

Mooie gedachte... of is er meer aan de hand?

door: Adrie Spruit

De afgelopen jaren zijn veel ambities geformuleerd voor de elektronische overheid. Organisaties in het publieke domein werden gestimuleerd het elektronische loket te realiseren. Dat sommige bouwstenen daarvoor nog niet beschikbaar waren, werd pas werkendeweg duidelijk. Toch was het stimuleren nuttig. Hier en daar leidde het ook tot resultaten. Maar het dwingende karakter was beperkt. In 2004 is daarin verandering gekomen. Op dit moment heeft het zelfs de volle aandacht van de politiek. Zo vroeg de Tweede Kamer zich in de eerste maanden van dit jaar af of Thom de Graaf, de toenmalige verantwoordelijke minister, niet een versnelling hoger moest schakelen. Een tussenbericht: de stand van zaken van de elektronische overheid anno 2005.

Het begon eind 2003 met het actieprogramma Andere Overheid¹. Daarin werd een visie neergelegd op de verslechterde verhouding tussen burger en overheid. Tegelijkertijd werden de eisen beschreven waaraan een vernieuwde moderne overheid zou moeten voldoen. Vervolgens vertaalde het actieprogramma de visie naar concrete activiteiten. Daarbij kreeg ict een belangrijke rol toebedeeld. Het concept van het elektronische loket werd gekoppeld aan een betere en efficiëntere overheid. En het principe van administratieve lastenverlichting werd vertaald naar iets concreets: een landelijk stelsel van registraties waarin basisgegevens van burgers en bedrijven zijn opgenomen.

Begin 2004 verscheen de Rijksbrede ICT-agenda² waarin de Nederlandse ambities om ict te benutten werden gekoppeld aan de Europese ambities op dit vlak. Hoewel gericht op de gehele samenleving, inclusief de industrie, werd ook in deze notitie benadrukt welke kansen er liggen voor de overheid. Zoals het aanpakken van maatschappelijke vraagstukken³ door een andere manier van werken door de overheid met behulp van ict. Medio 2004 kwam het kabinet op verzoek van de Tweede Kamer – die alles wel eens bij elkaar geveegd wilde zien – met de notitie: Op weg naar de Elektronische Overheid⁴. Daarin worden in zeven domeinen op hoofdlijnen de onderdelen en samenhangende structuur (architectuur) van de elektronische overheid geschetst:

- Elektronische toegang tot de overheid
- Elektronische authenticatie (is de klant wie hij zegt te zijn)
- Eénduidige nummers voor personen en voor bedrijven;
- Landelijke basisregistraties
- Elektronische identificeringsmiddelen (zoals chipcards);
- Elektronische informatie-uitwisseling
- Snelle verbindingen tussen overheidsorganisaties

Vier doelstellingen komen in elk van de drie stukken voor:

- In 2007 vindt 65 procent van de publieke dienstverlening via internet plaats
- Er komt een elektronisch systeem waarmee burgers en bedrijven zich bij de overheid éénduidig bekend kunnen maken
- Burgers en bedrijven gaan bepaalde gegevens nog maar één keer aanleveren bij de overheid
- De overheid gaat voor haar communicatie, zowel intern als met de buitenwereld, open standaarden gebruiken (en zal daarmee haar leveranciersafhankelijkheid vergroten)

De notities die sinds eind 2003 zijn verschenen, ademen niet alleen een grotere actiebereidheid, ze zijn ook concreter dan alle vorige rapporten. Ambities en voornemens zijn vervangen door plannen en activiteiten. De verschillende onderdelen van het e-overheidsconcept gaan ingevuld worden. Er ontstaat een stelsel. Zo komen er landelijke voorzieningen zoals basisregistraties, een landelijke authenticatiedienst en beheerorganisaties plus bijbehorende wetgeving⁵. In de notitie Op weg naar de Elektronische Overheid is zelfs een meerjaren spoorboekje opgenomen. Hierin worden voor de landelijke voorzieningen en bijbehorende wetten jaartallen genoemd waarin deze beschikbaar zullen zijn.

Kortom, van vrijblijvendheid is geen sprake meer. De fase van de eerste proefprojecten loopt ten einde. Het elektronische overheidsconcept zal de komende jaren in de volle breedte worden uitgewerkt en gerealiseerd. En dat niet alleen in Den Haag. Elke organisatie in het publieke domein moet aan de slag. Dat is de boodschap voor de bestuurders én de ambtelijke top van overheidsorganisaties.

Waarom investeren in e-overheid?

Het kabinetsbeleid zoals dat in rapporten en nota's tot uiting komt, is een belangrijke en dwingende factor om de elektronische overheid realiteit te laten worden. Maar er zijn meer redenen op te noemen waarom overheidsorganisaties de komende jaren fors moeten gaan investeren in het e-overheidsconcept.

Maatschappij en ict. Internet heeft inmiddels het karakter van een maatschappelijke ontwikkeling. In de samenleving loopt communicatie al voor een belangrijk deel via

elektronische kanalen. In toenemende mate gaat dat ook gelden voor interacties en transacties tussen partijen. De financiële wereld is daarvan een goed voorbeeld.

Politiek-maatschappelijke discussies hebben er toe geleid dat tegenwoordig ook de meeste organisaties in het publieke domein nadenken over hun positie en bestaansrecht. Dergelijke oriëntaties leiden al snel tot de conclusie dat ook de overheid moet investeren in internet als elektronisch kanaal, zowel voor haar dienstverlening naar burgers en bedrijven als voor haar communicatie met medeoverheden en andere partners.



Managementsamenvatting

Op het thema elektronische overheid is wisselend gereageerd de afgelopen jaren. Sommige overheidsorganisaties zijn gewoon begonnen en hebben de eerste vormen van elektronische dienstverlening al weer enige tijd operationeel. Maar er zijn ook bestuurders die een meer afwachtende houding hebben aangenomen. Tot voor kort leidde dat niet direct tot problemen. Inmiddels lijkt de situatie veranderd.

Jarenlang hadden de landelijke activiteiten voor de e-overheid het karakter van vooral stimuleren. Totdat vanaf eind 2003 in nieuwe landelijke nota's de beleidslijnen niet alleen duidelijker werden neergezet, maar ook meer in samenhang gepresenteerd. De contouren van een landelijk stelsel werden zichtbaar, met landelijke voorzieningen en wetgeving die gaat regelen hoe daarop aan te sluiten (basisgegevens, beveiligde toegang, Burger Service Nummer). Dit artikel schetst welke ontwikkelingen op organisaties in het publieke domein afkomen, hoe concreet ze zijn en voor welke uitdagingen deze organisaties staan.

Voor voorlichting kunnen organisaties in het publieke domein te rade gaan bij verschillende landelijke programmabureaus voor de elektronische overheid. De meeste programma's zijn ondergebracht bij de stichting ICTU. Zie voor een volledig overzicht de ICTU-site (www.ictu.nl) en klik op de keuze Programma's.

De ontwikkelingen negeren of afwachten wat er gaat gebeuren, zijn geen opties meer

De laatste jaren werd – wat betreft het gebruik van internet – het gat tussen de overheid en andere delen van de maatschappij (zoals dus de financiële wereld) alleen maar groter. Die trend zal gekeerd moeten worden.

De burger. De burger in Nederland is niet tevreden over de overheid. Het kabinet en de Tweede Kamer weten dat. Lokale bestuurders krijgen dezelfde signalen. Deze constatering ligt ten grondslag aan het actieprogramma Andere Overheid. Daarom moet de dienstverlening áán en de communicatie mét burgers en bedrijven beter. Beter betekent in dit verband: integraler en klantgericht (met als consequentie betere afstemming binnen en tussen de sectoren); toegankelijker en transparanter (de burger wil zien wat de overheid doet, maar ook online inzicht in de status van zijn aanvraag); minder vragen naar de bekende weg, oftewel naar gegevens die de overheid al (ergens) heeft; en dat alles via één loket (het elektronische) dat 7 x 24 uur per week open is.

Efficiënte overheid. Er zijn geen overheidsorganisaties waar geen sprake is van druk op de begroting. De burger wil meer en beter voor minder geld. Maar heeft de indruk dat hij juist minder krijgt tegen toenemende lasten. De overheid moet zoeken naar een antwoord daarop. Ongetwijfeld liggen hier ook punten die meer vanuit de sociologische hoek aandacht behoeven. Maar evenzogoed zal het probleem – in ieder geval voor een deel – gewoon opgelost moeten worden met efficiëntieverbetering. Alle overheidsorganisaties hebben of krijgen daarmee te maken. Elektronische dienstverlening aan de voorkant en elektronische afhandeling in de back office kunnen en moeten daarbij helpen. Ook kunnen processen en de ondersteunende informatiesystemen worden gestroomlijnd. Zowel op het niveau van de processen als in de informatiesystemen zijn veel zaken generiek. Of ze kunnen generiek gemaakt worden. Subsidieverlening en vergunningverlening zijn

in hoofdzaak generieke processen, maar worden nog vaak op een specifieke manier per sector uitgevoerd en ook door sectorale informatiesystemen ondersteund. Daarin kan worden gestandaardiseerd en gestroomlijnd. In de ondersteunende processen liggen eveneens mogelijkheden om met 'elektronisering' tot efficiëntieverbetering te komen. Waarom niet alle interne formulieren van de afdeling P&O – als elektronische formulieren – op het eigen intranet gezet?

Oplossen beleidsproblemen. De inzet van ict kan ook helpen oplossingen te creëren voor de maatschappelijke problemen die op het bordje van de bestuurders terecht komen. Of het nu gaat om het krijgen van grip op de problematiek van jeugdzorg, het openbaar vervoer, het milieu of de ruimtelijke ordening, bijna altijd begint het met de vraag welke gegevens bekend zijn. Dan volgt beleidsvorming (denk aan interactieve beleidsvorming met gebruikmaking van internet voor het bij het proces betrekken van burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties). Vervolgens is ook in de fasen beleidsuitvoering, beleidsevaluatie en beleidsverantwoording, informatie vaak weer een essentieel thema. Voor het creatief inzetten van ict kan inspiratie worden gevonden bij verschillende al beschreven praktijkvoorbeelden die zijn vastgelegd in een aantal overheidsrapporten⁶.

De uitdaging

Het e-overheidsconcept houdt niet op bij de voordeur, dus bij het e-loket. Ook in de back office zullen forse veranderingen moeten worden doorgevoerd. Even op een gemakkelijke manier de winst van 'elektronisering' binnenhalen is dan ook niet aan de orde. Het gaat om complexe veranderingstrajecten, die veel van organisaties zullen vergen: van bestuurders, van de ambtelijke top en van de medewerkers. Trajecten ook waarbij – helaas – de kosten voor de baat uit gaan. Natuurlijk is er hier en daar al veel gebeurd. Er zijn lokale voortrekkers geweest, waaronder – maar niet alleen – een aantal zogenoemde pilotgemeenten. Landelijk is de Belastingdienst een van de voorlopers. Maar juist de partijen in deze kopgroep hebben inmiddels gezien, hoe complex het allemaal is en ook wat er nog moet gebeuren. In feite staan zelfs zij nog maar aan het begin van het in de volle breedte implementeren van het concept e-overheid. Waar al een begin is gemaakt, bieden organisaties een

deel van hun diensten nu elektronisch aan. Dat heeft dan veelal de vorm van elektronische formulieren binnen een elektronisch loket; een loket dat onderdeel is van de eigen website. De meeste formulieren zijn echter nog niet interactief. Een formulier dat aan de klant vraagt om een persoons- of bedrijfsnummer, om daarna op het scherm het adres van de klant te tonen met de vraag of dat adres klopt, is helaas nog een zeldzaamheid. Toch moet het daar wel naar toe. Want dat is de essentie van administratieve lastenverlichting en het principe van eenmalige gegevensverstrekking (van burger en bedrijf aan de overheid). Bovendien is een elektronisch formulier op zich alleen maar de voorkant. Zo'n formulier moet in de back office ook worden afgehandeld. En dat ziet er echt anders uit dan de afhandeling van een papieren formulier. Er moet dus nog veel gebeuren. Daarom hier een globale opsomming van wat daarbij aan de orde is.

Identificatie en authenticatie. Voor de identificatie van burgers en bedrijven komt er een landelijk BurgerServiceNummer (BSN) en een landelijke BedrijvenNummer (BN). Voor de authenticatie (de controle op de identificatie) is het DigiD-concept (www.digid.nl) beschikbaar. Overheidsorganisaties moeten voor hun elektronische dienstverlening per product een passend beveiligingsniveau bepalen. Bij een licht beveiligingsniveau volstaat een pincode. Voor andere diensten zal de invoering aan de orde zijn van zaken zoals het softwarematige beveiligingscertificaat, de elektronische identiteitskaart, de elektronische handtekening en versleuteling van de inhoud van de communicatie.

Koppeling met landelijke basisregistraties. De administratieve lastenverlichting voor burgers en bedrijven gaat – wat betreft de invalshoek informatievoorziening – inhouden dat de overheid stopt met te vragen naar de bekende weg. Om dat mogelijk te maken komt er een stelsel van landelijke basisregistraties en bijbehorende wetgeving. De eerste zes geplande basisregisters betreffen persoonsgegevens, bedrijfsgegevens, adressen, gebouwen, kadastrale informatie en geografische basiskaarten. Alle overheidsorganisaties zullen daarop moeten gaan aansluiten. Veelal zal dat méér inhouden dan alleen de realisatie van een koppeling. Een versnipperde eigen omgeving aansluiten op landelijke voorzieningen en landelijke infrastructuur werkt niet. Veel overheidsorganisaties

zullen dan ook wat betreft hun gegevenshuishouding eerst een interne integratieslag moeten maken. Als vervolgens wordt aangesloten heeft dat consequenties voor de werkwijze en moeten processen worden aangepast.

Elektronische werkstroom. Denken we aan een efficiënte overheid, dan stellen we ons natuurlijk niet voor dat ambtenaren een eenmaal binnengekomen elektronisch formulier gaan overtikken of ermee naar een kopieerapparaat lopen. Wat elektronisch binnenkomt, moet ook elektronisch afgehandeld kunnen worden. Papieren aanvragen (voor bijvoorbeeld een subsidie of vergunning) die binnenkomen worden vervolgens door een postkamer bezorgd. Ambtenaren die van zo'n aanvraag een aspect hebben afgehandeld, sturen de aanvraag voor verdere afhandeling door naar collega's per interne papieren post. Dat is nu nog vaak de werkwijze. Elektronische routing, horende bij elektronische aanvragen, ziet er anders uit. De oplossing heet elektronische werkstroombesturing ofwel workflowmanagement (WFM). Daar horen ook zaken bij als elektronische parafen en handtekeningen. Implementatie ervan is een complexe operatie. Veelal is het technische gedeelte nog het minst ingrijpend. Het gaat vooral om de veranderingen in de

De burger in Nederland is niet tevreden over de overheid. Het kabinet en de Tweede Kamer weten dat. Lokale bestuurders krijgen dezelfde signalen. Deze constatering ligt ten grondslag aan het actieprogramma Andere Overheid. Daarom moet de dienstverlening áán en de communicatie mét burgers en bedrijven beter.





De inzet van ict kan ook helpen oplossingen te creëren voor de maatschappelijke problemen die op het bordje van de bestuurders terecht komen. Of het nu gaat om het krijgen van grip op de problematiek van jeugdzorg, het openbaar vervoer, het milieu of de ruimtelijke ordening, bijna altijd begint het met de vraag welke gegevens bekend zijn.

manier van werken. Dat raakt alle processen en alle uitvoerende ambtenaren. Een fors veranderingstraject dus. Maar wel met als beoogd resultaat dat het efficiënte elektronische proces aan de voorkant (front office) achter de muur (dus back office) kan worden doorgezet.

Elektronisch archief. De archiefwet vereist dat papieren aanvragen, maar ook andere inkomende brieven, worden gearhiveerd. Voor ingevulde elektronische formulieren, maar bijvoorbeeld ook binnenkomende e-mail berichten is dat niet anders. Met de in 2004 van kracht geworden Wet elektronisch bestuurlijk verkeer is vastgelegd dat elektronische stukken in principe gelijkwaardig zijn aan papieren stukken. Daarom ligt het voor de hand alle elektronische stukken uiteindelijk ook als zodanig, dus in elektronische vorm, te archiveren. Ook hier is weer sprake van een veranderingstraject dat alle processen en ambtenaren raakt.

Elektronisch leveren van diensten. Internet is niet bedoeld voor eenrichtingsverkeer. Nu gaan de op een aanvraag genomen besluiten veelal nog – ook al zijn ze elektronisch aangevraagd – op papier uit. Dat zal niet overmorgen al veranderen. Onder andere omdat ook dit weer een gedegen aanpak vereist. Het heeft wellicht ook niet de hoogste urgentie. Maar eens houdt het op. Vroeg of laat zal de omslag gemaakt moeten worden om dat wat elektronisch is aangevraagd ook elektronisch toe te kennen.

Elektronisch ontsluiten van overheidsinformatie. Met elektronische toegang bedoelt de overheid niet alleen dat de klant elektronische aanvragen moet kunnen indienen. Met toegang wordt ook bedoeld elektronische toegang tot overheidsinformatie.

Daarbij gaat het onder andere om:

- landelijke en lokale wet- en regelgeving
- politiek-bestuurlijke informatie zoals vergaderstukken
- beleidsnota's en plannen zoals streek-, bestemmings- en vervoersplannen
- informatie zoals opgeslagen in sectorale databases (waterkwaliteitsmetingen, bouwvergunningen)
- algemene procesinformatie (wat is de status van de behandeling van een nota?)
- gepersonaliseerde procesinformatie (wat is de status van een aanvraag?)

Het actief gaan ontsluiten van deze informatie is landelijk beleid. Op Europees niveau is de benadering niet anders.

Een voorbeeld daarvan is het Europese Verdrag van Aarhus⁸. Dit verdrag houdt in dat overheidsorganisaties al in 2005 elektronisch toegang moeten bieden tot hun milieu-informatie. Dat betreft informatie over de kwaliteit van het milieu maar ook informatie over zaken als verleende milieuvergunningen.

Keteninformatisering. Overheidsorganisaties moeten beter gaan samenwerken. Dat is met name actueel in en tussen sectorale ketens. Het actieprogramma Andere overheid spreekt in dit verband over complexe, sectoroverschrijdende uitvoeringsketens, en signaleert dat daarin 'prestatieverbetering valt te behalen met een intelligent gebruik van ict'. De genoemde samenwerking heeft betrekking op de uitvoering van processen en het uitwisselen en delen van gegevens, maar zal moeten beginnen met de wil om samen te werken in verbeterprojecten. Alleen al het managen van de belangen van de verschillende deelnemers in de keten is daarbij een complexe activiteit. Deels is dat natuurlijk een kwestie van cultuur en organisatie, maar het beschikbaar zijn van een trekkende partij die ketenregisseur kan en wil zijn, is ook een belangrijke. Onderdelen van het uiteindelijke resultaat - althans wat betreft het informatieverwerkende deel - zijn afgestemd en aangepaste informatiesystemen, soms gezamenlijke voorzieningen en in ieder geval elektronische verbindingen en open standaarden.

Standaardisatie. Realisatie van het e-overheidsconcept komt neer op implementatie van een samenhangend stelsel van oplossingen. De resulterende systemen moeten met elkaar kunnen 'praten'. Grenzen van overheidsorganisaties mogen daarbij geen belemmering vormen. Daarom werkt de landelijke overheid aan een set van open, leveranciersonafhankelijke standaarden voor alle organisaties in het publieke domein. Een deel van die set zal ingevuld worden met wereldwijde standaarden (zoals van de internationale internet- oftewel W3C-commissie) die nu al gebruikt kunnen worden. Vanuit een overheidsorganisatie gezien kan automatisering op basis van open standaarden in eerste instantie lastig zijn (opgeven deel autonomie, afstemming). Op termijn echter is het de enige manier om onderdeel van het stelsel te worden. Uiteindelijk zal het ook goedkoper zijn. Daarom ligt hier ook een relatie met de belasting-betalende burger. Dat werd in 2002 al duidelijk, toen de

Tweede Kamer de wens om de automatisering van de overheid op open standaarden te baseren vastlegde in een motie⁹.

Implementatie

Vershillende onderdelen waarmee het e-overheidsconcept wordt ingevuld zijn nu de revue gepasseerd. Op landelijk niveau gaat het om zaken zoals de basisregistraties, DigiD, nummers voor burgers en bedrijven, beheerorganisaties en wetgeving. Ook de onderdelen per organisatie zijn benoemd, zoals het loket, e-formulieren, beveiliging, werkstroom, het e-archief, het ontsluiten van overheidsinformatie en de automatisering in ketens. Standaardisatie tenslotte is bij al die onderdelen een belangrijk aspect. Dit zijn dan ook de ingrediënten van het te realiseren stelsel.

Nu het beleid is bepaald, het concept duidelijk is en de onderdelen van het stelsel bekend zijn, zal in de komende jaren de omslag gemaakt moeten worden van papieren naar elektronische organisaties. Achterblijvers komen vroeg of laat in de problemen. Of omdat ze op een gegeven ogenblik niet meer binnen de geldende wettelijke kaders functioneren. Of omdat ze voor burgers en bedrijven niet meer via elektronische kanalen bereikbaar zijn. Of omdat medeoverheden met wie moet worden gecommuniceerd dat inmiddels wel elektronisch doen.

Waar te beginnen?

De implementatie binnen een overheidsorganisatie vergt betrokkenheid van alle interne partijen plus raadpleging van de klant (vraag naar zijn behoefte aan diensten en informatie!). De rol van bestuurders en de ambtelijke top daarbij begint met bewustwording. Waar gaat het over, wat is de urgentie en wanneer moet wat gerealiseerd zijn? Daarna begint het maken of bijstellen van plannen, het starten van projecten en tenslotte het sturen op voortgang en het bewaken ervan. Bij de oriëntatie zal duidelijk worden dat op landelijk niveau nog niet alles is uitgewerkt. Dat kan ook niet. Daarvoor is teveel aan de orde. Veel zaken ook zullen verder moeten uitkristalliseren. Dat zal gebeuren in een wisselwerking tussen de partijen die op landelijk niveau het stelsel uitwerken en overheidsorganisaties die op lokaal niveau tot implementaties komen. Kant-en-klare recepten voor implementaties zijn daarom niet beschikbaar. Het uitgangspunt moet dan ook zijn dat de contouren van de e-overheid er nu liggen en dat wachten tot in Den Haag alle details zijn uitge-



Over de auteur:

Adrie M.J. Spruit studeerde in 1975 af als ing. Elektrotechniek en volgde later een post-HBO-opleiding Bedrijfskunde. Hij was jarenlang in dienst bij de provincie Zuid-Holland in uiteenlopende functies. Eind jaren negentig introduceerde hij daar het onderwerp informatiearchitectuur. Sinds 2003 is hij projectleider informatiearchitectuur bij het landelijke programma e-Provincies. Sinds 1 januari van dit jaar is hij tevens adviseur architecturen en standaarden bij het programma EGEM waar hij onder andere werkt aan de Referentiearchitectuur elektronische gemeente.

werkt niet verstandig is. Dat laatste hoeft ook niet. Voor voorlichting kunnen organisaties in het publieke domein te rade gaan bij verschillende landelijke programabureaus voor de elektronische overheid. De meeste programma's hebben een uitgebreide website. Ook verschijnen er publicaties¹⁰ en worden er landelijke voorlichtingsdagen georganiseerd. De meeste programma's zijn ondergebracht bij de stichting ICTU. Sommige daarvan zijn gericht op de uitwerking van de landelijke infrastructuur, andere zijn primair doelgroepgericht (zoals EGEM voor de gemeenten, e-Provincies voor de middelste bestuurslaag en het Kenniscentrum ELO voor de gehele overheid). Zie voor een meer volledig overzicht de ICTU-site (www.ictu.nl) en klik op de keuze Programma's. Voor de duidelijkheid: deze programma's zijn niet bedoeld als concurrenten van de commerciële advies- en implementatiebureaus.

De leveranciers

Voor de implementatie van het hier beschreven concept zijn commerciële partners nodig en belangrijk¹¹. Maar de overheid gaat ook eisen stellen. Want de overheid bepaalt de onderdelen van het stelsel, gaat uit van bestaande open standaarden en zal zelf aanvullende standaarden formuleren. Wat de markt aan oplossingen en adviezen wil leveren, moet daarin passen. Het is belangrijk dat leveranciers daarop anticiperen. Relevant zijn dus vragen zoals: zijn de oplossingen van leveranciers al gebaseerd op open standaarden? Kunnen deze oplossingen al praten met de systemen van de concurrent? En zijn ze modulair opgezet en flexibel, dat wil zeggen inpasbaar in bestaande infrastructures, maar ook in groeitrajecten? Nieuwe selectiecriteria dus voor het inschakelen van commerciële partijen bij het automatiseren van de overheid. Daarom is het goed als – hoewel de grootste uitdaging natuurlijk bij de overheid zelf ligt – ook de marktpartijen zich voelen aangesproken.

Slot

Elektronische dienstverlening aan de voorkant is nog maar het begin. De invoering van elektronische afhandeling in de organisatie zelf is een stuk ingrijpender. Voeg daarbij keteninformatisering en het volgens aangekondigde wetgeving koppelen van de eigen systemen aan landelijke basisregistraties en de uitdaging is compleet. De ontwikkelingen negeren of afwachten wat er gaat gebeuren, zijn geen opties meer. Veranderen is de juiste reactie, en goed leiderschap wat daarvoor nodig is. ●

Noten

- 1 Tweede Kamerstuk 2003-2004, 29362, nr. 1: aanbiedingsbrief, visie en actieprogramma (<http://parlando.sdu.nl>).
- 2 Tweede Kamerstuk 2003-2004, 26643, nr. 47: aanbiedingsbrief en ICT-agenda (<http://parlando.sdu.nl>).
- 3 Bijvoorbeeld gegevensuitwisseling voor een integrale aanpak in de handhavingketen.
- 4 Tweede Kamerstuk 2003-2004, 26387, nr. 23: aanbiedingsbrief en notitie (<http://parlando.sdu.nl>).
- 5 Dit aanvullend op recent al beschikbaar gekomen nieuwe wetgeving zoals de Wet elektronische handtekeningen van mei 2003 en de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer van juli 2004.
- 6 Het gaat om de rapporten:
 - Winst met ICT in uitvoering, juni 2002, ministerie van BZK
 - Winst met ICT voor gemeenten, november 2002, ICTU.
 - Winst met ICT, praktijkvoorbeelden bij provincies, maart 2004, programma e-Provincies.
 - Reorganisation of government back-offices for better electronic public services - European good practices, januari 2004, EU.