

Zij is kleiner, maar krachtiger en produceert met de helft minder mensen twee keer zoveel, tronische overheid van 2015. Veel kwam uit, maar wel in een trager tempo. Hoe ziet de e-overheid er over tien jaar uit?

# 'OP NAAR DE UBER-GEMEENTE'

OUDE EN NIEUWE VOORPELLINGEN OVER DE E-OVERHEID

Marcel Bullinga – doen in hun essay tal van voorspellingen die tien jaar later realiteit zijn geworden. Al staan veel van deze ontwikkelingen na een decennium nog steeds in de kinderschoenen. Betaling met een mobiele, waarbij de factuur gelijktijdig in de eigen administratie is ingevoerd, een burgerportaal voor contact met de gemeente, integraal werkende wijkconsulenten met toegang tot de dossiers van personen – het staat er allemaal in. Maar ook zelfrijdende auto's uitgerust met een black box die in geval van een ongeval de hulpdiensten inschakelt.

Vanaf 1 oktober 2015 worden deze zware dozen verplicht ingebouwd in nieuwe auto's. Maar niet alle toekomstvoorspellingen van de drie zijn uitgekomen. De adviseurs zullen zien van de Tijdelijke commissie voor de elektronische bouwstenen van de Beleg centrale regie voor de technische en organisatorische bouwstenen van de redenen dat Nederland het slecht doet op internationale ranglijsten is het gebrek aan leiderschap en centrale budgetten. Stroomlijnen de chaos aan e-governementprojecten en -programma's en veranderen de veelheid aan privacy-bepalingen die een beter functionerende overheid in de weg staan. Een ieder die de discussie rondom ict-projecten bij de overheid enigszins volgt, zal denken dat bovenstaande regels de conclusies zijn van de Tijdelijke commissie ict – ook wel bekend als de commissie-Elias. Deze commissie onderzocht afgelopen najaar waarom automatiseringsprojecten bij de overheid vaak uit de hand lopen, zowel wat betreft de organisatie als de kosten. Niets is minder waar. Bovenstaande regels betreffen de conclusies van een drietal onafhankelijke adviseurs die in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken een perspectief schetsten hoe de elektronische overheid er in 2015 uit zou zijn. Zij schreven dit essay, met de titel 'Beleef de onzichtbare overheid 2015', tien jaar geleden, in 2005.

**De drie – professor Arre Zuummond, hoogleraar ICT en de toekomst van het openbaar bestuur, Bert Mulder, lector IT en samenleving en trendwatcher/futurist**

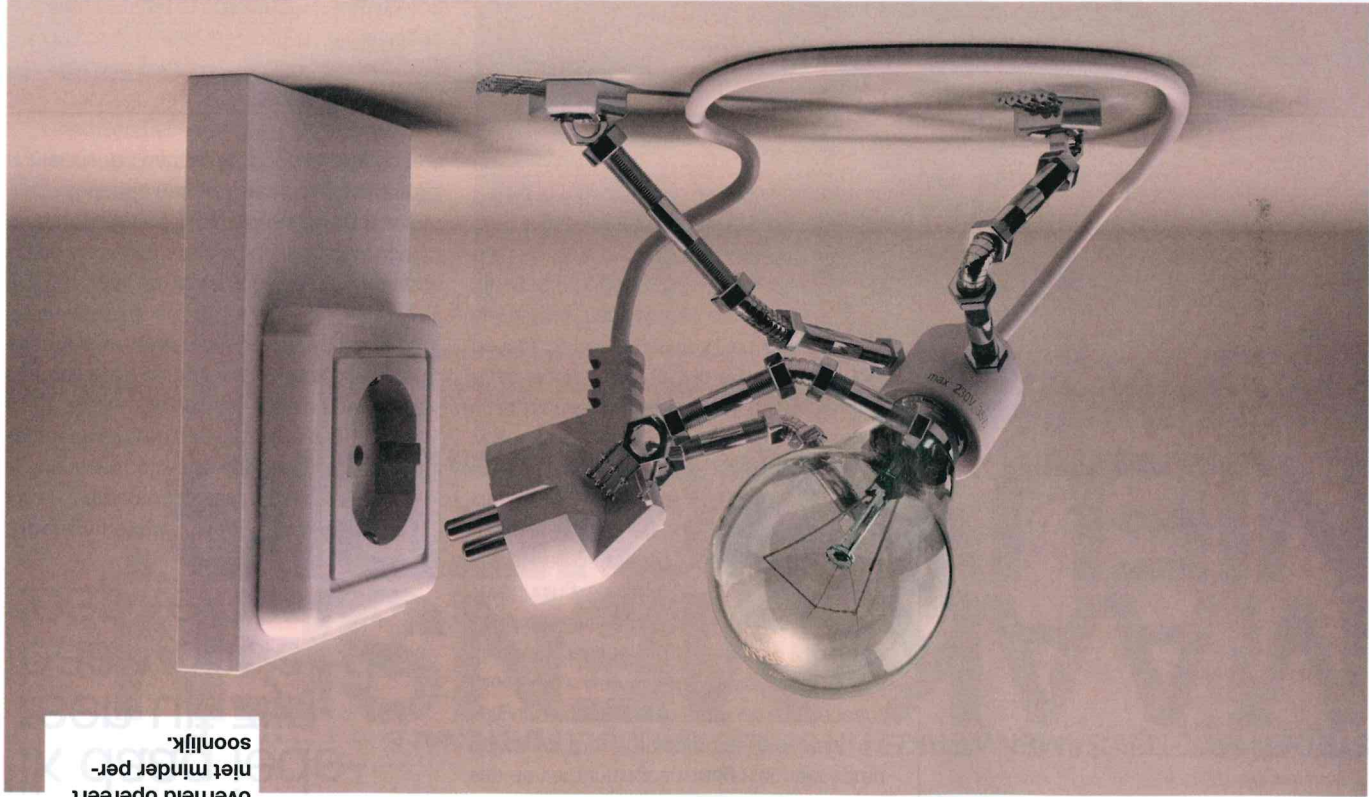
**KINDERSCHOENEN**

**'De ambtenaar van de toekomst is een robot'**

**TEGENKRACHT**  
 Waarom is er op dat gebied zo weinig veranderd, terwijl deze inzichten in 2005 al zichtbaar en boekstaafd waren?  
 'Onze toekomstvisie klopt nog steeds', zegt futurist Marcel Bullinga. 'In grote lijnen zouden we dit rapport nu, tien jaar later, zo weer hebben is dat de krachten die gericht zijn op het tegengaan van de ontwikkelingen die we hebben beschreven, groter zijn dan de krachten die gericht zijn op versnellen en verbeteren.'

wordt weliswaar met de mond veel beleden, maar is eerder utopie dan realiteit. En die centrale regie, die de bouwstenen van de elektronische overheid zou moeten vormen en die een einde zou moeten maken te staan door een groeiende vraag naar diensten en een dalende effectiviteit van beleid. In reactie daarop zou de overheid meer vanuit de leefwereld van mensen gaan werken dan vanuit de systeemwereld en digitale volwassen burgers zouden zich ontwikkelen tot volwaardige partners van de overheid door gebruik te maken van digitale toepassingen die de overheid biedt. Een vrijwel onzichtbare overheid, klein en efficiënt. Geen verschuiving naar één loket, maar naar geen loket.

De centralisatie van overheidstaken werd echter een decentralisatie. In plaats van een onzichtbare centrale overheid is het beleid steeds meer komen te liggen bij een decentrale en meer zichtbare overheid. Verschrijving van systeemwereld naar leefwereld



Een gerobotiseerde overheid opereert niet minder persoonlijk.

**HANDIGE ROBOTS**

Dat is teleurstellend, vindt Bullinga. 'Onze instituties vallen om. We hebben veertig jaar boven onze stand geleefd en over tien jaar is het Groningse gasgeld op. Bijlkaar moet de innovatie van buiten de overheid komen. Van de sociale start-ups en de nieuwe zorg-, energie- en krediet-coöperaties. Van een toeslagen- en subsidie-overheid gaan we naar een Doe-Het-Zelf overheid. Van Bijlkaar naar Hema, zeg maar' Volgens Bullinga ontwikkelde de e-overheid ervoor dat het kat van het koren wordt gescheiden, zonder overheidsingrijpen. Vergelijk dat met de terreinen waar de overheid wel geacht wordt het toezicht en de handhaving te organiseren: de banken, de woningcorporaties. Bullinga: 'Het toezicht schiet tekort en de burger vertrouwt deze instituties niet meer. Honderd jaar taxiwet heeft er niet voor kunnen zorgen dat het een dienstverlenende overheid, moet je dat los durven laten. Daar is ons idee van een onzichtbare overheid op gestoeld; een overheid als een globaal brein, een groot digitaal platform dat de burger in zijn zelfstandige rol faciliteert.'

**ROBOTISEREN**  
 De overheid zou volgens Bullinga moeten handhaven op te treden. 'Terwijl de essentie het niet lukt om als toezichthouder en grote moeite met dergelijke diensten, omdat Airbnb. Volgens de futurist heeft de overheid als voorbeeld en noemt Bullinga Uber en handhavingssystemen, maar bronhandhaving. handving voortvloei uit het systeem zelf. Geen burger de toezichthouder is en de hand- een bende. Uber kan dat wel, omdat de goed loopt met het taxivervoer. Het blijft een dienstverlenende overheid, moet je dat daadwerkelijk een omslag wilt maken naar monitoren, controleren en aansturen. Als je dat de overheid wil alles van kan nemen. 'De overheid wil alles dat de overheid daar nauwelijks afscheid sterk verankerd is in de werkprocessen, tot toezicht, controle en handhaving zo zich met name langzaam omdat de drang gescheiden, zonder overheidsingrijpen. Vergelijk dat met de terreinen waar de overheid wel geacht wordt het toezicht en de handhaving te organiseren: de banken, de woningcorporaties. Bullinga: 'Het toezicht schiet tekort en de burger vertrouwt deze instituties niet meer. Honderd jaar taxiwet heeft er niet voor kunnen zorgen dat het een dienstverlenende overheid, moet je dat los durven laten. Daar is ons idee van een onzichtbare overheid op gestoeld; een overheid als een globaal brein, een groot digitaal platform dat de burger in zijn zelfstandige rol faciliteert.'

**De overheid zou volgens Bullinga moeten handhaven op te treden. 'Terwijl de essentie het niet lukt om als toezichthouder en grote moeite met dergelijke diensten, omdat Airbnb. Volgens de futurist heeft de overheid als voorbeeld en noemt Bullinga Uber en handhavingssystemen, maar bronhandhaving. handving voortvloei uit het systeem zelf. Geen burger de toezichthouder is en de hand- een bende. Uber kan dat wel, omdat de goed loopt met het taxivervoer. Het blijft een dienstverlenende overheid, moet je dat daadwerkelijk een omslag wilt maken naar monitoren, controleren en aansturen. Als je dat de overheid wil alles van kan nemen. 'De overheid wil alles dat de overheid daar nauwelijks afscheid sterk verankerd is in de werkprocessen, tot toezicht, controle en handhaving zo zich met name langzaam omdat de drang gescheiden, zonder overheidsingrijpen. Vergelijk dat met de terreinen waar de overheid wel geacht wordt het toezicht en de handhaving te organiseren: de banken, de woningcorporaties. Bullinga: 'Het toezicht schiet tekort en de burger vertrouwt deze instituties niet meer. Honderd jaar taxiwet heeft er niet voor kunnen zorgen dat het een dienstverlenende overheid, moet je dat los durven laten. Daar is ons idee van een onzichtbare overheid op gestoeld; een overheid als een globaal brein, een groot digitaal platform dat de burger in zijn zelfstandige rol faciliteert.'**

**WEL GERAAL- SEERDE VOOR- SPELLINGEN**

- Digitale burgerportalen en zorgdashboards
- Wijkconsulenten met toegang tot integrale digitale cliëntdossiers
- Blackbox in auto's met toegang tot integrale digitale cliëntdossiers
- Snuffelpaten meten samenstelling lucht bij rampen
- Slimme koppeling van bestanden voor integrale dienstverlening en fraudebestrijding
- Digitale betalingsystemen voor burger gekoppeld aan financiële administratie
- Kaartgebaseerde systemen vormen de basis voor niet commerciële 'location based services'