

Connotatie bij IT-Deltaplan voor de overheid

Niels Klinkenberg (15 december 2019)

Beste Daan,

Eens met de aanzet tot een IT-Deltaplan voor de overheid. Het verwoordt de status en de urgentie van de IT-problematiek bij de overheid. Met de oplossingen ben ik het grotendeels eens, maar soms met een connotatie.

Ik ben je IT-Deltaplan gaan lezen vanuit twee standpunten:

- Vanuit de (verantwoordelijke) overheidsmanager / politicus die al lezend een slecht te verwerken machteloosheid en uitzichtloosheid voelt opdoemen (als hij/zij zich al niet machteloos voelde).
- Vanuit de burger die in verbazing en met verbijstering het geheel aanziet en zijn geloof in een oplossing niet echt ziet groeien.

De gesuggereerde oplossingen zijn voor de overheidsmanager, die een IT verantwoordelijkheid heeft en worstelt met ontwerp en realisatie, vaak ver buiten zijn beïnvloedingsgebied. Architectuurschetsen, het aanpassen van de aanbestedingsmethode, de digitale rijksbouwmeester etc., hij onderschrijft het maar voelt zich nog niet geholpen in het huidige speelveld.

De burger leest in het IT-Deltaplan: burger centraal stellen, maar is verder niet geïnteresseerd in de IT problematiek binnen de overheidsorganisatie en voelt zich zelden goed bediend of gehoord. Daar zijn gelukkig uitzonderingen zoals: de efficiency van het belastingaangifte-traject, de services aan de gemeentebalie en www.mijnoverheid.nl. Helaas zijn dit allemaal dissatisfiers en leidt iedere blunder in de relatie tussen overheid en burger gelijk tot een 'klacht' met alle verwijten van dien.

Mijn startpunt zou zijn:

1. hoe kan ik de machteloosheid wegnemen?
2. hoe kan ik de burger 'betrekken' en deel van de oplossing maken?

Ad 1: Wel, de diagnose is gesteld. De patiënt is ziek. Maar het is niet hopeloos. Er worden in je IT-Deltaplan goede suggesties gedaan. Hoe daar mee om te gaan?

Daarvoor zijn er minimaal twee verhalen te verzinnen:

1. top-down en vanuit Nederland geredeneerd
2. hoe moet ik als probleem-hebbend verantwoordelijk persoon (ambtenaar of politicus) zorgen dat ik binnen mijn beïnvloedingsfeer op IT-realisatiegebied succesvol kan zijn?

Ad 1.1: Top down: Daan, je begint met de aanbeveling waarin je Rutte 'dwingt' vanuit het ministerie van Algemene Zaken de CIO-Rijk aan te stellen als staatssecretaris met groot mandaat, gezag en charisma.

Voorts zet je naast hem een digitale rijksbouwmeester met de opdracht om te komen tot een Grand Design (architectuurschetsen van de toekomstige digitale samenleving), dus niet beperkt tot de overheid, maar voor Nederland. Het 'systeem' dat de burger, het bedrijfsleven, de politiek, de ambtelijke bevolking, dus eigenlijk iedereen omvat. Met een zeer helder gedefinieerde context waarin de relaties met Europa, de VN, de wereldorganisaties als WTO, banken etc. duidelijk beschreven worden.

Deze 'businessarchitectuur' bevat alle spelregels, rechten, verplichtingen, rollen, do's en don'ts die het IT ontwikkel-, beheer- en gebruiksproces kadert. Deze architectuur krijgt in Nederland kracht van wet en toepassing kan door alle partijen in rechte worden afgedwongen. Voorbeelden zijn: single logon, databeheer en eigenaarschap, het persoonsdossier, de rechten en plichten van burgers in hun relatie met alle overheden.

NB: Dit leidt trouwens niet tot een overall procesontwerp, want daarin zal, kan en mag differentiatie plaatsvinden. Wel in overall gegevensbeheer, -gebruik en beveiliging.

Ad 1.2: vanuit de verantwoordelijke overheidsmedewerker: deze verdient ondersteuning bij het in de eerste plaats bepalen van zijn context (in relatie tot zijn IT opdracht), van zijn speelruimte, van haalbaarheid, van keuzes in aanpak (evolutionair, menselijke maat etc.), van vraagsturing en van herbruikbaarheid van oplossingen in het overheidsveld. Daarbij ontstaat een domeinaanpak om te complexe vraagstukken op te delen en toe te wijzen aan eigenaren die elk een subdomein met eigen doelen en hun oplossingen voor hun rekening nemen.

Dat begeleiden moet, terwijl de problemen die je analyseerde in je verhaal nog gewoon bestaan (aanbesteding etc.), de eigenaar helpen zijn weg te vinden, gericht op resultaat.

- Hoe moet hij omgaan met de risico's?
- Is het überhaupt mogelijk een nuttig resultaat te behalen?
- Moet een idiote opdracht niet gewoon worden teruggegeven als onhaalbaar?

Ad 2: En dan ten slotte: hoe is de verhouding t.o.v. de burger en het bedrijfsleven? Deze zullen zich herkend moeten voelen in het Grand Design, dat als wet voortaan alle transities, ook voor de burger in relatie tot de overheid, zal regeren.

Het begint met de digitale rijksbouwmeester die aan heel Nederland uitleg gaat geven en dialoog zal aangaan. Het betekent dat bv. de 'single logon' voor de burger op vele manieren kan worden ingevuld. Dit moet gezien de technologische ontwikkelingen en gezien het verschil in IT gebruik (en vaardigheid) creatief en in de tijd meegroeïend worden aangeboden door de overheid. (analoog aan bv. vliegtickets die wereldwijd alle vormen kunnen aannemen en waarbij de één een mobieltje, een ander een ticket, een derde een printje en een vierde gewoon zijn paspoort, eyeball of vingerafdruk gebruikt om binnen te komen).

Uitgangspunt voor het Grand Design is dat overheidsprocessen nooit meer 'los' van de burger (of bedrijf of ambtenaar.) worden ontworpen, maar dat alle overheidsprocessen deel uitmaken van de 'burgerprocessen' waarbij de deelprocessen logisch en zich aanpassend aan de persoonlijke behoeften van de burger, worden ingericht. Tijd, plaats, medium onafhankelijk. Daar waar wel een dirigistisch proces nodig is (ophalen van een paspoort en het zich bij het loket moeten identificeren bv.) moet dit uitlegbaar en begrijpelijk gemaakt worden. De burger kan zijn vragen en klachten transparant en direct bij de digitale rijksbouwmeester indienen en heeft recht op een instant antwoord.

Bovenstaande opmerkingen zijn eigenlijk een "I have a dream" verhaal dat inspiratie kan geven voor een positieve nieuwe denkwijze.

Een vriendelijke groet,
Niels Klinkenberg.
E: niels.klinkenberg@freeagent.nl