

Synergie

Organiseren, informatiseren, automatiseren
Rob Post (12 maart 2020)

Doel van de Rijksoverheid onduidelijk

Een goed (ICT) landschap begint met een goede (enterprise) architectuur. En de eerste vraag die dan gesteld wordt is: met wat voor doel is de Rijksoverheid er? Het antwoord: om de wet uit te voeren is te simpel, want de wet is er voor de mens (burgers en organisaties) en de mens niet voor de wet. Dienstgericht denken ontbreekt: “waarom besta ik als (Rijks)overheid en wat kan ik voor de burger betekenen, waar kan ik waarde toevoegen?”. Reflectie op het hoogste niveau lijkt te ontbreken: “waar kan ik als Rijksoverheid toegevoegde waarde bieden aan andere overheden die de burger verder helpen?”.

Voorbeeld: ‘Op de vraag waarom een dienst contracten controleert die pachters en verpachters met elkaar afsluiten’, was het antwoord: dat doen we al 200 jaar. Waarom dan niet ook de contracten tussen zzp-ers en brokers werden gecontroleerd, waartussen een gelijksoortige machtsbalans bestaat, wist men niet.

Professionele systeemontwikkeling

Naar mijn idee geldt voor professionele systeemontwikkeling in de IT nog steeds het adagium: “Organiseren, informatiseren, automatiseren”. Dus nadenken van te voren (organiseren, informatiseren) en dan pas automatiseren met toepassing van het Pareto-principe: dus 80% van het werk automatiseren en de resterende 20% met de hand. Dan is inclusie, dat de burger zijn verzoek nog op papier mag stellen, ook meteen geregeld en worden projecten ook niet te groot. De resterende 20% kost immers 80%.

Ook ‘van te voren nadenken’ kan iteratief, maar wel eerst de big picture: waar zijn we van en wat willen we bereiken voor de Nederlander. De uitwerking in het organiseren, informatiseren en automatiseren kan dan in kleine stappen.

Voorbeeld: Start met een digitaal loket en 3 digitale aanvragen. Ga pas verder met een achterliggend zaakstelsel of andere digitale aanvragen als de eerste stap operationeel is.

Samenwerking tussen juristen en (business) analisten/architecten

Een collega zei ooit: “Wij als Overheid voeren alleen taken uit die in de wet staan. Wij zijn geen bedrijf, hoeven geen winst te maken en hoeven dus ook niet in business case termen te denken, zoals wat levert het op en wat kost het”.

Met het eerste ben ik het eens.

Het zou veel schelen als wetgevingsjuristen een wet schrijven, waar het “organiseren en informatiseren” staat uitgeschreven, er ook IT business analisten meeschrijven, zodat er een wet komt die ook digitaal (geautomatiseerd) uitvoerbaar is.

Dit geldt overigens ook voor de Wet Digitale Overheid die naar mijn idee nu veel te eenzijdig over inloggen gaat, in plaats van over welke interactie burgers en bedrijven met de Overheid hebben, welke gegevens de Overheid mag delen en met wie, en welke gegevens de Overheid mag bewaren en voor hoe lang.

Met het tweede ben ik het niet eens.

Ook de Overheid zou bij alles moeten bedenken of het toegevoegde waarde biedt voor de BV Nederland of voor burgers/bedrijven, of je iets zou moeten oppakken, en als je de wet uitvoert dit zo efficiënt en goedkoop mogelijk zou moeten uitvoeren met behoud van kwaliteit en inclusie/menselijkheid.

Voorbeeld: Ten tijde van OperatieBRP bedachten juristen een decentraal georganiseerd systeem dat centraal geautomatiseerd moest worden met als gevolg: een zeer complex IT systeem zodat gemeente X kon voorkomen dat gemeente Y een huwelijk registreerde met één van 'haar' burgers.

Versnipperd IT landschap

Onder druk van 'De Overheid Digitaal 2017' hebben veel lokale overheden digitale loketten, mid-offices en zaaksystemen voor aanvraagafhandeling ingericht. Veelal bij dezelfde leveranciers en dus op dezelfde wijze. De Rijksoverheid zie ik hier nog mee worstelen. Allemaal verschillende aanpakken, oplossingen en aanbestedingen.

Kies de gezamenlijkheid

Veel automatisering van de bedrijfsvoering van Rijksuitvoeringsorganisatie lijkt op elkaar. Wat is dan de reden dat grote ICT-organisaties als SSC-ICT vooral werkplekken, maar geen SAAS-CRM oplossing bieden, zodat niet elke dienst zijn eigen CRM moet gaan regelen/aanbesteden?

Consolidatie van Rijksdatacenters is een goed begin. Hopelijk wordt het Rijkszaak-initiatief een succes, en komt er ook op het CRM-vlak iets van dien aard.

Ook het eenvoudig en vooral veilig delen van gegevens tussen overheden zou centraal opgepakt kunnen worden, vergelijkbaar met een Justitienet bij J&V. Dus niet alleen papieren afspraken op netwerkniveau, maar concreet: 'het, met weinig effort maar wel zeer veilig, koppelen van systemen door het leveren van software en/of consultancy op dit vlak vanuit één centraal punt'.

Expertise ontwikkeling

Of een 'ministerie van ICT' een oplossing biedt, betwijfel ik. En ook één grote ICT-overheidsdienst die alles regelt, wordt al snel te log. Dit soort organisaties missen de marktucht om kwaliteit te blijven leveren tegen een goede prijs en doorlooptijd.

Veeleer denk ik dat kennis gebundeld zou moeten worden in een kleine organisatie die kennis heeft van de processen van uitvoeringsorganisaties en kennis van best practices waar deze processen succesvol mee zijn geautomatiseerd. Indien deze best practices centraal zijn aanbesteed, kunnen deze met de juiste kennis ook naar andere overheden worden uitgerold.

Wetgeving over departementen heen (Wet Digitale Overheid?)

Een IT-deltaplan zal met wetgeving moeten starten, want dat is de basis: de Rijksoverheid voert alleen taken uit die in de wet staan. Belangrijk hier is dat wetgeving over de grens van departementen geschreven zal moeten worden.

Twee voorbeelden

Voorbeeld 1:

Een VOG-aanvraag wordt op verzoek van een bedrijf door een burger aangevraagd. De VOG wordt uiteindelijk geprint en naar de burger gestuurd, die deze doorstuurt naar de werkgever. Dit kan veel slimmer: na inloggen met eHerkenning geeft een bedrijf bij de overheid aan dat een burger op een bepaalde manier gescreend moet worden. Na inloggen met DigiD bevestigt de burger dit, en geeft de burger toestemming om bij positief resultaat het bedrijf hiervan op de hoogte te stellen. Justis ontvangt deze aanvraag, voert de screening uit, en stuurt het bedrijf bij een positief resultaat een notificatie om in te loggen. Het bedrijf logt in met eHerkenning en krijgt bij de eerder aangevraagde VOG-aanvraag te zien, dat de burger positief is gescreend. De burger ontvangt hiervan een notificatie. Snel, efficiënt, minder kans op

fraude door de burger, geen papier. Hierbij is dus wetgeving nodig dat de burger toestemming kan geven voor gegevensoverdracht naar een bedrijf.

Voorbeeld 2:

Personen die zich inschrijven in het Personenregister Kinderopvang mogen dit alleen als ze daarvoor een VOG met Kinderopvang-screening hebben ontvangen. Dit betekent dat ze eerst een VOG hebben aangevraagd en betaald, en daarna hebben ingeschreven in en betaald voor het Personenregister. Bij het inschrijven in het Personenregister wordt gecontroleerd of de meegestuurde VOG wel echt uitgegeven is. Veel efficiënter was geweest dat de burger bij het aanvragen van de 'Kinderopvang-VOG' een vinkje hadden kunnen zetten om zich meteen in het register te laten inschrijven. Eén keer aanmelden één keer betalen. Qua systeemontwikkeling had het personenregister dan ook geen portaal en betaalmodule hoeven te ontwikkelen, maar alleen een koppeling met de screeningsautoriteit waar een VOG werd aangevraagd. Om zo'n eenvoudige 'customer journey' voor een burger te bedenken, zullen wetgevingsjuristen en bestuurders over de grenzen en belangen van hun departement/dienst moeten kijken en de Rijksoverheid als één geheel moeten beschouwen.