

*Dromen, denken,  
durven... en toen?*



*Aangeboden door e-Provincies ter inspiratie bij de verdere ontwikkeling  
van de elektronische provincie.*



# Inhoud

## *Voorwoord*

## *Inleiding*

- 1 Van stimulerende achterstand naar voorsprong pg 9
- 2 e-Provincies in de praktijk, e-praktijk in de provincies pg 14
  - Zeeland: Serieuze en luchtige informatie op maat voor jongeren
  - Flevoland: Interactie via panels
  - Groningen: Telewerken is werken in vrijheid
  - Brabant: Gemakkelijk aangifte doen via internet
  - Gelderland: Eén loket voor milieuklachten bij gemeenten en provincie
  - Zuid-Holland: Website naar het hart van de provincie
  - Meer goede praktijkvoorbeelden
- 3 De toekomst van de elektronische provincies; over lastige ontwikkelingen en kansrijke perspectieven pg 35
- 4 Tot hier en nu verder pg 47
- 5 Creatief bij de provincies pg 49

## *Colofon*

# Voorwoord

Wanneer ik vandaag de websites van de provincies bekijk, kan ik me nauwelijks indenken dat het pas vijf jaar geleden is dat we met e-Provincies begonnen. In relatief korte tijd hebben we een lange afstand afgelegd. Van een prestatieniveau op het gebied van elektronische dienstverlening van nul in 2002, naar een voorsprong op andere overheden in 2007. Informatieve websites, e-loketten: we hebben het niet alleen, maar alles functioneert ook uitstekend.

Voor mij begon het hele project in 2000, toen ik betrokken was bij het onderzoek door Berenschot naar de stand van de provincies in de informatiemaatschappij. De uitkomst was dat zij een 'stimulerende achterstand' hadden ten opzichte van de andere overheden. Die achterstand nam in de jaren daarop nog toe omdat het rijk, in een poging het ideaal van de één-loketgedachte concreet te maken, allerlei losse projecten opzette met gemeenten. Links en rechts zagen provincies veelbelovende initiatieven van de grond komen waar ze niet bij betrokken werden.

De hoogste tijd dus om de handen ineen te slaan en gezamenlijk een Programma Elektronische Provincies op te starten onder de toepasselijke afkorting PEP. In 2002 ging het project echt van start met de oprichting van de stuurgroep PEP. Mij werd gevraagd tijdelijk het voorzitterschap op me te nemen. Als stuurgroep vonden wij het vooral belangrijk de focus naar buiten te richten. Aandacht dus voor een betere interactie met de samenleving, voor een betere dienstverlening naar onze afnemers en voor meer transparantie in onze informatievoorziening. Daarnaast wilden wij onszelf zo snel mogelijk overbodig maken door het onderwerp in de IPO-structuur te verankeren.

Terugkijkend constateer ik dat we in onze opzet zijn geslaagd. Weliswaar is de stuurgroep langer in functie geweest dan ons voor ogen stond, maar dat het programma nu met succes kan worden afgesloten is een prachtig resultaat. Het werk zal doorgaan, want de verdere ontwikkelingen worden vanuit de IPO-structuur voortgezet.

De Overheid.nl Monitor van 2006 gaf een heel wat florissant beeld dan zes jaar eerder. De provincies hebben nu onmiskenbaar een voorsprong op het grote peloton. En heel recent onderzoek door i-teams bij alle provincies bevestigt dit beeld. Kortom, de provincies hebben het been niet alleen bijgetrokken, maar zijn klaar om andere overheden te helpen.

Het programma wordt nu afgesloten en daarmee komt de buitenboordmotorfunctie, die het jarenlang met verve heeft vervuld, te vervallen. Het is de verdienste van het PEP en e-Provincies dat alle provincies nu op eigen kracht kunnen voortgaan. Ik wens hen daarbij alle succes.

*Michel Jager,  
Commissaris van de Koningin in de provincie Flevoland*



# Inleiding

Het programma e-Provincies houdt eind 2007 op te bestaan. Het is een goed moment om in dit boekje dat op het eindcongres gepubliceerd wordt, even stil te staan bij de positie van provincies bij de ontwikkeling van de digitale overheid. Daarom kijken we hier eerst terug naar de inzet van het programma e-Provincies en wat het de afgelopen jaren teweeg heeft gebracht bij de provincies. De provinciale e-praktijk van alledag is uitgelicht in een hoofdstuk vol interviews met mensen die daadwerkelijk van de faciliteiten van provincies gebruikmaken. En we kijken in dit boekje ook vooruit: welke kansen zijn er voor provincies om hun strategische positie te versterken bij de ontwikkeling van de digitale overheid?

Dat die kansen er zijn, is zeker. Maar er is meer nodig dan alleen Dromen en Denken, Durven en Doen, zoals de modules van de Leergang ICT voor provincies luidden. Het IPO dat nu het stokje van e-Provincies overneemt, speelt een belangrijke rol bij het verzilveren van die kansen. Enthousiasme is ook nodig en dat ontbreekt niet: wij van e-Provincies hebben dat regelmatig ervaren in onze contacten met de provincies. Wat ook essentieel is, is creativiteit. Creativiteit brengt mensen met elkaar in contact en helpt om samen aan de slag te gaan. Als laatste actie heeft e-Provincies daarom aan medewerkers bij alle provincies gevraagd een creatieve uiting te geven aan hun persoonlijke idee van de digitale overheid. De zeventien kunstwerken die ervan het gevolg zijn, zijn als illustraties en ansichtkaarten in dit boekje opgenomen.

Zo'n kaart is een leuke attentie voor uw collega's, vrienden of kennissen. Het kan anderen inspireren bij de verdere ontwikkeling van hun organisatie. Wij hopen ook dat het u inspireert bij het verder bouwen aan de digitale overheid. Dromen en Denken, Durven en Doen stopt dan nooit, maar gaat door in een toekomst vol kleurrijke perspectieven.

*Het team van e-Provincies*

## Van stimulerende achterstand naar voorsprong

*Een terugblik op de ontwikkeling van de digitale overheid bij de provincies tussen 2000 en nu. Hoe een zogeheten stimulerende achterstand is omgezet in een voorsprong op een aantal terreinen.*

### De hype rond ICT

Het jaar 2000 was voor veel ICT-ers een gedenkwaardig jaar. In de aanloop ernaar toe werden grote rampen voorspeld en alleen ICT-ers konden die nog voorkomen. Het scheelde mogelijk een haar, maar de elektriciteit viel niet wereldwijd uit, belangrijke voorzieningen bleven in de lucht, de aarde bleef gewoon een bol. Toch, terwijl het rond de millennium-wissel al spannend genoeg was, deed zich nog een tweede interessant – want nooit eerder vertoond – ICT-fenomeen voor: de onstuitbare opkomst van internet. Toen – rond het jaar 2000 – moest je erbij zijn, of je miste de boot! Zeker het bedrijfsleven kon zich een te lange aarzeling niet permitteren en deed een beroep op alles en iedereen om te komen helpen met vorstelijke beloningen in het vooruitzicht. Eén ding werd in die dagen duidelijk: ICT was voor ondernemers een factor van levensbelang en in de samenleving een onmisbare smeerolie geworden. Maar, hoe belangrijk was het nou echt?

### Waar staan de provincies?

De provincies besloten dat voor zichzelf te laten uitzoeken. Zij gaven een extern adviesbureau de opdracht in kaart te brengen hoe de provincies ervoor stonden in de informatiemaatschappij en te adviseren wat hen te doen stond. Dat resulteerde – nog in het jaar 2000 – in de gevleugelde constatering, dat de provincies een ‘stimulerende achterstand’ hadden..... en dus (nog) alle kans daar wat aan te doen! In hun advies raadden de onderzoekers aan vooral twee paden te bewandelen: provincies moesten hun externe ICT-beleid ontwikkelen en zij deden er wijs aan hun kennis, ervaringen en goede voorbeelden – die er onmiskenbaar waren – onderling te delen. Deze aanbevelingen vormden de opmaat naar de start van het programma e-Provincies (PEP) een kleine twee jaar later.

### Aanloop naar PEP

De aanloop naar het programma e-Provincies was onconventioneel en daardoor misschien juist typerend. Op een mooie junidag in 2002 aan haar tafel met uitzicht op het Haagse Malieveld – actieveld bij uitstek – ontving de Zuid-Hollandse provinciesecretaris mevrouw van Wieringen een handjevol bestuurders en ambtenaren van diverse pluimage uit verschillende provincies. Zij had ze op persoonlijke titel uitgenodigd om van gedachten te wisselen over de aanpak van het programma e-Provincies en zij had juist deze mensen uitgenodigd, omdat zij er op één of andere wijze blij van gaven begaan te zijn met de ontwikkeling van de elektronische overheid. Terwijl buiten de Pasar Malam in geuren en kleuren bloeide, legde Van Wieringen binnen de vraag op tafel of haar gasten bereid waren voor zolang dat nodig was een gelegenheidsstuurgroep te vormen voor het nieuwe programma e-Provincies. En daarmee was de stuurgroep PEP geboren. Commissaris van de Koningin Michel Jager van Flevoland nam het voorzitterschap op zich. De stuurgroep stelde in zijn eerste vergadering vast zich als een Gideonsbende te zullen gedragen en er tegelijkertijd opaan te zullen sturen uiterlijk een jaar later de sturing over te dragen aan IPO en zichzelf daarmee op te heffen. De stuurgroep besepte toen nog niet dat zij tot in 2007 actief zou blijven.

## Kennismaking met ICTU

Mevrouw van Wieringen, namens de kring van provinciesecretarissen belast met de e-overheid, had een bredere hand in de opstart van e-Provincies. Al in 2001 nodigde zij Siep Eilander, directeur van de kersverse stichting ICTU, uit voor een kennismakingsgesprek en legde hem bij die gelegenheid de vraag voor of hij interesse had in een programma e-Provincies. Voor ICTU, tot dan vooral een BZK-feestje, was uitbreiding naar de provincies een goede kans om zich breder te profileren. Voor de provincies bood een verbintenis met ICTU een mooie gelegenheid om zich te mengen in de ontwikkeling van de e-overheid. Onder het motto van 'partners in business' waren provincies en ICTU het snel in hoofdlijnen eens.

Op 8 september 2002 ging op de ICTU-locatie aan de Nieuwe Duinweg te Den Haag het programmabureau van start met een aanvankelijke looptijd tot eind 2003. Op dat moment lag er – gelukkig – al een werkplan dat was opgesteld door het interprovinciale vakberaad IOG-info, zeg maar 'de verzamelde hoofden I&A'. De stuurgroep PEP gaf een statement af met vier heldere thema's: Er diende aandacht geschonken aan (1) de verbetering van de provinciale dienstverlening naar buiten, er moest (2) meer transparantie komen in de informatie van provincies naar buiten, de (3) interactie met de samenleving had een impuls nodig en (4) op afzonderlijke beleidsterreinen moesten betere prestaties zichtbaar worden. Dit alles uiteraard dankzij de inzet van ICT en de nieuwe mogelijkheden die dat bood.

## Aan de slag

Het programmabureau e-Provincies had geen tijd te verliezen. Het ging in navolging van rijk en gemeenten aan de slag met de ontwikkeling van een provinciale producten-catalogus. Het was de eerste – onwennige – stap in de verbetering van de dienstverlening naar buiten. De website [www.e-provincies.nl](http://www.e-provincies.nl) kwam online en er werden themadagen bij de verschillende provincies georganiseerd om onderling ervaringen te delen en de provincies van elkaars goede voorbeelden kennis te laten nemen. E-Provincies zocht toenadering tot beleidssectoren waarvan de verwachting was dat er behoefte zou zijn aan ondersteuning op ICT-gebied. Dit leidde al in 2003 tot een Kanskaart Milieuhandhaving, in nauwe samenwerking met diverse toonaangevende ketenpartners en BZK tot stand gebracht. Het leidde eveneens tot contacten met de sector Jeugdzorg, die in 2003 de nieuwe wet op de jeugdzorg op zich af zag komen met nogal wat implicaties voor de provincies. In een iets later stadium vormde dit aanleiding tot toenadering tot de sector Economie in verband met ontwikkelingen rond een bedrijvenloket en het besef dat het merendeel van de provinciale contacten met bedrijven plaats heeft. Voor de IPO-projecten DURP (sector Ruimtelijk Ordening) en Risico kaart (Openbare Orde en Veiligheid) stelde e-Provincies zijn instrumentarium beschikbaar (website, nieuwsbrief) en bood het een platform (themadagen).

## De eerste resultaten

Het werk van e-Provincies wierp snel zichtbare vruchten af. In de jaarlijkse E-overheid monitor stegen de provincies gestaag vanuit een diep dal in 2001 naar een veel betere positie in 2003. De belangstelling voor de themadagen, georganiseerd rond actuele onderwerpen en steeds in samenwerking met een gastprovincie, groeide en de formule vond veel weerklank.

Een belangrijke mijlpaal in de ontwikkeling van provincies tot elektronische overheden was de erkenning in 2003 van het onderwerp als IPO-beleidsthema. Dat resulteerde in de vorming van een bestuurlijke Advies Commissie en ambtelijk topplatform (luisterend naar de illustere afkorting BOAG) conform de IPO-structuur en daarmee stond het onderwerp ineens interprovinciaal op de bestuurlijke en ambtelijke agenda's. Voortaan was het geen liefhebberij meer van enthousiaste ICT-ers, maar werd op de juiste niveaus geagendeerd, voorbereid en beslist.

Een mooi signaal naar provincies toe was de toetreding in 2003 van BZK tot het programma onder dezelfde condities als iedere provincie: BZK derhalve als 'dertiende provincie'. Het werd vertaald in daadwerkelijke deelname door BZK in de stuurgroep, het ambtelijk platform en vakberaad en gaf een waardevolle impuls aan de inhoudelijke besprekingen. Het jaar 2003 werd afgesloten met een positieve aanbeveling van de provincies voor de verlenging van het programma: de overeenkomst met ICTU werd met vier jaar verlengd tot einde 2007.

## Gezamenlijk optrekken

Voor het eerst in de geschiedenis legden de provincies nu hun gezamenlijke e-ambities vast in documenten. De eerste getiteld *Speerpunten 2004 – 2007* verscheen eind 2003. Een klein jaar later volgde *e-Provincies 2004 – 2007, ambities, mogelijkheden en doelstellingen*, nog weer een jaar later gevolgd door *Prioriteiten 2006 – 2007*. Wat deze documenten gemeen hadden was dat ze in gezamenlijkheid tot stand kwamen en een constante rode draad volgden waar omheen – dankzij voortdurend groeiend inzicht – nieuwe specifieke aandachtspunten benoemd werden. Als het ware was de evolutie van provincies tot elektronische overheden eruit af te lezen.

De rode draad was onveranderd – maar steeds sterker – de ontwikkeling van de elektronische dienstverlening naar buiten. De accenten die gaandeweg werden gelegd betroffen in eerste instantie onder meer de introductie van meer *vraaggerichtheid*, een verdere *toenadering tot de beleidssectoren* en meer aandacht voor concrete goede praktijkvoorbeelden. Maar ook het besef, dat een verdere verbetering van de dienstverlening hand in hand moet gaan met verbeteringen in de *interne bedrijfsvoering, informatiehuishouding en werkprocessen* groeide. En – van een andere orde – men gaat minder belang hechten aan de noodzaak tot gezamenlijk optrekken. Daarentegen neemt de behoefte toe juist meer aandacht te schenken aan *regionale samenwerking en samenwerking in ketens*. In lijn hiermee groeit de belangstelling voor samenwerking met gemeenten. Naarmate de tijd vorderde werd de wens geuit om het werk van e-Provincies na afronding van het programma vanuit de bestaande IPO-structuren voort te zetten. IPO neemt nu zelf het voortouw in de verdere ontwikkeling van provincies tot elektronische overheden.



## Vrijheid in gebondenheid

Wie vandaag de dag terugkijkt naar de gebeurtenissen in provincieland ziet dat nu aan alle aspecten wordt gewerkt. Soms gebeurt dat in samenwerking, soms ieder voor zich, zelden alle twaalf tegelijk. Maar hoe dan ook, duidelijk is dat de provincies van elkaar leren, elkaars initiatieven en goede resultaten in de gaten hebben en waarderen, elkaar scherp houden en in zekere zin opjagen, al naar gelang hun behoefte elkaar opzoeken en al doende met elkaar in een onstuitbare beweging zijn geraakt op weg naar een beter functionerende overheid.

### De buitenboordmotor

Het programmabureau e-Provincies heeft hierin vooral een stimulerende en aanjagende rol gehad. Het organiseerde de afgelopen vijf jaar een twintigtal themadagen, waar gemiddeld 130 deelnemers uit alle provincies op afkwamen en waarvoor negen provincies het gastheerschap op zich namen, hun provinciehuizen openstelden, de catering verzorgden en dikwijls uit eigen gelederen een dagvoorzitter beschikbaar stelden. De communicatie naar de provincies toe werd vier maal per jaar ondersteund met informatieve nieuwsbrieven. Een vijftal heel specifieke en belangwekkende onderwerpen kreeg een schijnwerper op zich gericht in de vorm van speciale uitgaven, waaraan deskundigen van diverse pluimage hun bijdragen leverden. De verspreiding ervan vond plaats in de vorm van zogeheten 'inserts' in het in de provinciehuizen veel gelezen IPO-blad Provincies.nl.

### Hoogtepunt

Een hoogtepunt werd de rubriek praktijkvoorbeeld van de maand met als climax de jaarlijkse uitreiking van de Zilveren 'e' aan het door een deskundige provinciale jury uitverkoren beste voorbeeld. In 2006 viel de eer te beurt aan de provincie Noord-Brabant met de Elektronische aangifte voor grondwateronttrekking voor agrariërs, een jaar later gevolgd door Zuid-Holland met haar Digitale Route.

### Tegenvaller?

De leergang e-Provincies daarentegen, destijds opgezet om de e-overheid spelenderwijs onder de aandacht te brengen in de beleidssectoren, sloeg niet aan en werd daarom na twee uitvoeringen niet gecontinueerd. Toch was de uitgave van de handreiking *Morgen begint vandaag*, door de deelnemers aan de tweede leergang samengesteld met begeleiding en onder aanvoering van adviesbureau Zenc, een doorslaggevend succes. Deze handreiking maakte de provincies bewust van wat hen te wachten stond in hun ontwikkeling naar andere elektronische overheden. De eerste druk was in een ommezien uitverkocht en werd in haast gevolgd door een veel omvangrijker tweede druk, die gretig aftrek vond naar alle provinciehuizen.



### De kloof

De samenwerking met de beleidssectoren was een voortdurend punt van zorg, hoewel er op uitvoerend vlak vanzelfsprekend een zekere mate van samenwerking is geweest. Immers, alleen zo konden houtsnijdende productbeschrijvingen voor de provinciale producten catalogus tot stand komen. En intensieve samenwerking was ook nodig om effectieve elektronische formulieren te kunnen specificeren ter ondersteuning van de elektronische dienstverlening. De grote kansen en uitdagingen voor provincies liggen echter in het ontwikkelen en vormgeven van ketensamenwerking en de toegevoegde waarde die ICT daarin kan bieden om heikele maatschappelijke knelpunten op het gebied van onder meer milieuhandhaving, jeugdzorg en mobiliteit op te lossen. Dat vergt samenwerking vanuit een gemeenschappelijke visie en gedeelde standpunten. Het is te hopen – en trouwens ook te verwachten – dat de voortzetting vanuit IPO aan deze meer beleidsmatige samenwerking een impuls zal geven.

### Prestaties van de elektronische provincies gemeten

Wat nu hebben de provincies bijgedragen aan de kabinetsdoelstellingen ten aanzien van de elektronische overheid? Is de beoogde 65% e-dienstverlening in 2007 door provincies daadwerkelijk gerealiseerd? En heeft ICT geholpen de administratieve lasten voor burgers en bedrijven voor wat het provinciale aandeel betreft met 25% te verminderen? En is de provinciale overheid inmiddels zoveel transparanter geworden?

De Overheid.nl Monitor geeft hier – uiteraard binnen de beperkingen die aan zo'n instrument kleven – deels antwoord op. De provinciale e-dienstverlening aan burgers is in 2006 vastgesteld op bijna 84%, dus ruim boven de uiteindelijke doelstelling van 65% voor 2007. Voor bedrijven is de e-dienstverlening in 2006 uitgekomen op ruim 58% en – als het gemeten stijgingspercentage van bijna 10% zich doorzet – zal het streven van 65% in 2007 eveneens worden gehaald.

Ten aanzien van de *administratieve lastenverlichting* speelt met name de implementatie van de Verklaring van april 2006 een rol. Hierin spreken de diverse overheden (rijk, provincies, gemeenten, waterschappen) met elkaar af in welk tempo en met welke prioriteit zij de cruciale bouwstenen van de e-overheid gaan implementeren. Recent onderzoek door het programma I-teams in alle provincies toont aan, dat zij goed op schema liggen en toegerust zijn op het werk dat hen te wachten staat. In vergelijking met andere overheden, zo stellen de onderzoekers vast, doen de provincies het zonder meer goed.

Raadplegen we de Overheid.nl Monitor op het punt van *transparantie* dan zien we dat provincies in vergelijking met andere overheden op alle fronten goed scoren met hier en daar uitschieters naar boven.

### Conclusie

De conclusie mag derhalve getrokken worden dat provincies hun 'stimulerende achterstand' van destijds volledig hebben weggewerkt en hier en daar zelfs hebben omgezet in een enthousiasmerende voorsprong. Daaruit lonkt een nieuw perspectief voor de komende jaren en dat is de rol van ketenaanjager, niet vanuit het opgelegd pandoer van de verticaal georiënteerde toezichthouder, maar vanuit de regionale sterkte van een horizontaal opererende 'partner in business'.

*John Kuiperi*  
Programmamanager e-Provincies

## e-Provincies in de praktijk, e-praktijk in de provincies

*Het programma e-Provincies liet de afgelopen jaren een deskundige jury elke maand een goed voorbeeld uit de praktijk nomineren. Een bron van inspiratie, misschien zelfs van jaloezie voor menige provincie. Kriskras door Nederland lichten we er hier een paar uit.*



## Zeeland: Serieuze en luchtige informatie op maat voor jongeren

*Hoe bereik je jongeren het best? De provincie Zeeland lanceerde de website [www.JouwZeeland.nl](http://www.JouwZeeland.nl) om de digitale generatie te informeren over het reilen en zeilen bij de provincie. Het 'Zeelandgevoel' speelt daarbij ook een rol. Binnenkort gaat namelijk SeaTube online: hier kunnen Zeeuwse jongeren zelf filmpjes plaatsen.*

De website [JouwZeeland.nl](http://JouwZeeland.nl) ging in oktober 2006 van start. Als een van de weinige provincies in Nederland hebben jongeren er nu een eigen plekje. Ze kunnen er nieuws en evenementen vinden, informatie over de provincie en er is een forum waar ze kunnen discussiëren over allerlei onderwerpen.

De website vloeide voort uit het Jij-project, dat als doelstelling had jongeren intensiever bij het beleid van de provincie te betrekken. Ilona Vette, communicatiemedewerker van de provincie Zeeland en een van de projectleiders vertelt: 'We leerden daaruit dat je buiten de geijkte paden van een panel of werkgroepen moet treden als je een interactieve band met jongeren wilt opbouwen. Toen hebben we samen met studenten van de Hogeschool Zeeland de website [JouwZeeland.nl](http://JouwZeeland.nl) bedacht en gemaakt.'

### Jongerenpersbureau

De site is nadrukkelijk voor en door jongeren. De nieuwsberichten komen niet uit de pen van de communicatieafdeling, maar uit die van de een tiental jongeren die samen het Jongerenpersbureau vormen. Tegen een vergoeding schrijven zij artikelen, waar ze soms op school ook studiepunten mee kunnen verdienen. Het zijn echter niet alleen studenten, want ook werkende jongeren tussen de 16 en de 30 jaar leveren bijdragen.

Een van die jongeren is Rémy de Bruyn. Jong, kort kapsel, en frisse blik. In juli studeerde hij af aan de Hogeschool Zeeland. Voor zijn eindschrijft over [JouwZeeland.nl](http://JouwZeeland.nl) kreeg hij een acht. Volgende week gaat hij genieten van een welverdiende vakantie met vrienden.

Rémy blijft ook na zijn studie berichten aanleveren voor de website. Als geen ander weet hij waarin jongeren geïnteresseerd zijn. 'Een levendige site, waar je direct kunt reageren op berichtjes. Informatie over vrije tijd, uitgaan en muziek, dat spreekt jongeren aan. Ze komen niet voor de politieke nieuwtjes. Maar als je bezoekers eenmaal binnen hebt, kun je hen wel interesseren voor onderwerpen als huisvesting voor starters, openbaar vervoer en werk. Die informatie moet echt niet saai of ambtelijk zijn, want dan klikken ze het zo weer weg.'



### Gepimpte Zeeuwse leeuw

De website [JouwZeeland.nl](http://JouwZeeland.nl) spreekt door zijn 'look and feel' jongeren aan. Een poll met een stelling, foto's en een gepimpte Zeeuwse leeuw zijn boegbeelden op de hoofdpagina. Rémy onderzocht in zijn scriptie hoe de verschillende onderdelen gewaardeerd worden en of het op deze manier lukt om een interactieve band met jongeren op te bouwen. 'Je moet als provincie niet de illusie hebben alle 40.000 jongeren in Zeeland te kunnen bereiken. Van alle jongeren is maar een klein percentage politiek actief. Dat gedeelte kun je echter wel beter bedienen met een goede site.' Rémy signaleerde in zijn eindverslag een aantal verbeterpunten die de site aantrekkelijker kunnen maken. 'Het moet gemakkelijker zijn om te reageren, het discussieforum is te veel verstopt en we zouden meer en actueler nieuws moeten plaatsen.'

'Nu de website er eenmaal is, en de opstartfase is afgerond, kunnen we verder werken aan verbetering', geeft Ilona toe. 'We gaan de website ook intern promoten. De beleidsafdelingen zouden bijvoorbeeld vaker een stelling moeten posten, en ook de reacties van jongeren gebruiken bij het ontwikkelen van beleid. Verder denken we eraan om in samenwerking met Scoop, Zeeuws instituut voor sociale en culturele ontwikkeling, de mogelijkheid te gaan bieden om filmpjes te plaatsen. Net als YouTube, maar dan heet het bij ons SeaTube.'

Ook Rémy denkt dat dit voor jongeren een erg leuke ontmoetingsplaats wordt. 'Jonge bandjes uit Zeeland kunnen er hun demo plaatsen, of een filmpje posten als ze een bijzonder talent willen laten zien. Natuurlijk moet er wel een moderator zijn die ervoor zorgt dat er geen seks of geweldvideo's geplaatst worden. Maar ik denk dat het veel jongeren naar de site zal trekken, zeker als er de mogelijkheid is om filmpjes te beoordelen en erop te reageren.'

**'Informatie moet niet saai  
of ambtelijk zijn'**



Ilona Vette



### Jonge verslaggevers op pad sturen

De site moet een echter wel een goede mix bieden van luchtige en serieuze informatie, aldus Ilona. Daarom wil de provincie de jongeren van het persbureau beter aansturen. 'De berichten moeten niet alleen maar gaan over vrije tijd. We willen jongeren van het persbureau meer op pad sturen om bijvoorbeeld politici te interviewen, of reportages te maken over hoe je met het openbaar vervoer na een concert weer thuis kunt komen. Ook gaan we na de zomer langs een aantal scholen, om te kijken of we met de schoolkranten afspraken kunnen maken over plaatsen van berichten,' zegt Ilona enthousiast. 'Wel houden we als communicatieafdeling de eindverantwoordelijkheid voor de geplaatste berichten.'

Niet alle aanbevelingen van Rémy kunnen overgenomen worden, want het moet natuurlijk wel passen in het budget. 'Maar met een paar aanpassingen komen we een heel eind', zegt Ilona. Voor Rémy was zijn onderzoek naar [JouwZeeland.nl](http://JouwZeeland.nl) en het werken voor het persbureau een bijzondere ervaring. 'Ik ben er wel politiek bewuster van geworden. Als je zelf een statenlid interviewt, dan volg je de discussies met meer interesse. Voorheen had ik er niet eens idee van dat er überhaupt statenleden waren. Je ziet ook de mens achter de politicus als je met hem of haar praat. Nu weet ik dat de provincie ook gaat over onderwerpen die voor jongeren belangrijk zijn.'

**'Nu weet ik dat de provincie ook gaat  
over onderwerpen die voor jongeren  
belangrijk zijn'**



Rémy de Bruyn

## Flevoland:

### Interactie via Flevosense panels

*Wij hebben uw input nodig! Wat wilt u van ons weten? Wat wilt u behandeld zien in onze communicatie? Dat vraagt de provincie Flevoland aan alle inwoners, maar ook aan iedereen die er werkt, studeert, of gewoon eens op bezoek komt.*

Wie wil meedenken, meepraten of goed geïnformeerd wil worden over de provinciale politiek kan zich aanmelden voor een internetpanel op Flevosense, een aparte pagina op de website van Flevoland. Door het aanklikken van bepaalde thema's zoals ruimtelijke ordening, vervoer of jeugdzorg ontvangt iedere deelnemer een paar keer per jaar een vragenlijst op maat. Het beantwoorden van de vragen kost minder dan tien minuten. Wie meedoet aan een onderzoek, ontvangt later automatisch de eindresultaten.

Sinds de start van de internetpanels in 2006 zijn er ongeveer 350 deelnemers aan de panels. Inmiddels zijn zij gevraagd om hun mening te geven over de Provinciale Statenverkiezing, de website van de provincie en het sportbeleid. De resultaten ervan staan zijn verwerkt in een eindrapportage die ook op Flevosense te zien is.

#### Gemeenten betrekken

De provincie heeft tot nu toe nog niet veel ruchtbaarheid aan de panels gegeven, maar gaat dit de komende periode zeker doen, met een aantal wervingsacties. 'Het is dus zeer positief dat we nu al 350 deelnemers hebben', licht Lenny van Rooijen toe. Zij werkt als adviseur Nieuwe Media bij de afdeling Communicatie en Bestuursondersteuning van de provincie. 'In de toekomst willen we de mogelijkheden van Flevosense uitbreiden door bijvoorbeeld meer samen te werken met onze gemeenten. We kunnen gezamenlijk gebruik maken van de technische mogelijkheden en de informatie die uit Flevosense komt.

#### Bewustwording

Ook intern wordt Flevosense verder op de kaart gezet. 'Wij willen onze collega's de mogelijkheid bieden om de panels in te zetten bij participatietrajecten. Dat betekent dat onze medewerkers zich bewust moeten worden van de reikwijdte en de mogelijkheden van Flevosense. Dat vraagt een omslag in de denkwijze', legt zij uit. 'Vaak vraagt men om representatieve gegevens, terwijl Flevosense een kwalitatieve en communicatieve insteek heeft. Wat leeft er bij onze doelgroepen? Waar wil men meer over weten? Waar wil men over meepraten? Hoe we Flevosense en de uitkomsten precies gaan inbedden in ons beleid, daarover moeten we als organisatie nog een duidelijk standpunt innemen. Bij sommige onderwerpen gaat dat makkelijker, bij andere onderwerpen is dat bijna niet mogelijk.'

**'Zo'n panel, dat zouden meer provincies moeten doen!'**

## 'Belangrijk om te kunnen reageren'

Melvin Westerbeek woont in Almere en is sinds een jaar lid van het panel. Zijn motief om mee te doen is duidelijk:

'Ik ben geïnteresseerd in de provinciale politiek. Ik wil weten wat er gebeurt met bijvoorbeeld recreatiegebieden bij mij in de buurt. Ik werk zelf bij de Jeugdzorg in de gemeente Hilversum, en daarom volg ik ook de provinciale ontwikkelingen op dit gebied. En ik vind het belangrijk om te kunnen reageren, mijn mening te geven over dit soort onderwerpen.'

'Bij de enquête over de Provinciale Statenverkiezing, voor mij de eerste keer als panellid, viel het mij op dat je er weinig tijd aan kwijt bent. Ik vind het een goede zaak dat je direct als burger kunt reageren op bepaalde onderwerpen. Of er wat mee gedaan wordt, kan ik moeilijk beoordelen. Ik ga er wel vanuit!'

'Of ik anders op een andere manier mijn mening aan de provincie kenbaar zou maken? Nee, een brief schrijven, of naar een bijeenkomst gaan, zou ik nooit doen. Ik vind internet een heel mooi medium, want je kunt het gebruiken wanneer en hoe je zelf wilt. Zo'n panel, dat zouden meer provincies moeten doen!'

## Groningen:

### Telewerken is werken in vrijheid

*Zo groen als de weilanden voorbijglijden in de trein tussen Groningen en Leeuwarden, zo zie je ze niet vaak. Fokke Woudstra ziet ze bijna iedere dag, als hij op weg is naar zijn werk bij de provincie Groningen. Maar een dag per week slaat hij over: dan werkt hij vanwege reistijdbesparing en de rust vanuit zijn huis. Dankzij telewerken van de provincie Groningen beschikt hij daar over dezelfde faciliteiten als op kantoor.*

Als een van de eersten op de afdeling Verkeer en Vervoer vroeg hij vanwege de lange reistijd – twee uur heen en twee uur terug – om één dag thuis te mogen werken. 'Toen de telewerkfaciliteit kwam, heb ik mij onmiddellijk aangemeld. Ik woon inmiddels wel wat dichterbij mijn werk, maar het is ontzettend fijn om een gedeelte thuis te kunnen werken', zegt de jonge beleidsmedewerker enthousiast.

Fokke woont met zijn vrouw in een nieuwbouwwijk op een paar kilometer van Leeuwarden. Een straat met weinig verkeer, een woonkamer die een en al licht is, netjes opgeruimd, met een grote eettafel waarop zijn laptop staat. 'Ik wil graag flexibel zijn. Ik heb geen vaste thuiswerkdag, want ik pas me aan de overleggen op het werk aan. Maar als ik echt rustig wil werken, zonder afgeleid te worden, dan zit ik hier het prettigst. Hier in de kamer, of in mijn werkkamer en soms zelfs in de tuin.'

## Productief

'Thuiswerken is voor mij niet vrij zijn, maar wel vrijheid hebben. Mijn ervaring is dat ik langer doorwerk, ook 's avonds. Nog even de mail checken bijvoorbeeld. Ja, dat zijn tegelijkertijd de risico's, want je kunt altijd aan het werk.'

'Sommige collega's vinden het nog steeds een beetje raar hoor. Als ik een dag thuis heb gewerkt, dan zeggen ze de volgende dag, zo heb je lekker het gras gemaaid? Alsof ik een vrije dag had! Vaak is het juist dat ik heel productief ben op deze dag, misschien omdat ik extra wil laten zien dat ik hard gewerkt heb. Maar het komt ook omdat ik hier minder snel ben afgeleid.'

In zijn werkkamer start Fokke zijn computer op en logt in met de code van de 'token' (zie kader). Telewerken gaat volgens het principe van een Terminalserver. Het is een centrale computer die ervoor zorgt dat het net is alsof Fokke op zijn werkcomputer zit. Zijn bureaublad ziet er precies zo uit en ook de documentstructuur, of het emailprogramma zijn hetzelfde. Op zijn thuiscomputer hoeft hij niets te downloaden of te programmeren. De documenten waar hij aan werkt, worden er ook niet op opgeslagen, maar blijven binnen de omgeving van de provincie.



Fokke Woudstra

'Ik ben sowieso iemand die heel digitaal is ingesteld.  
Voor mij geen papieren dossiers. Als ik alles digitaal heb,  
kan ik er tenminste altijd bij.'

## 'Contact met collega's is onmisbaar'

Harm de Jonge heeft geen last van lange reistijden, want hij woont in de stad Groningen. 'Maar met name mijn werk voor de ondernemingsraad doe ik in de avonduren. Dan is telewerken een uitkomst! En vanwege mijn handicap is het wel eens lastig naar het werk te komen, bijvoorbeeld als het heel slecht weer is. Gelukkig kan ik nu net zo goed vanuit huis werken als dat nodig is.'

De juridisch beleidsmedewerker, die sinds 1989 bij de provincie Groningen werkt, houdt zich vooral bezig met het verlenen van milieuvergunningen. 'Telewerken is een uitkomst als je eens ongestoord wilt werken, of een stuk thuis wilt afmaken. Of je checkt alvast je e-mail voor de maandagse vergaderdag', verduidelijkt hij. Maar de Jonge vindt de directe contacten met collega's onmisbaar. 'Even snel overleggen, of wat vragen bijvoorbeeld. Uiteindelijk werk je daardoor op het provinciehuis het efficiëntst.'

De steeds verdergaande digitalisering van het werk zal er volgens hem wel toe kunnen leiden dat werkplekken steeds flexibeler worden. En dat betekent dat er minder vaste werkplekken nodig zijn. 'Als je overal kunt inloggen, maakt het immers niet uit waar je zit. En dan werken mensen misschien straks liever thuis als ze zich moeten concentreren. Wel moeten we ervoor oppassen dat het werk niet ten koste van het privéleven gaat.'

## Veilige werkomgeving

'Dat is natuurlijk voor de veiligheid. Veel veiliger dan die Usb-sticks! Ik begin mijn werkdag thuis altijd 's ochtends vroeg, om een uur of acht. Als ik ingelogd ben, kan ik alle e-mail bekijken, de centrale agenda raadplegen en ook heb ik toegang tot intranet. Sinds kort is ook Promis beschikbaar, ons post- en registratiesysteem. Hartstikke mooi want nu kan ik in de telewerkomgeving alle correspondentie van begin tot eind elektronisch afhandelen.'

'Eén dag per week thuiswerken vind ik wel genoeg, want anders mis je het dagelijkse contact met collega's. Ook heb ik nog wel eens de neiging om 's avonds te lang door te gaan. Aan de andere kant is die flexibiliteit ook weer prettig: het is een kwestie van geven en nemen.'

## 'Leg rechten en plichten vast in een overeenkomst'

### Telewerken: meer dan een technisch dingetje

Werken bij de provincie Groningen aantrekkelijker maken èn alle mensen in de buitendienst dezelfde aansluiting als die op het provinciehuis bieden. Met die gedachte ging het project Telewerken in 2005 van start. Na een proefperiode zijn er sinds vorig jaar 350 mensen die van de dienst gebruikmaken. De provincie streeft naar ongeveer 450 medewerkers: de helft van het totaal. 'Niet iedereen heeft immers een functie die telewerken noodzakelijk maakt', legt Bianca Top uit, 'maar voor bijvoorbeeld de brug- en sluiswachters, statenleden of beleidsmedewerkers is het een uitkomst.' Bianca Top was samen met Mark Hoogenboom als projectleider verantwoordelijk voor de opzet en de introductie van het systeem.

De meeste telewerkers werken ongeveer een halve dag per week op afstand. Hun ervaringen zijn positief, zo bleek uit een gebruikersonderzoek van de provincie. Ook het apparaatje dat inloggen mogelijk maakt, een zogeheten 'token', werkt gemakkelijk. 'Die geeft versleutelde inlogcodes die samen met de gebruikersnaam toegang geven tot het netwerk', legt Bianca uit.

Belangrijk bij het telewerken is de overeenkomst die medewerkers moeten tekenen. Hierin staan de rechten en plichten van werkgever en werknemer, bijvoorbeeld over het gebruik en de veiligheid. 'Heel belangrijk, want zo weet iedereen waar hij aan toe is', verklaart zij. Andere provincies vragen regelmatig naar de aanpak van Groningen. 'Dan zeg ik altijd, doe het stap voor stap, communiceer goed over wat je er als gebruiker wel en niet van kan verwachten, en leg de rechten en plichten vast in een overeenkomst.'

# Brabant:

## Gemakkelijk aangifte doen via internet

*Bedrijven die grondwater oppompen kunnen sinds kort digitaal aangifte doen via de website van de provincie Brabant. De provincie zet hiermee weer een stap naar verdere digitalisering van de werkprocessen. En voor bedrijven is het een stuk gemakkelijker.*

Water uit de kraan, het lijkt zo gewoon. Bijna 2½ miljoen inwoners in Brabant gebruiken er elke dag liters van. Het bedrijf Brabant Water pompt grondwater op, zuivert het en levert het weer af bij alle huishoudens en bedrijven in de hele provincie. Maar niet iedereen mag zomaar grondwater oppompen. Brabant Water en andere bedrijven, waaronder duizenden boeren mogen dat wel, als ze tenminste een vergunning hebben gekregen van de provincie. Zij moeten dan wel steeds precies opgeven hoeveel kubieke meters zij naar boven hebben gebracht.

Ingrid Stokvisch, medewerker procesondersteuning en waterkwaliteit bij de sector productie van Brabant Water, heeft vaak te maken met die aangiftes. 'Alle 34 waterproductiebedrijven moeten steeds cijfermateriaal aanleveren, want over het opgepompte water moeten wij namelijk belasting betalen. Het betekent dat we heel wat papieren formulieren op moesten sturen.'

## 'Iemand moet de knopen doorhakken en zeggen: Zó gaan we het doen!'

### Vanzelfsprekend via internet

Nu biedt de provincie Brabant aan alle wateronttrekkende bedrijven de mogelijkheid om op de website aangifte te doen. Via invulschermen kan Brabant Water precies aangeven hoeveel grondwater er opgepompt is. De hoogte van de belastingaanslag is direct zichtbaar op het scherm. 'Voor mij is het eigenlijk zo vanzelfsprekend om dit via internet te doen, dat ik er niet eens van opkijk', vertelt Ingrid. 'Het is niet zo dat ik er nu zoveel sneller mee klaar ben, maar het is wel veel gemakkelijker om het digitaal te doen.'

De provincie Brabant startte deze vorm van digitale dienstverlening in 2005. 'We begonnen met de grote groep van zeventienduizend agrariërs die jaarlijks aangifte moeten doen, want dat proces was eenvoudig te digitaliseren', vertelt Marc Maessen, technisch medewerker grondwaterbeheer van de provincie.

Toen het systeem goed werkte, en de animo ook groot bleek – al meer dan de helft van de boeren doet inmiddels digitaal aangifte – breidde de provincie de faciliteit uit voor de meer complexe gevallen. 'Dat zijn grootverbruikers zoals Brabant Water en de bekende Brabantse bierbrouwerijen', licht hij toe. 'We kunnen nu ook kwartaalcijfers verwerken, evenals gegevens over water dat weer teruggepompt wordt.'

### Betere dienstverlening en efficiënter

Het Digitale Aangifte Grondwater Onttrekkingsysteem (DAGO) zoals de naam volledig luidt, sluit volledig aan op de digitale informatiehuishouding van de provincie. De gegevens die binnenkomen worden automatisch verwerkt in een milieu- en documentmanagement systeem, en komen zo ook terecht in het digitale archief. 'Dat is natuurlijk heel efficiënt voor onze organisatie', zegt Marc, 'maar dat is niet het enige. Een ander groot voordeel is dat de dienstverlening verbeterd is, want je kunt 24 uur per dag aangifte doen, je krijgt direct een bevestiging en ziet het bedrag van de aanslag.' Dankzij het DAGO-project heeft de provincie een extra ervaring opgedaan met een digitaal transactiesysteem en documentenbeheer. Volgende stappen die zij wil gaan zetten, zal het aanvragen van vergunningen zijn. 'Belangrijk onderdeel daarvan is de beveiliging', meent Marc, 'want die moet van een hogere orde zijn dan bij de aangifte van grondwateronttrekking. Het moet meer zijn dan alleen een inlogcode.'

### Bedrijven willen eenvoudig

Ook Brabant Water houdt de ontwikkelingen van de verschillende digitale overheden nauwlettend in de gaten. Ingrid benadrukt dat bedrijven vooral behoefte hebben aan eenvoud. 'Ons werkterrein beslaat bijvoorbeeld wel vier waterschappen. Lozingen op het oppervlaktewater moeten wij daar melden, maar die procedure is bij alle vier verschillend. Het zou veel handiger zijn als dat op één manier kon.'

Als het aan Marc ligt, zouden dit soort vraagstukken snel opgelost zijn. Hij is een van die enthousiaste medewerkers die meer in oplossingen denken dan in problemen. 'Maar ik realiseer me wel dat er veel op stapel staat bij de digitale overheid. Wat de provincies betreft, zijn er wetten in ontwikkeling zoals de integrale waterwet en de omgevingsvergunning. Daar kun je nu nog niet op voorsorteren. Het ideaal van één toegangspoort naar de overheid is mooi, maar dat kan niet zonder standaardisering of sterkere regie vanuit het rijk. Iemand moet de knopen doorhakken en zeggen: Zó gaan we het doen!'

De provincie Brabant heeft in ieder geval al de voordelen van de digitale aangifte ervaren. Het succes ervan kan andere provincies inspireren om ook met het DAGO-systeem te gaan werken. Marc: 'Het kan heel interessant zijn voor provincies die net als wij veel gebruikers van grondwater hebben. Ik heb al veel enthousiaste reacties gekregen.'



Ingrid Stokvisch en Marc Maessen

## Gelderland: Eén loket voor milieuklachten bij gemeenten en provincie

*De provincie Gelderland en de gemeenten Ede, Wageningen, Barneveld, Nijkerk en Nijmegen hebben hun krachten gebundeld in het systeem S@men om milieuklachten beter af te handelen. Wie last heeft van stank of geluid kan dit nu aan één digitaal loket melden en later ook zien welke instantie de klacht behandelt en hoe het ervoor staat.*

De gemeente Ede is één van de partners van het eerste uur. Paul van Leeuwen, leider van het Handhavingsteam Ede, is enthousiast over het systeem. 'Het werkt prima. Alle partners van S@men hebben hetzelfde digitale milieuloket op hun website staan. Achter de schermen komt elke klacht nu op de goede plaats terecht. Voorheen was het zo dat een klacht die bij de provincie werd ingediend, op papier weer bij ons terecht kwam. Nu ligt een klacht, vanuit welke plaats hij ook binnenkomt, dezelfde dag op ons bureau, zodat we er snel mee aan de slag kunnen.'

### Betere klachtenregistratie

Het systeem heeft niet alleen het voordeel dat klachten sneller op de juiste plaats terechtkomen. Het kan voor gemeenten ook als basis dienen voor een klachten-registratie-systeem. 'Wij monitoren allerlei milieugegevens en die halen we eenvoudig uit dit systeem. Bijvoorbeeld het soort klachten, hoeveel en wanneer ze zijn afgehandeld. Een leuke bijkomstigheid is dat wij ook kunnen zien hoe wij het er in vergelijking met andere gemeenten afbrengen. En we doen het niet slecht hoor!' lacht Van Leeuwen.

Hoewel de gemeente in de Gelderse Vallei ruim 100.000 inwoners telt, is het aantal klachten niet erg groot. 'De meeste mensen klagen over stank, bijvoorbeeld van agrarische bedrijven, of geluidsoverlast, zoals horecageluiden, loeiende airco's, enzovoorts', legt Van Leeuwen uit. Ieder jaar zijn er rond de honderd gevallen die klachten opleveren. 'Of er nu een of dertig mensen klagen, dat maakt ons in principe niets uit', legt de teamleider uit. 'Wij ondernemen sowieso actie als er een klacht is. Dankzij S@men is het wel gemakkelijker om bijvoorbeeld mensen te mailen over de uitkomst van ons werk. En de klagers kunnen zelf zien bij welke organisatie de klacht in behandeling is en wat de status is.'

Wat niet zichtbaar is op internet, is de naam van de klager en bijvoorbeeld het bedrijf waar hij over klaagt. 'Een bewuste keuze', meent Van Leeuwen, 'want dat zou misbruik in de hand kunnen werken. Natuurlijk zijn die gegevens bij ons wel bekend, maar daarmee zijn ze nog niet openbaar.'

### Klachten voorkomen

Verder biedt S@men de functionaliteit om aankondigingen van activiteiten die mogelijk klachten kunnen opleveren. 'Dit is puur bedoeld om mensen te informeren. Denk maar aan geplande activiteiten die vervelend zijn, maar die nu eenmaal moeten gebeuren, zoals het slijpen van treinrails of defensieoefeningen. Als mensen weten wat er aan de hand is, hebben ze vaak meer begrip voor de overlast', vertelt hij.

Sinds juni 2007 is een nieuwe, verbeterde versie van S@men beschikbaar. Toch heeft Paul van Leeuwen nog wel wat wensen. 'Met name de koppeling met ons eigen bedrijven-registratiesysteem zou fijn zijn. Dan hebben wij alle gegevens in een keer bij elkaar. En wij zoeken nog naar een manier om dit onder te brengen in ons digitale loket, want het milieuloket zit nu nog een beetje verstopt op de website.'

Hij hoopt ook dat meer organisaties zullen aanhaken. 'Meer gemeenten, maar ook bijvoorbeeld de politie of de waterschappen. We hebben dat in een eerder stadium wel geprobeerd, maar dat bleek niet zo eenvoudig. Nu we met de nieuwe versie werken, is het misschien een goed moment om aan te haken. Ik zou zeggen bekijk het systeem eens, praat met een gebruiker en bekijk wat voor jou de voordelen zijn en ga ermee aan de gang!'

De teamleider van het Edese Handhavingsteam kan zijn onbegrip over gebrek aan enthousiasme nauwelijks onderdrukken. 'Natuurlijk kunnen organisaties last hebben van koudwatervrees, dat hadden wij in het begin ook. Maar dit is zoveel makkelijker voor de burger, en daar doe je het voor! Mijn ervaring als milieuhandhaver is dat maar heel weinig mensen klagen voor de flauwekul. Als mensen een klacht hebben, moet je er aandacht aan besteden. Dan heb je er als organisatie alleen maar baat bij als je dat goed kunt registreren.'

**'Je moet soms het  
natuurlijke moment afwachten  
voor een logische samenwerking'**



Paul van Leeuwen

### Provincie Gelderland ontwikkelt verder

De provincie Gelderland wil graag dat zoveel mogelijk organisaties in Gelderland aansluiten. 'Die ambitie is onlangs nog bevestigd door onze gedeputeerde', vertelt Emile Hagelen. Als projectleider van S@men en van het nieuwe project (Mijn leefomgeving) weet hij als geen ander welke obstakels er dan op de weg liggen. 'Als provincie kun je dit niet afdwingen. Organisaties werken alleen samen als ze daar ook een beleidsmatige reden voor hebben, zoals dat nu gebeurt bij de omgevingsvergunning. Je moet soms het natuurlijke moment afwachten voor een logische samenwerking.'

'Verder moet je rekening houden met het feit dat organisaties soms heel andere systemen hebben of al verder zijn in hun digitale ontwikkeling dan andere', voegt hij toe. 'Maar als je allemaal op elkaar gaat zitten wachten tot iedereen op één lijn zit, dan gebeurt er niets. Wij hebben S@men zo opgezet dat het een open systeem is, waar in principe iedereen op kan aankoppelen. Het kost niets en het levert veel voordelen op.'

**'Veel gemakkelijker voor de burger,  
en daar doe je het voor!'**

### Stap voor stap opbouwen

Daarmee lijkt het project een goede toekomst tegemoet te gaan. Andere provincies en enkele gemeenten buiten Gelderland hebben inmiddels belangstelling getoond. Ook het ministerie van Binnenlandse Zaken is geïnteresseerd. De provincie Gelderland zit in de tussentijd niet stil. 'Wij krijgen binnenkort een nieuwe website die beter is afgestemd op de wens van de bezoekers', zegt Emile. 'Nu is de voorkant, de frontoffice, niet zo moeilijk om te veranderen. De achterliggende processen zijn veel ingewikkelder. S@men zal bijvoorbeeld gaan dienen als basis van een nieuw klachtensysteem. Zo bouwen we dat stap voor stap op.'



## Zuid-Holland:

### Website opent hart van de provincie

*Een website die berust op een integraal concept van informatiehuishouding. In twee of drie klikken de juiste informatie vinden. De provincie Zuid-Holland laat zien dat ze ferme stappen heeft gezet op weg naar de digitale overheid. De volgende fases van interactie en dienstverlening kunnen één voor één aangekoppeld worden.*

De vernieuwde website van de provincie Zuid-Holland is gebaseerd op wensen van gebruikers. Die blijken het meest behoefte te hebben aan nieuws en informatie, elektronische diensten en documenten. Dat heeft vorm gekregen in drie 'spaces': Nieuws, E-loket en Documenten. Op iedere pagina komt deze indeling terug.

'Onze bezoekers zijn voornamelijk gemeenten', vertelt projectleider Daan de Haas. 'Maar ook burgers en bedrijven komen naar [www.zuidholland.nl](http://www.zuidholland.nl). Burgers voornamelijk voor het nieuws, of voor informatie over het zwemwater bijvoorbeeld. Bedrijven komen het vaakst voor elektronische diensten en documenten.'

### Glasplaat

Een website is voor veel organisaties alleen een mooi visitekaartje, waaraan gaandeweg handige functionaliteiten worden gekoppeld. De provincie Zuid-Holland bewandelde de omgekeerde weg en begon het met een integraal concept, aldus De Haas. De aanpak van het digitale werkproces onder de noemer De Digitale route, was de eerste stap. 'Onze site is als een glasplaat, die een helder beeld geeft van de binnenkant van onze organisatie, van ons werk. Dat hebben we eerst gestroomlijnd en vervolgens gekoppeld aan de mogelijkheden van internet. Iemand die een vergunning heeft aangevraagd kan op de site zien hoe het er mee staat, het zogeheten tracking en tracingsysteem. Wie een document wil downloaden, haalt dat nu direct uit ons documentmanagementsysteem. Als wij documenten willen publiceren op de website hoeven we alleen maar iets aan te vinken.'

De nieuwe website is dus het sluitstuk van een ingrijpende interne verandering. Vooral de afdelingen Digitale Informatie Voorziening (DIV) en ICT hebben grote wijzigingen ondergaan. 'Digitalisering van werkvormen betekent bijvoorbeeld dat je bij de start van een dossier al begint met archiveren. In de papieren organisatie doe je dat pas aan het eind. Een heel andere manier van werken dus', legt hij uit. 'De I&A-medewerkers zijn nu in één centrale afdeling ondergebracht. Verder is alles wat met automatisering te maken heeft, veranderd.'

### Genomineerd

De vernieuwde website is niet onopgemerkt gebleven. De provincie won er de Zilveren 'e' mee, een jaarlijkse onderscheiding op het gebied van elektronische overheid voor provincies. Het blad Computable heeft de site en het digitale werkproces van de provincie genomineerd voor de Computable Awards 2007 in de categorie Meest innovatieve overheidsorganisatie van het jaar. Daan de Haas lacht bescheiden, maar is ontegenzeggelijk trots op dit resultaat. 'Er is ontzettend veel werk verzet', zegt hij, 'maar we zijn er nog niet hoor. De basis is echter goed; nu kunnen we het verder uitbouwen.'

De provincie heeft een aantal nieuwe functies voor de website voorbereiding. In september start een pilot met vijf bedrijven die een subsidie gaan aanvragen met een elektronische handtekening. Ook Mijn Zuid-Holland, een tool waarmee burgers informatie op maat kunnen ontvangen staat op stapel, evenals een betaalmogelijkheid via de website.

#### Overheidsmonitor

‘Een website is natuurlijk nooit af. De mogelijkheden zijn bijna oneindig, maar je moet er goed op letten dat wat je toevoegt ook werkelijk gebruikt wordt. De bezoekersstatistieken zijn wat dat betreft heel belangrijk’, meent De Haas.

Hij is ervan overtuigd dat de website volgend jaar hoog zal scoren op de Overheidsmonitor. ‘Wij hebben grote stappen gezet naar een transparante overheid. Die website is, hoe belangrijk ook, slechts de glasplaat; het hart van de organisatie moet goed werken en beheerd worden.’

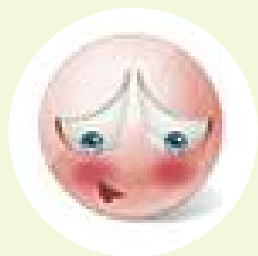
## ‘Wij hebben grote stappen gezet naar een transparante overheid’



## MSN interview met gedeputeerde Martin Huls

*Weblogs van gedeputeerden zijn slechts op vier van de twaalf provinciewebsites te vinden. Martin Huls, gedeputeerde van de provincie Zuid-Holland is zo'n actieve blogger; hij is vaker wel dan niet online. Onze redacteur Carolien Nout chatte met hem over de digitale communicatie van de provincie.*

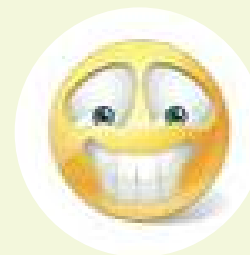
- (20:20) Martin: *Soms reageer ik, maar niet altijd. Niemand is verplicht om op mijn weblog te reageren, en ik ben niet verplicht om op alle reacties in te gaan.*
- (20:21) Martin: *Sommigen zijn eigenlijk niet geïnteresseerd in een antwoord en willen alleen hun mening geven.*
- (20:21) Martin: *Dat mag natuurlijk ook.*
- (20:22) Carolien: *Toch kan ik me voorstellen dat het wel eens knelt, want de grens tussen publiek en privé lijkt niet altijd duidelijk. Is een weblog eigenlijk wel een bruikbaar medium voor een volksvertegenwoordiger?*
- (20:22) Martin: *Ja het is inderdaad wel eens lastig. Als Gedeputeerde zit je in een college. Je bent samen verantwoordelijk.*
- (20:23) Martin: *Dus kun je niet altijd je persoonlijke mening geven.*
- (20:24) Martin: *Maar ik heb er eigenlijk nooit een probleem mee gehad. Want feitelijk maakt het geen verschil of iemand mij iets vraagt als ik voor een zaal sta, of dat diezelfde vraag via de mail binnenkomt.*
- 20:24) Carolien: *Het antwoord blijft hetzelfde...*
- (20:24) Martin: *Ja, en soms komt er ook helemaal geen antwoord. Sommige mensen willen alleen hun mening spuien en luisteren helemaal niet naar je antwoord.*
- (20:28) Carolien: *Zijn je collega-gedeputeerden jaloers op je weblog, of laten ze zich er misschien door inspireren?*
- (20:29) Martin: *Joop Evertse en Tonny van de Vondervoort houden ook een weblog bij.*
- (20:29) Martin: *Maar zij doen het heel anders dan ik, Zij maken meer opiniestukken en ik schrijf eigenlijk een soort dagboek.*
- (20:30) Carolien: *ik neem aan dat je ook echt alles zelf schrijft? Niet iedere politicus houdt dat namelijk vol....*
- (20:30) Martin: *Ja ik schrijf alles zelf. Er kijkt wel iemand naar de spelling of tikfouten, maar ik laat anderen nooit teksten voor mijn weblog schrijven.*



**'We kunnen meer burgers  
beter bereiken met  
een interactieve website'**



Martin Huls



- (20:33) Carolien: *Even over de website van de provincie,*
- (20:33) Martin: *Ja.*
- (20:33) Carolien: *In april won deze een prijs, omdat er erg goed naar de wensen van de gebruikers is gekeken. Hoe gebruik jij deze site?*
- (20:36) Martin: *Voornamelijk voor het opzoeken van provincienieuws.*
- (20:39) Carolien: *Vind jij dat er nog iets ontbreekt?*
- (20:39) Martin: *Ja, we zouden meer gebruik moeten maken van interactie. Bijvoorbeeld bij het opstellen van ruimtelijke ordeningsplannen of verkeers- en vervoerbeleid.*
- (20:41) Carolien: *In plaats van het papieren inspraaktraject?*
- (20:41) Martin: *Daar reageren vaak de maatschappelijke organisaties op maar meestal maar weinig individuele burgers.*
- (20:42) Carolien: *Zouden die dat wel willen?*
- (20:42) Martin: *Jawel, we organiseren als provincie ook informatieavonden. Daar wordt redelijk veel gebruik van gemaakt.*
- (20:42) Carolien: *Bijvoorbeeld?*
- (20:43) Martin: *Ik had laatst een zaal met 200 mensen, over het inrichten van een natuur- en recreatiegebied.*
- (20:43) Martin: *Je zou mensen kunnen vragen via internet te reageren op de drie mogelijkheden en daar de voor- en nadelen van aan te geven.*
- (20:44) Carolien: *En verder?*
- (20:45) Martin: *Ik wil ook graag filmpjes en geluidsfragmenten op de site. Lokale omroepen kunnen dat dan uitzenden. Zo kom je als provincie gemakkelijker in het nieuws.*
- (20:46) Carolien: *Tot slot, hoe beviel dit MSN-gesprek?*
- (20:47) Martin: *Goed hoor.*
- (20:47) Carolien: *Een leuke ervaring. Wel anders dan een 'echt' gesprek.*
- (20:47) Martin: *Je kunt alles nog even nalezen, dat is wel handig.*
- (20:48) Carolien: *Zeker! Dank voor dit gesprek en nog een prettige avond!*
- (20:49) Martin: *Ok, jij ook, dag!*



## Meer goede praktijkvoorbeelden

*Niet alleen in de provincies Zeeland, Flevoland, Groningen, Brabant, Gelderland en Zuid Holland zijn goede praktijkvoorbeelden te noemen. De afgelopen jaren heeft e-Provincies steeds een aantal aansprekende voorbeelden in de schijnwerpers gezet. Een (niet compleet) overzicht van die initiatieven.*

### **Maart 2005: Noord-Holland vernieuwt website**

De verbetering van de website – gebruiksvriendelijker en interactiever – zorgt ervoor dat de site van de provincie Noord-Holland bovenaan de lijst staat van provinciale websites in de *overheid.nl Monitor 2004/2005*.

### **Mei 2005: Nieuwe portal voor Friesland**

De provinciale startpagina voor Friesland biedt bezoekers allerlei informatie over de provincie en geeft een overzicht van sites, van toerisme tot en met de provincie Fryslan zelf.

### **Juni 2005: Zeeland presenteert informatie over de Zeeuwse leefomgeving**

De provincie Zeeland maakt milieugegevens toegankelijk en transparant voor de burger op de speciale webpagina [www.zeeland.nl/zeeuwseleefomgeving](http://www.zeeland.nl/zeeuwseleefomgeving).

### **Augustus 2005: Provincies ontwikkelen samen een kaartviewer**

Voor de risicokaarten ontwikkelen acht provincies een kaartviewer, een computer-programma waarmee geografische informatie in de vorm van een interactieve kaart te raadplegen is.

### **September 2005: Utrecht maakt al haar strategische plannen digitaal raadpleegbaar.**

De plannen zijn te vinden op de website; een belangrijke stap in het digitaal vergelijken en analyseren van ruimtelijke plannen, hetgeen nu nog op papier plaatsvindt.

### **November 2005: Limburg zet interregionaal project 'Plannen en bouwen' op.**

In dit project worden, gebruik makend van gestandaardiseerde internettechnologie, ruimtelijke plannen op provinciaal en gemeentelijk niveau ontsloten.

### **December 2005: Zuid-Holland start Infodesk Bedrijventerrein**

De Infodesk is een internetapplicatie waarmee het totale gegevensbeheer van bedrijvenlocaties (meer dan 800) en gemeenten in de provincie Zuid-Holland in één keer goed en eenduidig wordt geregeld.

### **Januari 2006: Zeeland publiceert verleende milieuvergunningen op internet**

Zeeland wil met het publiceren van verleende milieuvergunningen burgers beter informeren over milieuactiviteiten in hun directe omgeving.

### **Februari 2006: Limburg ontwikkelt applicatie voor toetsing van veiligheidsplannen**

Limburg nam het initiatief om een volledig open source programma te laten bouwen voor de toetsing van veiligheidsplannen dat ook door andere organisaties gebruikt kan worden.

### **Maart 2006: Noord-Holland biedt overzicht van werkzaamheden en evenementen**

Op de website [www.nhbereikbaar.nl](http://www.nhbereikbaar.nl) is actuele verkeersinformatie te vinden over gehele of gedeeltelijke wegafsluitingen en omleningen op rijks -en provinciale wegen in Noord-Holland.

### **Juni 2006: Drenthe ontwikkelt e-HRM**

Drenthe koppelt systemen voor de bedrijfsvoering en de personeelsadministratie en heeft daarmee een goed Human Resource Managementinstrument voor haar organisatie.

### **September 2006: Utrecht werkt met e-formulieren**

Burgers en bedrijven kunnen hun milieuklachten indienen bij de provincie Utrecht via een online milieuklachtenformulier.

### **Oktober 2006: Overijssel werkt digitaal met flexibel kantoorconcept**

De werkplekken bij de provincie zijn niet langer persoonsgebonden maar gebaseerd op de te verrichten activiteiten. Moderne digitale middelen en bijvoorbeeld het Elektronisch Documentbeheersysteem Overijssel (EDO) ondersteunen de nieuwe manier van werken.

### **November 2006: Digitaal subsidie aanvragen in Brabant**

Voor de voorbereiding en bouw van multifunctionele accommodaties kan nu digitaal subsidie worden aangevraagd via een digitaal transactiesysteem.

### **Februari 2007: Groningen heeft nieuw strategisch ICT-beleid**

De provincie Groningen presenteert een nieuw strategisch ICT beleidsplan voor de periode 2007-2009 dat de titel 'Grondig' heeft meegekregen.

### **Maart 2007: Flevoland informeert op nieuwe manier over omgeving**

De provincie Flevoland stelt haar nieuwe Omgevingsplan via internet digitaal beschikbaar voor iedereen die nieuwsgierig is naar het provinciale beleid over zijn leefomgeving.

### **Augustus 2007: Nieuw Proces Management Informatie Systeem in Groningen**

ProMIS is een hulpmiddel om processen van het begin tot het eind digitaal te ondersteunen. Het is geïmplementeerd met de GS-procedure (ofwel het totale besluitvormingsproces van stukken) als werkend proces.

### **September 2007: Zeeland werkt met DigiD**

Op de vernieuwde website van de provincie kunnen bezoekers een persoonlijke pagina aanmaken met de inlogcode voor alle overheidsdiensten, de DigiD.

### **Oktober 2007: Buiten Beter in Gelderland**

Toezichthouders en handhavers geven elkaar de locatie en het soort delict dat ze hebben aangetroffen door met een PDA die in contact staat met een server op het provinciehuis.



## De toekomst van de (elektronische) provincies; over lastige ontwikkelingen en kansrijke perspectieven

*Welke toekomst is er weggelegd voor de provincies in een Nederland waar overheden zich omvormen tot de digitale overheid? De ontwikkelingen op dit terrein laten zien dat er goede perspectieven zijn. U vindt in verder in dit hoofdstuk een richtingaanwijzer naar het pad dat provincies daarin kunnen bewandelen. Het blijkt dat er nog veel werk moet worden verricht om de kansen die er liggen te benutten.*

### De uitdaging voor de komende jaren

Als middelste bestuurslaag hebben de provincies het niet gemakkelijk. De gemeenten ontwikkelen zich tot hét loket van de overheid voor burgers en bedrijven. Het rijk formuleert het landelijk beleid en doet regelmatig rechtstreeks zaken met de gemeentelijke bestuurslaag. Wat is de positie van de provincies in dat krachtenveld? Hoe kunnen provincies werken aan hun strategische positie? En hoe past het thema van de elektronische overheid daarbij?

Om die vragen te beantwoorden maken we even een pas op de plaats met een analyse van de ontwikkelingen, zowel bij de provincies als gemeenten. Waarom ook bij gemeenten? Omdat wat daar gebeurt van wezenlijk belang is voor de positie van de provincies. Denk bijvoorbeeld aan de landelijke beleidslijn dat gemeenten zich zullen ontwikkelen tot de frontoffice van de hele overheid. Daarna blikken we vooruit, naar de mogelijkheden voor provincies om in deze veranderende omgeving een rol van betekenis te spelen.

### Ontwikkelingen in het provinciale veld

In 2002 verscheen het rapport *Op schaal gewogen* van de adviescommissie *Regionaal bestuur in Nederland*, kortweg de commissie Geelhoed genoemd. De conclusie was dat de structuur van het huis van Thorbecke, de manier waarop het overheidsbestuur in Nederland is georganiseerd met zijn drie lagen van rijk, provincies en gemeenten, zich had bewezen en in tact kon blijven. Maar de commissie concludeerde ook dat allerlei ontwikkelingen en ontstane knelpunten noopten tot een inhaalslag om het achterstallige onderhoud aan het huis weg te werken. Door nieuwe bestuurlijke organisaties, constructies en afstemmingsverbanden was de 'bestuurlijke drukte' op de tussenverdieping van het huis, het provinciale niveau, fors toegenomen. Voor het versterken van de strategische positie van de provincies deed de commissie de volgende aanbevelingen:

- zorg voor schaalvergroting door het samenvoegen van provincies waar dat nodig is (de Randstad);
- realiseer interprovinciale samenwerking waar samenvoeging minder voor de hand ligt;
- realiseer decentralisatie van rijkstaken naar het provinciale middenbestuur;
- versterk de rol van provincies als opdrachtgever in de regio.

### Wat is hiervan terecht gekomen?

Het samenvoegen van provincies is tot op heden niet gelukt. Het laatste initiatief was een voorstel om te komen tot een grote randstadprovincie waarin Noord- en Zuid-Holland, Utrecht en Flevoland zouden opgaan. Het nieuwe kabinet Balkenende, dat begin 2007 aantrad, zag echter niets in die plannen. Waarmee ook deze poging om de 'bestuurlijke drukte' op middenbestuurniveau terug te brengen strandde.

Decentralisatie van rijkstaken in combinatie met een regionale regisserende rol van provincies is op een paar terreinen wel gerealiseerd. De verantwoordelijkheid van de provincies voor het organiseren van het regionale openbaar vervoer is nu een lopende activiteit. De rol van de provincies in de jeugdzorgsector was er al, maar is in 2005 met de nieuwe Wet op de jeugdzorg vernieuwd en versterkt. Een vrij nieuwe rol van provincies zien we bij de eind 2006 aangenomen Wet inrichting landelijk gebied (Wilg) en de bijbehorende implementatie van het Investeringsbudget Landelijk Gebied (ILG). Dit om te komen tot een meer integrale aanpak van de inrichting van het platteland. In alle gevallen zien we dat de provincie stuurt en organiseert en daarmee op regionaal niveau opdrachtgever is en regisseur van de uitvoering.

### Provincies moeten zelf aan de slag

De uitdagingen voor de provincies om zich als middenbestuur te versterken zijn er sinds het verschijnen van het rapport van de commissie Geelhoed dus niet minder op geworden. Grote structuurveranderingen in het binnenlandse bestuur in Nederland blijken niet haalbaar. De decentralisatie van rijkstaken naar de provincies lukt hier en daar wel, maar tegelijkertijd dreigt het wegsijpelen van taken naar het lokale niveau. Zelfs het bestaansrecht van de provincies is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Maar hoe dan ook, uiteindelijk zullen bewegingen om deze trends te keren vooral van de provincies zelf moeten komen.

### Verbeteren met ICT

Belangrijke verbeterthema's voor de provincies zijn: de taakinvulling, de kwaliteit van de dienstverlening, de relatie met de gemeenten, de samenwerking met ketenpartners en de stroomlijning en kwaliteit van de bedrijfsprocessen. Bij elk van deze thema's gaat het in essentie om zowel interne organisatieontwikkeling als het verbeteren van de externe gerichtheid. Hier zien we ook de link met het thema e-overheid. Niet alleen in de betekenis van het ontsluiten van de dienstverlening via internet, maar juist ook als een breed strategisch concept om het functioneren van de overheid te verbeteren. Dat concept van een moderne elektronische overheid die klantgericht werkt, die zorgt voor betere dienstverlening en administratieve lastenverlichting, die intern efficiënt is georganiseerd en die goed samenwerkt met collega-organisaties in het publieke domein, vergt een forse transformatie van alle overheidsorganisaties. Onderdelen van die transformatie zijn het klantgericht kantelen van de organisatie aan de voorkant, het digitaliseren van de interne werkprocessen en het koppelen van de eigen informatiehuishouding aan externe elektronische oplossingen. Bij dat laatste gaat het zowel om systemen van ketenpartners als om gemeenschappelijke overheidsbrede voorzieningen zoals de basisregistraties.

**'een breed strategisch concept om het functioneren van de overheid te verbeteren'**

We zien hier een opwaardering van het thema ICT. Nog tot in de jaren negentig was informatievoorziening bij veel overheidsorganisaties vooral een facilitair onderwerp. Maar eind 2003 presenteerde het kabinet het actieprogramma *Andere Overheid* en medio 2004 kwam de kabinetsnotitie *Op weg naar de Elektronische Overheid* uit. Op visieniveau was beschreven waaraan een vernieuwde moderne overheid zou moeten voldoen en welke rol ICT daarbij zou spelen, mede in relatie tot Internet en de nieuwe informatie-maatschappij. Daarmee werd ICT een integraal en dominant onderdeel van de bedrijfsstrategie van de gehele overheid.

Verdergaande digitalisering, architectuurvraagstukken, nationale wetgeving en Europese richtlijnen hebben directe invloed op de route die de provincies hierbij volgen. Hieronder belichten we die ontwikkeling in vogelvlucht en geven we aan welke perspectieven ze voor provincies bieden.

### Verdergaande digitalisering: van de voorkant naar het hart van de organisatie

De provincies hebben de laatste jaren al duidelijke resultaten geboekt rondom het thema e-overheid. Op internet zijn zij goed aanwezig met elektronische formulieren en informatie over onder andere regelgeving en hun producten. Dit zijn echter resultaten aan de voorkant. Op zich is dat een vrij smalle benadering van het thema e-overheid. Want de mogelijkheden om met ICT effectiever, efficiënter en integraler te werken, en daarmee ook klantgericht, worden op die manier nog maar beperkt benut. Om die mogelijkheden wel te benutten is meer nodig, zoals het digitaliseren van de interne werkprocessen en het elektronisch koppelen van die processen en bijbehorende informatiesystemen met die van partners in sectorale ketens. Hier en daar is men er al mee begonnen, maar de echt grote slagen op dit terrein moeten bij de meeste provincies nog worden gemaakt.

Hetzelfde geldt voor administratieve lastenverlichting. In elektronische formulieren zouden geen gegevens opgevraagd moeten worden die de overheid al beschikbaar heeft. Maar zaken als aanvulling van elektronische formulieren met reeds bij de overheid bekende basisgegevens gebeurt nog heel weinig. Deels heeft dat te maken met de landelijke basisregistraties die eraan komen, maar nog niet beschikbaar zijn. Maar ook de zitten basisgegevens uit de eigen organisatie worden daarvoor nog nauwelijks gebruikt. Veelal deze gegevens, die eigenlijk op concernniveau voor alle afdelingen beschikbaar zouden moeten zijn, nog verstopt in de sectorale taakspecifieke applicaties in de backoffice. Kortom, na het verbeteren van de voorkant staan de provincies nu voor het doorvoeren van de echt grote veranderingen in de organisatie zelf.



### Architectuur voor samenhang binnen de e-overheid

De nieuwe digitale voorzieningen kunnen niet los van elkaar worden gezien. De vraag is: hoe gaan alle oplossingen onderling samenwerken, op het niveau van zowel processen als systemen binnen de eigen organisatie, in sectorale ketens en op landelijk niveau? Er is samenhang nodig en daar gaat architectuur over. Door de noodzaak tot samenhang hebben bestuurslagen een toenemende behoefte aan een gezamenlijke architectuur om hun processen en informatiehuishouding in te richten naar de doelstellingen van de e-overheid. Inmiddels is hiervoor op landelijk niveau een belangrijke referentie beschikbaar: de Nederlandse OverheidsReferentiearchitectuur, kortweg NORA genoemd. In oktober 2006 verscheen hiervan de 1.0-versie. NORA beschrijft een landelijk architecturaal kader voor de e-overheid en bestaat uit ontwerpprincipes, bijbehorende modellen en standaarden. Het wijst overheidsorganisaties de weg bij het inrichten van de eigen organisatie en het digitaal koppelen met andere organisaties.

NORA bevat zoals gezegd principes en modellen die generiek zijn voor de gehele overheid. Aanvullend daarop kan elke bestuurslaag NORA verder uitwerken tot een architectuur die ook voorziet in wat specifiek is voor een bestuurslaag. Gemeenten hebben deze stap inmiddels gemaakt. De provincies stelden in de loop van 2007 gezamenlijk vast dat een eigen architectuur vooralsnog niet nodig is. Zij zien NORA als een landelijke referentie die zonder aanpassingen ook voor provincies goed bruikbaar is. Wel zullen provinciale uitwerkingen van de NORA worden gemaakt voor bepaalde sectorale thema's. Inmiddels is dat gebeurd voor de provinciale implementatie van de nieuwe Wet algemene bepalingen omgevingsvergunning (de Wabo).

### Wetgeving is bepalend

Veel landelijke voorzieningen in het kader van de e-overheid krijgen een juridisch kader. De basisregistraties zijn een goed voorbeeld van die ontwikkeling. Het gebruik van de landelijke basisregistratie wordt verplicht en dat wordt bij wet geregeld. Maar ook voor het gebruik van het burgerservicenummer (BSN) is er inmiddels een wet. Daarnaast is de laatste jaren meer algemene wetgeving ontwikkeld zoals de Wet elektronische handtekening en de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer (Webv). Daarmee verdwijnt de vrijblijvendheid. Het betekent dat de wetgeving rondom de e-overheid een nieuwe factor wordt voor provincies bij het bepalen van de ambities, het plannen van implementatieprojecten en het beschikbaar stellen van de benodigde middelen daarvoor.



### Sectorale ontwikkelingen

Als het thema e-overheid gaat over het verbeteren van het functioneren van de overheid, dan moeten we dat natuurlijk terugzien in de sectoren waar het werk gebeurt. Bij sectorale vernieuwingen speelt ICT dan ook steeds vaker een belangrijke rol. De hier al genoemde nieuwe Wet elektronisch bestuur (de Wabo) is daar een voorbeeld, met vanaf begin 2009 een centraal elektronisch loket voor de klant en een centraal elektronisch dossier voor alle overheidsorganisaties die de vergunningaanvragen zullen afhandelen (waaronder de provincies). Een ander actueel voorbeeld is de Jeugdzorg, die een verbeteringslag wil maken met de invoering van een elektronisch kinddossier. Eveneens een sectorale uitdaging binnen het thema elektronische overheid is de implementatie van de in december 2006 vastgestelde Europese dienstenrichtlijn. Buitenlandse dienstverleners die hier willen werken moeten de benodigde formaliteiten elektronisch kunnen aanvragen. De ingang daarvoor wordt één loket, het landelijke zogenoemde 1-loket. Hierop moeten eind 2009 alle overheidsorganisaties die voor deze formaliteiten bevoegd gezag zijn, met hun processen en systemen zijn aangesloten. Telkens gaat het om landelijke ontwikkelingen met ICT als een belangrijke component om het functioneren van de overheid te verbeteren. En telkens weer zullen provincies hierop tijdig en adequaat moeten inhaken om aan hun rol als middenbestuur in de sectoren een goede invulling te geven.

### Ontwikkelingen in het gemeentelijke veld

In 2005 bracht de commissie Gemeentelijke dienstverlening (commissie Jorritsma) in opdracht van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) een rapport uit met een visie uit op de gemeentelijke dienstverlening. De kernboodschap van het rapport met de titel *Publieke dienstverlening, professionele gemeenten* was dat de gemeenten binnen tien jaar dé poort tot de overheid zouden moeten zijn. In 2006 verscheen de landelijke bestuurlijke verklaring *Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid*, die ondertekend werd door de VNG, het IPO, de Unie van Waterschappen en het kabinet. Hierin bleek deze visie al te zijn overgenomen. In de verklaring lezen we: '(...) de hele overheid stelt gemeenten in staat voor persoonlijk contact met burgers aan balie of telefoon de poort tot de overheid te zijn. Ook voor bedrijven kunnen gemeenten deze rol vervullen, naast bijvoorbeeld de Kamers van Koophandel.'

De commissie Jorritsma gaf ook al concreet aan wat gemeenten zouden moeten doen om dé poort tot de overheid te worden. Binnen tien jaar zouden zij vergaande afspraken moeten maken over standaardprocessen en -producten, over de wijze van samenwerken en over gezamenlijk opdrachtgeverschap. Inmiddels hebben de gemeenten een concept uitgewerkt voor de invulling van de nieuwe gemeentelijke frontoffice. Dit is vastgelegd in de publicatie *Gemeente heeft Antwoord©, het klantcontactcentrum van gemeenten als frontoffice voor de hele overheid*. Hierin is ook de fasering en strategie beschreven om een en ander te realiseren. Het is de bedoeling dat de gemeentelijke KlantContactCentra (KCC's) zich in een periode van tien jaar via benoemde stadia van volwassenheid ontwikkelen tot centra met een gedefinieerd kwaliteitsniveau.

### Akkoorden met het rijk

Op 4 juni 2007 hebben de VNG en het rijk overeenstemming bereikt over een bestuursakkoord met de titel *Samen aan de Slag*. Aan het akkoord lag de overweging ten grondslag dat gemeenten de basis vormen van een overheid die slagvaardig de maatschappelijke problemen van deze tijd kan aanpakken. Daarom krijgen gemeenten meer sectorale beleidsvrijheid en ook meer financiële ruimte voor de invoering van de elektronische overheid. Opnieuw is hier het uitgangspunt dat er voor de dienstverlening aan de burger één loket voor de gehele overheid moet zijn, namelijk dat van de gemeente. Ook de rijksoverheid en provincies sloten, in september 2007, een akkoord. De reikwijdte hiervan is echter een andere. Het is een financieel akkoord waarin is

vastgelegd dat de provincies in 2008 € 200 miljoen aan provinciale middelen inzetten voor de investeringsagenda van het kabinet. De relatie met organisatieontwikkeling en het thema e-overheid ontbreekt hier. Relevant in de context van dit hoofdstuk is wel dat (naast de financiële afspraken) ook is afgesproken dat een commissie voorstellen gaat ontwikkelen voor de decentralisatie van taken van het rijk naar provincies.

### Samenwerking in het gemeentelijke veld

Bij de implementatie van de elektronische overheid zijn de gemeenten ook op andere manieren de samenwerking aangegaan. Naast het ontwikkelen van een gezamenlijke architectuur werken ze samen bij de aanschaf en implementatie van software. Dat gebeurt in de samenwerkingsverbanden D!mpact, GovUnited en de zogenoemde ANDEZ-aanbestedingen.

De ANDEZ-trajecten staan voor gelegenheidscoalities waarbij een aantal gemeenten samen een aanbesteding doen voor software voor hun front- en midoffice. Het ICTU-programma EGEM begeleidt deze trajecten in samenwerking met Wouter Keller, een erkende autoriteit op het gebied van midofficearchitectuur en midofficesoftware.

D!mpact is ontstaan uit het digitale loket van de gemeente Enschede. Die zocht voor de doorontwikkeling van haar e-loket samenwerking met andere gemeenten. Inmiddels is een samenwerkingsverband ontstaan van zo'n tien gemeenten. Teams van architecten en I&A-medewerkers van deze gemeenten werken de functionele specificaties voor gezamenlijke oplossingen uit. Jaarlijks worden afspraken gemaakt over de personele capaciteit die de gemeenten daarvoor aan D!mpact uitlenen. Op die manier kan de D!mpact-organisatie op basis van gezamenlijke specificaties aanbestedingen organiseren voor het aanschaffen van de deelnemende gemeenten van passende ICT-systemen. D!mpact is een coöperatieve vereniging. Inmiddels zijn er provincies die zich oriënteren op deelname aan D!mpact.

GovUnited is ontstaan binnen VNG-verband en is nu een programmabureau binnen ICTU. Het richt zich op het aanbieden van software-diensten volgens het ASP-model (Application Service Provider). De software draait dan elders terwijl elke gemeente die software via een zogenoemde webbased interface toch in de eigen organisatie kan gebruiken. Het voordeel hiervan is dat minder complexe ICT-systemen in eigen huis nodig zijn en dat drukt de kosten om zo'n omgeving in stand te houden. In de tweede helft van 2007 start GovUnited met een grote aanbesteding – in samenwerking met EGEM – volgens de ANDEZ-formule.

Elk van de hier genoemde samenwerkingsverbanden baseert zijn softwareoplossingen op de gemeentelijke referentiearchitectuur van EGEM. Belangrijkste onderdelen van die architectuur zijn het gemeentelijke midoffice-concept, een gezamenlijk referentiemodel voor de gemeentelijke basisgegevens (RSGB) en StUF, het gemeentelijke Standaard UitwisselingsFormaat.



### Een kansrijk perspectief voor provincies

Welke mogelijkheden bieden de hier geschetste ontwikkelingen nu voor de provincies? Een van de doelstellingen van het landelijke beleid voor de e-overheid is dat de overheidsorganisaties in Nederland gaan functioneren als één integrale overheid, met de gemeente als dé poort ernaar toe. Meer dan nu het geval is moeten overheidsorganisaties ook gaan samenwerken in sectorale ketens. De provincies als middenbestuur bevinden zich in de positie om daarbij een toonaangevende rol te spelen. Schaalgrootte en kennis van de sectorale ketens geven hen de mogelijkheid het voortouw te nemen, als regionale coördinator en/of als opdrachtgever. Als de spin in het web kunnen provincies zich richten op het maken van afspraken over processen, ondersteunende informatiesystemen en het gezamenlijk gebruik van sectorale gegevens in de keten. Belangrijk daarbij is wel dat de provincies hun eigen informatiehuishouding goed op orde hebben. Dat betekent onder andere het organiseren van provinciale basisgegevens in bestanden op concernniveau, tijdig klaar zijn voor het aansluiten op de landelijke basisregistraties en het hebben van een visie op te realiseren gegevenskoppelingen in de ketens waarin de provincies opereren. Een voorbeeld van sectorale samenwerking en een succesvolle rol van provincies daarin is het landelijke project DURP (zie kader).



## Digitaal Uitwisselbare Ruimtelijke Processen (DURP)

DURP is een landelijk programma van het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM). Het is gericht op het uitwisselen van ruimtelijke plannen tussen gemeenten en provincies. De uiteindelijke bedoeling is alle ruimtelijke processen van de verschillende overheden digitaal met elkaar te verbinden. De laatste ontwikkelingen in een traject dat al veel langer loopt, worden geregeld met de Wet ruimtelijke ordening (Wro) die op 1 juli 2008 van kracht wordt. Vanaf dat moment moeten alle nieuwe ruimtelijke plannen digitaal, uitwisselbaar en bovendien vergelijkbaar zijn. Bovendien moeten ze digitaal beschikbaar zijn voor burgers en bedrijven. Een belangrijke oplossing daarvoor wordt Ro-Online, een landelijke elektronische portaal voor alle ruimtelijke plannen van de Nederlandse overheid.

In het DURP-programma werkt VROM samen met het Interprovinciaal Overleg (IPO), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de Unie van Waterschappen (UvW). Het programma is gericht op landelijk afstemming. Er worden afspraken gemaakt over gezamenlijke standaarden en er worden oplossingen zoals RO-Online ontwikkeld en geïmplementeerd. Door deze gezamenlijke sectorale aanpak werden de afgelopen jaren al belangrijke successen geboekt. Ook heeft het project duidelijk gemaakt dat de provincies als middenbestuur de goede rol kunnen spelen in de interbestuurlijke samenwerking die nodig is om in sectoren tot gezamenlijke oplossingen te komen.

### De provincies in een stimulerende rol naar gemeenten

Als middenbestuur zitten de provincies wel eens knel tussen de belangen van het rijk en van gemeenten. Maar deze positie biedt ook kansen voor een natuurlijke verbindende rol tussen die twee. Met hun regionaal overzicht van wat er op lokaal niveau gebeurt, kunnen de provincies met steun van het rijk prima de partij zijn die gemeenten ondersteunt bij het implementeren van oplossingen. Door hun omvang hebben de provincies over het algemeen een goed geoutilleerde I&A-afdeling en ook is expertise aanwezig voor het ontwerpen en organiseren van processen. Vooral de kleinere gemeenten hebben gezien de complexiteit van de materie en de veelheid aan onderwerpen moeite met dit soort zaken. Provincies kunnen gemeenten daarom actief ondersteunen, bijvoorbeeld bij het zichtbaar maken van de urgentie van het onderwerp, het delen van kennis en het stimuleren van de onderlinge samenwerking tussen gemeenten. De provincie Noord-Brabant heeft vanuit zo'n rol een succesvol project uitgevoerd. Een ander voorbeeld van samenwerking met en tussen gemeenten is het nog lopend project Elo-Grunn (zie kaders).

## Samenwerken met gemeenten in Noord-Brabant

Een goed voorbeeld van een regionaal initiatief is het regionale *Platform Elektronische Overheid* in de provincie Noord-Brabant. Het platform was een netwerk waarbinnen kennis en ervaringen op het gebied van e-government werden uitgewisseld. Politici, bestuurders en ambtenaren van gemeenten, waterschappen en de provincie ontmoetten elkaar bij kennisbijeenkomsten. Het Platform is destijds ontstaan uit het provinciale project *@brabant*. Het had vooral een aanjaagfunctie en begin 2007 is het als project beëindigd. De conclusie was dat de gemeenten elkaar zo goed hadden gevonden dat het platform niet langer nodig was. De bewustwording was vergroot en ook waren inmiddels de nodige intergemeentelijke samenwerkingsverbanden ontstaan.



## Het programma Elo-Grunn

ELO-Grunn is in november 2005 van start gegaan op initiatief van de Broederschap van Groninger gemeentesecretarissen. De verschillende overheden in de provincie Groningen zochten een manier om door samenwerking beter en sneller invulling te geven aan de elektronische overheid. Deelnemers zijn de provincie Groningen, de waterschappen en gemeenten. Het samenwerkingsverband wordt ondersteund door het ICTU-programma i-teams en er is deelname vanuit het rijk (BZK). Daarnaast brengt de provincie Groningen haar expertise in. Een van de doelstellingen van het programma is het verlagen van de kosten van de invoering van de basisvoorzieningen voor de elektronische overheid. De samenwerking biedt daar goede mogelijkheden voor. Door kennisuitwisseling en regie wordt gestreefd naar een zekere eenheid in aanpak en oplossingen. Ook zijn er in toenemende mate gezamenlijke contacten met de leveranciers van oplossingen.

Een regionaal ondersteunende rol van de provincies bij het realiseren van de elektronische gemeente veronderstelt overigens wel gezamenlijkheid bij het ontwikkelen van visies, architecturen en standaarden. Daarom is het goed dat provincies de oriëntatie op gemeentelijke architecturen en samenwerkingsverbanden, die al is begonnen, doorzetten.

### Niet aan de voorkant de concurrentie aangaan

De gemeenten ontwikkelen zich de komende jaren tot het loket van de overheid voor burgers en bedrijven. Voor die door het rijk ondersteunde lijn hebben ook de provincies getekend. Op dit terrein de concurrentie met de gemeenten aangaan is dus niet meer aan de orde. Daarom doen de provincies er goed aan vooral te investeren in de ontwikkeling van hun mid- en backoffice. In de midoffice vanwege de positie als middenbestuur tussen gemeenten en rijk, en tevens de partij die op regionaal niveau het overzicht heeft. Een coördinerende en bewakende rol waarbij vanuit de midoffice de uitvoerende acties worden georganiseerd, past hier prima bij. Dat de uitvoering zelf elders gebeurt, bijvoorbeeld op lokaal niveau, is dan een logische en natuurlijke taakverdeling. Het samenspel tussen de bestuurslagen ziet er dan als volgt uit. Het rijk formuleert het landelijk beleid en zorgt voor wetgeving, de provincies organiseren de implementatie en uitvoering en op lokaal niveau vindt, onder andere door gemeenten, de uitvoering plaats. De kansen voor provincies in de backoffice hebben te maken met de specialistische taken in de sectorale afdelingen. Door hun schaalgrootte hebben provincies de mogelijkheid meerdere vormen van specialistische kennis in huis te hebben en te houden. De provincies zijn daardoor goed toegerust voor het afhandelen van complexe aanvragen, ook als die elders binnenkomen. Gecombineerd met de gemeentelijke rol aan de voorkant van de overheid kunnen de provincies zich op die manier ontwikkelen tot een specialistische backoffice-organisatie voor de Nederlandse gemeenten.

### Verdergaande interprovinciale samenwerking noodzakelijk

Er zal altijd een spanningsveld blijven tussen enerzijds de voordelen van gezamenlijke oplossingen op interprovinciaal niveau, zoals standaard processen, gezamenlijke ICT-systemen en ICT-standaarden en anderzijds de behoefte van de afzonderlijke provincies aan autonomie. Toch wordt steeds duidelijker waar het naartoe moet. Het aansluiten op landelijke voorzieningen zoals de basisregistraties vraagt om standaarden en een gezamenlijk beeld van de provinciale processen en gegevenshuishouding. Ook ketensamenwerking en het daarvoor koppelen van werkprocessen en ICT-systemen vraagt om eenheid in bestanden en gegevens. Steeds vaker zullen provincies gezamenlijk, dus als bestuurslaag, moeten onderhandelen over oplossingen in sectoren en op landelijk niveau. Maar dat is lastig als zij geen gezamenlijke beelden hebben. Anders gezegd: voor een

effectief opereren in sectorale ketens en een digitale landelijke omgeving is het belangrijk dat provincies dat kunnen doen vanuit eigen interprovinciale referentiekaders (zoals afspraken over processen, informatiearchitecturen en ICT-standaarden).

Om zover te komen zijn twee zaken essentieel. Ten eerste de bereidheid om samen te werken. Ten tweede het bundelen van financiële middelen, kennis en menskracht. Goede voornemens zijn niet genoeg. Gezamenlijke projecten hebben alleen kans van slagen als geld en menskracht beschikbaar worden gesteld. Daarvoor is commitment en sturing op bestuurlijk niveau nodig. Het gemeentelijke samenwerkingsverband D!impact kan daarbij als voorbeeld dienen. Ook kan gedacht worden aan de Waterschapshuisconstructie van de waterschappen (zie kader). De geplande beheerorganisatie voor de provincies (GBO-provincies) die voorlopig bij het IPO wordt ondergebracht, kan overigens gezien worden als het begin van zo'n constructie.

## Het Waterschapshuis

Een goed voorbeeld van hoe een bestuurslaag heel concreet kan samenwerken is het Waterschapshuis. Het bestuur van de Unie van Waterschappen, de koepelorganisatie van de waterschappen in Nederland, besloot in juni 2004 dat samenwerking op ICT-gebied noodzakelijk was. In het protocol *Samenwerking in ICT* legden de dijkgraven van de waterschappen vast hoe ze dat zouden gaan invullen. Begin 2005 is het Waterschapshuis van start gegaan als regie-, uitvoerings- en beheerorganisatie op het gebied van ICT voor alle 26 waterschappen. Onder begeleiding van het Waterschapshuis worden afspraken gemaakt over gezamenlijke ICT-standaarden, nieuwe gezamenlijke informatiesystemen en het volgens dezelfde structuur (architectuur) inrichten van de informatiehuishoudingen van de waterschappen. Daarmee wil men twee dingen bereiken:

- goede digitale dienstverlening voor burgers en bedrijven;
- kostenbesparingen op alle ICT-uitgaven.

De achterliggende gedachte is dat alle waterschappen zich met dezelfde taken bezighouden en dat in veel gevallen met een gezamenlijk informatiesysteem kan worden volstaan. Begin 2007 werkten er bij het Waterschapshuis 15 medewerkers (12 fte) aan het ontwikkelen en beheren van de gezamenlijke ICT-omgeving.



## Samen sterk staan

Provincies hebben het, zoals aan het begin van dit hoofdstuk is gesteld, niet gemakkelijk. Waar gemeenten zich ontwikkelen tot hét loket van de overheid voor burgers en bedrijven en ook verder zijn in het vormen van samenwerkingsverbanden, lijkt de rol van de provincies juist onder druk te staan. Toch zijn er juist ook door het toenemende belang van ICT goede mogelijkheden voor provincies om hun strategische positie te versterken. Digitalisering van de overheid past heel goed bij de intermediaire positie van de provincies als middenbestuur. Verbinden is dan een sleutelbegrip. Dat vergt communicatie en het uitwisselen van gegevens, en dat zijn juist de zaken die de overheid in toenemende mate elektronisch doet. Digitalisering biedt dus kansen om juist die verbindende rol te versterken. Provincies kunnen zich ontwikkelen tot digitale kruispunten in een moderne, steeds meer integraal werkende landelijke overheid. Dat vereist wel opereren vanuit een sterke positie. Daarvoor is samenwerking nodig en is er behoefte aan oplossingen waar alle provincies achter staan. Op dit vlak kunnen de provincies nog grote slagen maken. De schaalgrootte is het probleem niet. Elke provincie heeft een goede personele bezetting in de vakgebieden informatievoorziening, automatisering en de organisatie van de werkprocessen. Het vrijmaken van fte's en andere middelen ligt binnen de bestaande mogelijkheden, en kennis is ook aanwezig. Met de juiste visie en aanpak kunnen provincies zich ontwikkelen tot de verbindende schakel tussen het rijk en de gemeenten, tot een sterke coördinerende partner in sectorale ketens en tot een organisatie die op regionaal niveau in de backoffice de beste specialisten in huis heeft.

*Adrie Spruit*  
*Projectleider informatiearchitectuur*

## Tot hier en nu verder

Om een programma als e-Provincies te laten slagen is bestuurlijk en ambtelijk commitment nodig. Direct vanaf de start stond de Stuurgroep Programma Elektronische Provincies klaar om richting te geven aan de ontwikkelingen. De grote betrokkenheid van de leden van deze stuurgroep was onmisbaar om opgeleverde producten bij provincies te implementeren en nieuwe speerpunten in uitvoering te nemen. Om ook op ambtelijk niveau te zorgen voor het benodigde draagvlak is op directioneel niveau een interprovinciaal ambtelijk platform in het leven geroepen, de BOAG e-Provincies. Stuurgroep, BOAG en ook de bestuurlijke adviescommissie e-provincies hebben ervoor gezorgd dat de elektronische provincie nu op de kaart staat.

Echter, dat concrete resultaten konden worden geboekt is te danken aan mensen die op verschillende niveaus hun bijdragen hebben geleverd aan het bereiken van resultaten. Zij hebben daarbij veel steun gehad van de collega's van programmabureau e-Provincies. Het is een belangrijke verdienste van e-Provincies dat ze dit proces heeft gefaciliteerd en ondersteund en waar nodig opgejaagd. Van meet af aan was er een vertrouwensrelatie, waarin 1 + 1 inderdaad 3 kon zijn.

Wij kijken met vertrouwen uit naar het vervolg op e-Provincies in de wetenschap, dat daarvoor in provincieland een goede basis is gelegd. En ongetwijfeld zullen wij, de werkers in het veld, met dezelfde energie en zo mogelijk nog meer klaar staan voor het vervolg op e-Provincies.

Namens allen in provincieland, die met opgestroopte mouwen samen met e-Provincies in de elektronische klei stonden,

Het interprovinciaal overleg van de hoofden Informatisering (IOG-info)



## Creatief bij de provincies



### Van kiem tot vrucht

*Kunstenaar: Bonny Campfens 2007*

*Techniek: Afrikaans batik*

*Formaat: 120 x 120 cm*

'Het begint met een kiem die zich wortelt en dan uitgroeit tot een boom met bladeren en vruchten. De wortels verbeelden de samenwerkende provincies en de daar achterliggende andere instanties. De boom staat ook voor samenwerking, iets waarin alles samenkomt. De bladeren lijken op maskers, dat zijn de AA's: de Anonieme Ambtenaren die eventueel hulp kunnen bieden. Dit verwijst naar het Griekse woord voor masker: persona. De vruchten zijn handen die in beeldschermjes zitten. Het symbool voor de hand is dienstverlening, de beeldschermjes staan voor de informatie. De uil is het symbool van wijsheid en kennis. Die hebben we allemaal nodig. Het vogeltje betekent vrijheid, de vrijheid van denken en doen, maar ook om zaadjes op te pikken en ze weer uit te zaaien voor nieuwe ideeën.'



### E-tree

*Kunstenaar: Minse Dijkstra 2007*

*Techniek: acryl op mdf*

*Formaat: 120 x 150 cm*

'Ik uit mij liever in beelden dan in woorden. Deze boom staat in de natuur bekend om zijn vitaliteit; hij bot altijd opnieuw uit met nieuwe scheuten en kan in een bepaalde vorm geleid of gesnoeid worden. Zo zie ik de E-tree of kennisboom ook, een toonkamer voor het digitaal zichtbaar maken van e-informatie. Hij heeft een open structuur, is overzichtelijk en toegankelijk. Vanuit de stam aangestuurd, gaan de informatiestromen naar de takken waaraan de documenten in de vorm van pixels zichtbaar zijn.'



### Zonder titel 1

Kunstenaar: Tino Alberts 2007

Techniek: acryl

Formaat: 120 x 90 cm

'Dit verbeeldt de geboorte van e-Provincies, zichtbaar als foetus achter de toegangspoort. Met toegangspoort wordt bedoeld het grote apenstaartje '@'. Via deze poort komen alle informatiestromen van e-Provincies beschikbaar.



### Zonder titel 2

Kunstenaar: Tino Alberts 2007

Techniek: acryl

Formaat: 120 x 90 cm

'Oude, slecht bereikbare informatie wordt in hokjes naar de diepte gestuurd. Hiermee wordt een vrije doorgang voor het nieuwe e-Provincietijdperk gecreëerd. Dit alles geflankeerd door poortwachters in de wisselende kleuren van de Nederlandse vlag, die op hun beurt weer alle provincies vertegenwoordigen. Zo wordt continu het informatieproces in stand gehouden.'



### Toekomstbeeld e-provincies voor Jong, volwassen en oud!

Kunstenaar: Annet Scholten 2007

Techniek: 3D, collage

Formaat: 20 x 15 cm

'Deze drie kunstwerken laten zien hoe de mens jong, volwassen en oud in de toekomst kijkt. Hoe de provincies eruit komen te zien. Drie figuren kijken letterlijk in het kunstwerk. Ze staan met hun rug naar ons toe en kijken naar de toekomst. Bouwen aan nieuw werk, woonplekken en kunst en cultuur. Behouden van het oude. Samensmelting daarvan; een combinatie. Het is een serie van een jong, volwassen en oudere persoon. Jong is de toekomst. Volwassen is die het gaat opbouwen. Oudere persoon die er deel van uitmaakt, zich er veilig in voelt. Jong en oud samen.'



### Droom van de digitale overheid

Kunstenaar: Bénout 2007

Techniek: gemengde techniek

Formaat: 40 x 50 cm

'Aantrekkelijk en mooi, maar ook verontrustend, dat is voor mij de (digitale) overheid. Een mens is kwetsbaar binnen al die systemen en technieken. Soms kost het je je vrijheid als je er deel van uit maakt. Een (bewerkt) gedicht van J.A. Emmens past daar precies bij:

Overdag in de onrust valt het niet op  
maar in windstille nachten  
als niets beweegt, voel ik in mij nog  
de onzekerheid, een hond  
die huivert in zijn droom.'



### provincias elfuturo

Kunstenaar: Hans Dekkers 2007

Techniek: plastisch wandreliëf

Formaat: 370 x 200 cm

'Mensen identificeren zich met hun leefomgeving. Zo beschildert menig supporter zijn gezicht met de kleuren van zijn of haar land. Bij menig Fries evenement wordt het Friese volkslied volop meegezongen en er zijn veel discussies over een Brabants volkslied. Aanduidingen als een echte Drent, Zeeuw of verwijzingen naar provincies hoor je regelmatig. Daarnaast moet de overheid volledig transparant zijn in de gegevensmaatschappij van de toekomst, waardoor de provincies pro-actief gaan opereren. De toegankelijkheid van en door de provincies is door een pijnpijn weergegeven. De regelgeving moet begrijpelijk en duidelijk zijn en het handelen van de provincies moet direct navolgbaar zijn. De onderlinge samenwerking tussen de provincies is duidelijk en strak georganiseerd. Het kunstwerk heeft bewust een grote omvang, het is enorme inspanning in geld, tijd en creativiteit om de provincies van de toekomst vorm te geven. Dit vereist een duidelijke richting en doorzettingsvermogen.'



### Atlas 2007

Kunstenaar: Cornelia

Techniek: gemengde techniek

Formaat: 100x 185 cm

'Om de wereld te kunnen beheren en beheersen, bouwen we parken, gebouwen, huizen en vooral systemen. Zo denken we een 'home sweet home' gevoel te creëren. We realiseren ons niet dat we door al die bouwsels steeds kwetsbaarder worden. De natuur laat ons dat op subtiele wijze zien door een plantje dat zich door de dikke muren van onze bouwsels heen wringt, maar helaas ook steeds vaker met bruto natuurgeweld. Ons 'home sweet home' gevoel blijkt dan een illusie te zijn.'



### 2042: Slachtoffer van goedbedoeld beleid?

Kunstenaar: Toon Jansen 2007

Techniek: installatie van objecten en acryl op doek

Formaat: m3 en 90 x 70 cm

'Als een moeder bij de bevalling van haar kind jonger is dan 20 jaar en de vader werkloos, dan is sprake van een risicokind. Is het ook een risicokind als de vader een royale vertrekbonus heeft gekregen van vele miljoenen en de moeder met haar Saab-cabrio heen en weer pendelt tussen golf- en tennisbaan? Het verzamelen van gegevens over personen is riskant en kan stigmatiseren. '2042' is meer dan een kritiek op het Elektronisch Kind Dossier. De overheid wil te vaak maatschappelijke problemen oplossen met ICT. Voordelen zijn: de politiek kan het probleem snel van de agenda afvoeren en het is nauwelijks mogelijk om te controleren of er daadwerkelijk iets is opgelost. Er is een taboe op het opnieuw ontwerpen van werkprocessen vanuit de invalshoek van kind en ouders. In mijn visie moeten eerst de professionals in een beperkt aantal organisaties geclusterd worden. Ontwerp dan pas informatiesystemen. Doorbreek de enorme fragmentatie, beperk het aantal besturen, directeuren en managers en produceer zorg met professionals.'



### En buiten waait de wind

Kunstenaar: Wiepkje Spoelstra 2003

Techniek: dia-installatie

Formaat: 70x60x1,70cm

'Daar zit je dan. En je hebt geen idee hoe je er gekomen bent. De regen striemt tegen de ramen. Terwijl jij wacht. Al honderd jaar. Op wat? Als je wilt kun je nu opstaan en weggaan. Maar je doet het niet, omdat je niet meer weet wat je wilt, wie je bent. Verlamd door vragen zonder antwoord blijf je zitten. Het leven heeft zich verengd tot de schijnwereld van een multimediaal landschap. En buiten waait de wind.'



### No wrong door

Kunstenaar: Ellen Loopstra 2007

Techniek: Brons

Formaat: 37 cm hoog

'De elektronische overheid zorgt voor het verbeteren van zowel de werkprocessen bij overheden als de dienstverlening aan de maatschappij en de interactie met burgers. Iedereen, ongeacht leeftijd, geslacht, afkomst, werk, kennis, kunnen en soort vraag, haalt zijn informatie via het overheidsloket: de nieuwe vorm van dienstbaarheid, klantgerichtheid en efficiency.'



### Een werkdag in e-fryslan

Kunstenaar: Hans Roescher 2007

Techniek: olieverf op doek

Formaat: 100 x 120 cm

'De voordelen van de nieuwe elektronische dienstverlening maakt dat we overal kunnen werken, mobiel bereikbaar zijn en niet meer aan een gebouw of vaste wekplek vastzitten. Het lijkt dan wel altijd zomer in Fryslan.'



### Modderen Art

Kunstenaar: Welmoed Wijtzes

Techniek: ArcGIS en Microsoft Photo-Editor

Formaat: A3

Ingezonden door Edgar van der Staay:

'Als projectleider bij de provincie Fryslân heb ik een gezamenlijk baggerinformatiepunt opgezet. In december 2005 was de officiële aftrap hiervan. Het doel van het informatiepunt is het ontsluiten van waterbodembodem- gegevens voor de gehele provincie Fryslân, de Friese gemeenten, waterschap en de provinciale organisatie zelf. Zie [www.baggerinformatie.nl](http://www.baggerinformatie.nl). Door de gedeputeerde van Fryslân werd aan andere bestuurders KUNST gegeven wat door maar juist ook uit de data van het informatiepunt was gemaakt. Ik noem dit Modderen Art (Kunst uit Bagger informatie). Een mooie combinatie van kunst en automatisering.'





### Van Vinken naar vonken

Kunstenaar: Herman Ruiter 2007

Techniek: acryl op katoen

Formaat: 120 x 100 cm

‘Het idee voor dit schilderij is ontstaan toen ik op een bijeenkomst Engbert Breukers (Pentascopie) persoonlijke en gepasioneerde presentatie hoorde over veranderende tijdsbeelden en de invloed van die opvattingen op organisaties en mensen en vervolgens hoe mensen organisaties maken. Hij sprak van ‘Vinken naar vonken’. Dit is de overgang van een werkwijze waarbij vooral afvinken en formeel lijstjes invullen normaal zijn, naar een organisatie waar mensen geïnspireerd zijn en waar de vonken af vliegen. Binnen de provincies wordt in de automatisering een grote sprong voorwaarts gemaakt. Zou het niet mooi zijn als de techniek ons helpt om die vonkende organisatie dichterbij te brengen? Deze nieuwe technieken hebben de potentie in zich om directer met collega’s en burgers door het hele land in contact te staan – werken kan op iedere plek op de wereld. Wellicht is dit een opmaat naar een andere werkvorm waarbij we niet meer achter ons bureau blijven zitten en formulieren zitten af te vinken maar veel meer in direct contact, al dan niet in elkaars nabijheid, ons werk verrichten en daarbij kunnen vonken.’



### De nieuwe menselijke maat.

Kunstenaar: Herman Ruiter 2007

Techniek: acryl op katoen

Formaat: 90 x 70 cm

‘Een ‘apenstaart’, een nummertjesautomaat en twee appels, met daar omheen in min of meer herkenbare vormen de bekende loketten met nummers. Deze loketten zijn vooral bekend van het lange wachten en de behandeling is wel persoonlijk maar niet erg privé. Deze loketten verdwijnen. Met automatisering wordt de dienstverlening sterk verbeterd. Er ontstaat als het ware een nummertjesautomaat die alleen het nummer één afgeeft, je bent altijd direct als eerste aan de beurt. De apenstaart is voor internet-toepassingen een zo herkenbaar symbool geworden dat het soms lijkt of dit de nieuwe norm is. En is het toeval dat dit @-symbool precies past in een bekende tekening van Da Vinci? Het Windows XP-landschap, met de beroemde @, is dat de nieuwe menselijke maat? Tot slot de paradox in de twee appels: zowel gezond als een verboden vrucht.’

Deze kunstwerken zijn in de maanden november-december 2007 geëxposeerd in het provinciehuis van Flevoland.



Het team van e-Provincies wenst alle provincies veel succes bij het e-ervolg, vlnr: Koos Ju, Dayena Schoo, Conny Pronk, Bert Campfens, Saskia Kroon, John Kuipéri, Adrie Spruit.

## Colofon

Dit is een uitgave van het programma e-Provincies, onderdeel van ICTU. ICTU helpt overheden beter te presteren met ICT. Zie [www.ICTU.nl](http://www.ICTU.nl)

### *Interviews en redactie:*

Schuttelaar en Partners, Den Haag (Carolien Nout)

### *Ontwerp en opmaak:*

Schuttelaar en Partners, Den Haag (Creative Media)

### *Foto's:*

Marloes Verkerk & Martijn van Rijn  
Het Hoge Noorden, Leeuwarden (Jaap Schaaf)  
Carolien Nout

### *Drukwerk:*

OBT, Den Haag

*Den Haag, november 2007*