

Suggesties bij het IT-deltaplan

Hans Bosma (6 januari 2020)

Of het zin heeft om de status van de IT bij de overheid te kwalificeren met een beoordeling, is nog maar de vraag. Anderzijds is het altijd zinnig om met regelmaat te bezinnen op de vraag wat er beter kan, en hoe dat dan zou kunnen. Dat wordt het al snel ingewikkeld natuurlijk omdat daar altijd vele ideeën en meningen over bestaan, en het bepalen van een vervolg nog ingewikkelder. Gegeven dit startpunt mijn toevoeging op de vele al genoemde suggesties.

Kwaliteit van uitvoering

Allereerst ga ik mee in het eerste aandachtspunt van Piet de Kam, namelijk dat er een algemene problematiek is rond uitvoering van processen. Er zijn diverse verschillen tussen overheid en bedrijfsleven waarvan één mogelijk wel het belangrijkste is: tussen bedrijven is er concurrentie – de overheid heeft dat niet. Burgers kunnen moeilijk met de voeten stemmen door een andere overheid te kiezen die het ‘beter’ doet.

De ‘tucht van de markt’ werkt voor de overheid minder of in ieder geval anders. Elke vier jaar kunnen we andere politieke partijen selecteren die op hun beurt beloften hebben voor de burgers van het land. Deze gaan ‘nieuw beleid’ ontwikkelen en zo mogelijk binnen vier jaar realiseren. De overheid verandert dus veelal (of het meest zichtbaar) via beleidsprogramma’s die op basis van politieke overwegingen zijn vormgegeven. De politieke en beleidsveranderingen volgen elkaar dus achtereenvolgend op.

De kwaliteit van de uitvoering is het kind van de rekening. En misschien moeten we wel toegeven dat mensen (en menselijke processen) veel beter in staat zijn/waren om wendbaar te zijn, dan geautomatiseerde processen. Mensen kunnen uit zichzelf wel veranderen, computerprogramma’s doen dat niet of nauwelijks.

De belangrijkste succesfactor om IT binnen de overheid te verbeteren, is mijns inziens dan ook om ‘uitvoering’ belangrijker te maken. Nu heeft de overheid dat zelf ook wel bedacht en daarvoor zijn al een groot aantal instrumenten ontwikkeld. Denk aan de derde dinsdag van september met de verantwoordingsdag, en ook de diverse monitoren. We zien echter ook het lot van deze instrumenten, ze leiden vaak een zieltogend bestaan.

Aandacht voor uitvoering

De overheid zal uit de reflex van ‘probleem -> systeem’ moeten zien te komen. Een idee hiervoor dat op allerlei niveaus toegepast zou kunnen worden, is om de burger en het bedrijfsleven nauw te betrekken bij de ontwikkel- en veranderingsprocessen van de overheid. Met het agile werken is vanuit de IT hier behulpzaam instrumentarium voor ontwikkeld.

Dat betekent allereerst het zoveel mogelijk terugdringen (stoppen) van programma’s en projecten. Vernieuwing en verbetering hand-in-hand laten gaan met

uitvoeringsprocessen, direct gestuurd door wat voor 'het land' op dat moment het meest waardevol is.

Op het niveau van de uitvoering is het dan zaak om vertegenwoordigers van burgers als 'klant' van overheidsprocessen (en -IT) nauw te betrekken in ontwikkeling. Niet dus zoals nu nog veelal gebruikelijk dat overheidsorganisaties autistisch zelf haar processen en IT ontwikkeld, zonder directe interactie met de maatschappij.

Op beleidsniveau zijn er mogelijkheden om burgers (en bedrijven) georganiseerd te laten werken aan overheidsvraagstukken. Om zo een breed gedragen voorstel te laten ontwikkelen waar een diverse groep mensen aan heeft gewerkt.

Organiseren van druk

De overheid zal zichzelf als een Baron van Munchausen uit het moeras zien te trekken. Een suggestie hiervoor is om directer dan nu het geval is de 'tucht van de maatschappij' te laten werken door die maatschappij direct mee te laten werken bij de ontwikkeling van de overheid (en haar IT).