informatie- en communicatietechnologie te adviseren over de aanpassing van de bestaande grondrechten en de wenselijkheid van de vaststelling van nieuwe grondrechten. Bij de bestaande grondrechten gaat het om de vrijheid van meningsuiting, het recht op privacy en het brief-, telefoon- en telegraafgeheim. Bij nieuwe grondrechten dient te worden gedacht aan een grondrecht inzake toegang tot informatie,



Figuur 1. De elektronische overheid

toegankelijkheid van elektronische (overheids)informatie en elektronische toegankelijkheid van die informatie. De commissie zal uiterlijk 1 mei 2000 advies uitbrengen. De paradox die bij deze nieuwe openheid genoemd kan worden is de volgende: wie vraagt er op dit moment eigenlijk om transparantie en privacybescherming? De burgers lijkt het weinig te interesseren. Vooral nog is het met name het journalistieke veld en het openbaar bestuur zelf die zich druk maken om deze zaken. Pas als internet als communicatiemiddel in de maatschappij geïntegreerd en geaccepteerd is net als bijvoorbeeld de telefoon zal de burger de voor- en nadelen actief ondervinden.

### Wat wil de overheid?

Het Actieprogramma Elektronische Overheid richt zich op vier thema's. Deze moeten in de kabinetsperiode 1999-2002 leiden tot aanwijsbare resultaten. Het gaat om:

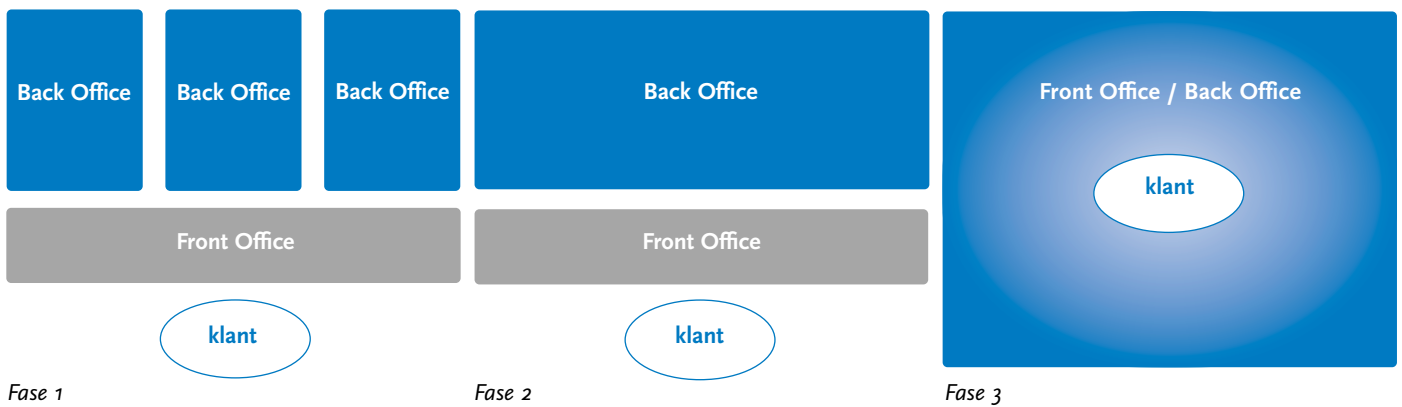
- goede elektronische toegankelijkheid van overheidsinformatie;
- betere publieke dienstverlening;
- een betere interne bedrijfsvoering bij de overheid door:
  - introductie van overheidsnetwerken;
  - betere onderlinge gegevensuitwisseling;
  - digitale duurzaamheid;
  - goede informatiebeveiliging;
- een onderzoek naar de gevolgen van ICT voor openbaar bestuur en democratie.

De overheid heeft zich hierbij een belangrijk doel gesteld ten aanzien van elektronische dienstverlening aan de burger. In 2002 moet 25 procent van alle overheidsdienstverlening en toegankelijkheid via elektronische weg kunnen verlopen. Voor de overheid intern betekent dit een efficiëntcyverbetering. Voor de burger betekent dit vergrote toegankelijkheid en bereikbaarheid.

### Stap voor stap

Overheidsorganisaties gebruiken internettechnologie om intern en extern effectiever en efficiënter te kunnen werken. Hierbij kunnen drie relaties worden onderscheiden: de relatie met burgers, de relatie met de interne organisatie (de eigen medewerkers) en de relatie met partners (andere overheidsorganisaties of toeleveranciers). Hierbij zijn verschillende – gescheiden – afdelingen binnen een overheidsorganisatie betrokken. Het kan gaan om de afdelingen voorlichting, personeel en organisatie, ICT, archief, bibliotheek en de afdelingen die verantwoordelijk zijn voor de dienstverlening aan de burger.

Tijdens de ontwikkeling van de elektronische overheid zal steeds meer sprake zijn van een integratie van deze drie gebieden. De huidige werkwijze levert immers een te versnipperd beeld van de klant (burger of bedrijf) op. Om de burger of het bedrijf optimaal te kunnen bedienen is juist een *overall* beeld van deze klant nodig. Het principe van integraal management kan hiermee dan ook op gespannen voet staan. Als iedere afdeling het eigen proces automatiseert, zonder naar het grotere geheel te kijken, blijft het beeld van de klant versnipperd. Een vorm van integrale



Figuur 2. De ontwikkelingsfasen van de Elektronische overheid

bedrijfsvoering is nodig om overheidsdiensten op maat te kunnen leveren.

De ontwikkeling naar de Elektronische Overheid zal in een aantal fasen verlopen. Van de fase waarin vooral het informeren belangrijk is naar de fase waarin de burger centraal staat.

In de fase 'het product in de organisatie centraal' is één loket gecreëerd, maar bestaan er nog verschillende afdelingen die los van elkaar functioneren. Werkprocessen zijn rondom een bepaald te leveren product georganiseerd. Bijvoorbeeld het verlenen van een bouwvergunning of het afgeven van een paspoort. De cultuur binnen de organisatie is productgeoriënteerd.

Ontevreden klanten en medewerkers zijn vaak het motief voor de ontwikkeling naar de volgende fase: 'processen leiden'. In deze fase ontwikkelt de overheidsorganisatie zich richting integrale bedrijfsvoering. Er ontstaat een geïntegreerd back-office. Dit gaat vaak gepaard met de invoering van een Enterprise Resource Planning (ERP)-systeem.

Voor de organisatie wordt resource- en kennismanagement belangrijk. Ook de cultuur verandert. Van productgeoriënteerd zal de cultuur meer procesgeoriënteerd worden. De fase die daarna volgt wordt het best gekenmerkt als 'de overheidsklant als ketenregisseur'. De klant komt centraal te staan. Er is sprake van een geïntegreerd front- en back-office. De overheidsklant krijgt direct toegang tot de back-office-systemen van een overheidsorganisatie. Customer Relationship Management wordt belangrijk binnen de organisatie. Er is sprake van ketenregie. De cultuur verandert van procesgericht naar klantgericht. Grofweg kan men zeggen dat het contact met de klant zich ontwikkelt van informatie via interactie naar transactie.

In deze laatste fase wordt ook de stap naar de pro-actieve overheidsorganisatie mogelijk. De overheid beschikt immers over zo veel informatie over burgers en bedrijven dat een aantal vormen van dienstverlening mogelijk wordt zonder dat dit door de klant wordt geïnitieerd. Van één-loket naar geen-loket. Uiteraard roept dit de vraag van privacybescherming op. Het 'enemy of the state'-beeld doet op. Toch is het maar de vraag of dit een inbreuk op de privacy is of klantgerichte dienstverlening van de overheid.

Het overgrote deel van de overheidsorganisaties bevindt zich op dit moment nog in de fase van informatie of staat op het punt die fase in te gaan.

## Afnetnet

De grote uitdaging waar overheidsorganisaties en bedrijven voor staan is hoe deze veranderingen te managen. De complexe combinaties van nieuwe en bestaande systemen op een gemengd, zich ontwikkelend technologisch platform stellen ongekende eisen aan de architectonische fundamenteën. De meeste gangbare internettoepassingen hebben voorsnog de allure van een eenvoudig prefab strandhuisje (in weliswaar zeer vrolijke kleuren) waar straks complete steden zullen moeten worden gebouwd.

Naarmate internet meer zakelijk wordt gebruikt zal de ICT-industrie zich meer moeten gaan richten op het integreren en koppelen van vooral bestaande systemen in het internet.

Het huidige internet zal nog een gigantische metamorfose ondergaan om nog meer capaciteit en functionaliteit te kunnen bieden. Ook de huidige toepassingen zullen web-enabled moeten worden. Het internet dat dan ontstaat zal zo anders zijn dan het internet zoals we dat nu kennen, dat we misschien beter over Afnetnet kunnen spreken.

## 15 miljoen Afnetnet-portals

Hoe zal de overheidsportal er in het Afnetnet-tijdperk uitzien? Het is niet ondenkbaar dat ieder zijn eigen toegang tot het internet zal krijgen. De opkomst van 'Personalised Information Portals' gaat in ieder geval die kant uit. Voor Nederland betekent dit 15 miljoen Afnetnet-portals. Iedere Nederlander een eigen portal. Massaal maatwerk door overheidsorganisaties. De overheid is hiertoe in staat. Geen organisatie beschikt over zo veel kennis van de wensen en behoeften van burgers dan de overheid. Of het maatschappelijk en politiek acceptabel is zal blijken. In ieder geval zal er sprake zijn van een hyperlinke(d) overheid.

Dit artikel is een bewerking van de lezing die de auteurs hielden op de Online Conferentie 2000.

Mw. drs. F.C. Lekkerkerker en drs. A.E.C. de Meulder zijn als business consultants werkzaam bij Cap Gemini, divisie Overheid.