

E-government en de burger

Een interview met Roger van Boxtel

Informatie- en communicatietechnologie (ICT) is van groot belang voor burgerschap. De burger als consument kan met ICT beter bediend worden door de overheden. Gemeenten en ministeries zijn immers directe producenten van allerlei diensten. Voor de burger als politieke actor kan het twee kanten op: overheden kunnen hem of haar met ICT beter controleren (bestanden koppelen, cameratoezicht) en hij of zij kan met ICT directer bij beleidsvorming betrokken worden. Wie weet waarheen het balletje zal rollen? Victor Bekkers en Wouter-Jan Oosten interviewden op 4 april Roger van Boxtel, dan nog minister voor Grotesteden- en Integratiebeleid. In zijn portefeuille zaten ook het ICT-beleid en bestrijding van de 'millennium-bug'.

Victor Bekkers (VB): *"De kabinetsperiode is nu bijna afgelopen, kunt u de ontwikkelingen schetsen die zich op het terrein van het zogenaamde e-government hebben voorgedaan?"*

Roger van Boxtel (RvB): *"Ik ben niet zo'n terugkijker, ik ben meer een vooruitkijker. Het is pas sinds een week of twee dat ik mij realiseer dat het er bijna op zit. Het deed raar aan dat ik bij bijeenkomsten al bedankt werd voor de inzet van een periode grotestedenbeleid. Nu stapelt de gewaarwording zich op, de verkiezingen naderen. Met betrekking tot e-government waren bij mijn aantreden al enkele projecten in uitvoering. Bij de kabinetsformatie in 1998 werden ICT-vraagstukken vanuit het departement als beleidsterrein voorgelegd. Bram Peper en Gijs de Vries voelden daar niet zoveel voor, maar mij sprak dat wel aan. Het ICT-beleid sloot aan op mijn ervaring met organisatie-advieswerk. Ik realiseerde me toen niet dat de paspoorten er ook bij zaten, maar daar was ik toch niet bang voor. Hier op het departement zijn het budget en de staf gegroeid, het beleid is meer innovatief geworden en onze coördinatie tussen de departementen veel krachtiger. Ik had beloofd dat deze kabinetsperiode de digitale handtekening er zou komen, maar die wordt helaas pas een jaar later gerealiseerd."*

door Victor Bekkers en
Wouter-Jan Oosten

We hebben subsidie gegeven voor het maken van websites en nu is het zeker de bedoeling dat de ambtelijke organisatie meeverandert. Gemeenten weten zich vaak niet goed raad met de nieuwe signalen die ze via email-berichten of enquêtes krijgen van burgers. Trouwens, ook hier op het departement moesten we wennen aan de toevloed van email-berichten. Het kost tijd om informatiestromen te organiseren. Toen de gemeentelijke basisadministratie werd ingevoerd (een



Foto: Herman Wouters

'Gaat u dat betalen?'

VB: *"Er bestaat toch nog wel een kloof tussen de retoriek van e-government en echte maatregelen, vooral bij gemeenten."*

RvB: *"Met gemeenten was prima samen te werken aan de paspoorten, maar bij e-government waren ze het eerste jaar niet zo meegaand. 'Dat kunnen en willen we niet.' 'Gaat u dat betalen?'*

uniform systeem ter vervanging van bevolkingsregisters), was dat al een grote stap. Inmiddels is binnen de departementen de stroomlijning van allerlei basisgegevens goed op gang. Bescherming van de privacy krijgt bij deze stappen steeds aandacht, ik was ook altijd al voorstander van de ingestelde Registratiekamer. We zoeken nu naar een vorm om biometrische gegevens vast te leggen en daarbij moeten we ook wachten op een internationale standaard."

VJ.M. Bekkers is hoogleraar bestuurskunde aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. W. Oosten is redactielid van Idee.



Roger van Bostel.

Investerings in infrastructuur

VB: "We zien toch dat e-government meestal alleen nog dienstverlening omvat, maar dat de slag naar een betere, meer participatieve besluitvorming niet wordt gemaakt."

RvB: "We hebben nu her en der onderzoek lopen naar hoe met ICT de participatie van burgers vergroot kan worden. De commissie-Cerfontaine hadden we ook gevraagd

wat in sociaal opzicht met ICT gedaan kon worden, daarvoor is met name naar de VS gekeken. In het beleid is dat vertaald in de digitale trapveldjes en in de digitale broedplaatsen."

VB: "De commissie-Cerfontaine gaf ook aan, en dat zien we ook elders bij projecten zoals Kenniswijk, dat de meeste aandacht nog naar de infrastructuur gaat."

RvB: "Dat zie ik ook en met de nu financieel slechte positie van KPN en UPC is dat extra nadelig. Bij het aanleggen van de infrastructuur gaan de bedrijven niet zo vlug te werk als we gedacht hadden en de leveranciers van de producten op de infrastructuur blijven daarbij weer achter. Ik trek dan de conclusie dat wij ons als overheid verantwoordelijk moeten achten voor een groter deel van de ontwikkelingen, denk aan de introductie van breedband. Bij de formatiebesprekingen moeten we bedenken dat de markt in veel dingen niet goed slaagt. De ICT-infrastructuur vergt dan overheidsinvesteringen en dat betekent natuurlijk veel discussie. De middelen zijn schaars en voor wegen en dergelijke wordt ook het nodige opgeëist. Het ICT-beleid kan tastbaar resultaat hebben. We moeten wel leren om te vragen naar de return-on-investment als de overheid investeert. Zo kunnen uitgaven ten behoeve van e-government verstandig zijn wanneer dat in de ambtenarij een besparing oplevert."

Dienstverlening of participatie

VB: "Met ICT zijn nieuwe vormen van contact mogelijk tussen overheden en burgers. U heeft zelf bijvoorbeeld ervaring met chatsessies. Er zijn ook technieken om interactieve beleidsvorming te ondersteunen. Zijn de machtsverhoudingen in de representatieve democratie niet een enorme rem op de realisatie van nieuwe vormen van participatie?"

RvB: "We zien nu bijvoorbeeld net van onderop het initiatief om bij intergemeentelijke samenwerking in Twente de beleidsvorming en planning open te stellen. Ik vind niet dat meer participatie de representatie hoeft aan te tasten, net zoals deterritorialisering van overheidsdienstverlening niet alle grenzen doet oplossen."

Wouter-Jan Oosten: "Is de dienstverlening van gemeenten aan burgers niet hard nodig om bij hen de overheid in beeld te brengen en te legitimeren? Straks lijkt het mogelijk om met internet en email alle zaken af te handelen, van belastingaangifte tot bezwaar tegen een bestemmingsplan. Burgers krijgen hun informatie ook alleen via een beeldscherm. Dan verdwijnen gemeenten toch uit beeld? Burgers komen in dat geval alleen anonieme dienstverlening en de nationale politiek tegen. Dat lijkt me rampzalig voor lokale betrokkenheid en verkiezingsopkomst."

RvB: "We moeten een onderscheid maken tussen enerzijds de Albert-Heijn-achtige dienstverlening door overheden die goed via internet kan verlopen en anderzijds de zorg voor lokale gemeenschapsvoorzieningen en de openbare ruimte waarvoor territoriaal bestuur nodig blijft. Niet alles kan via internet, bedenk maar dat we van burgers vragen om voor hun paspoort voortaan twee keer naar het gemeentehuis te komen."

VB: "Om meer te realiseren dan eenvoudige dienstverlening moet in organisaties veel veranderd worden. Vaak zijn websites alleen een etalage. Echte interactie vereist dat vragen en opmerkingen via ICT ook goed verwerkt worden door de organisatie: de organisatie moet dan 'gekanteld' worden. Ook tussen organisaties moeten er goede afspraken zijn over het verkeer van gegevens en voor samenwerking."

RvB: "De overheid leert nu om dat te organiseren. Het project tegen de millennium-bug verliep goed. Die ervaring met breed samenwerken en het voeren van een voorlichtingscampagne heeft het kabinet weer gebruikt voor het voetbalkampioenschap Euro 2000 en voor de introductie van de euro.

Het beleid voor grote steden, integratie en ICT kent een heleboel initiatieven. De minister zonder portefeuille wordt daarom wel eens voorgesteld als een projectenmachine. Ook in de Tweede Kamer begreep men soms niet hoe verschillende projecten met elkaar samenhangen. Het beleid bestaat er hier nu juist uit dat we de samenhang organiseren: tussen de departementen, met gemeenten en bij integratie met de verschillende instanties voor scholing, werkgelegenheid en huisvesting."

Het vervolg

VB: "Wat zijn volgens u de opgaven voor de aanstaande kabinetsperiode?"

RvB: "Voor e-government de instelling van een investeringsfonds waar bij uitgaven het criterium geldt dat die echt iets opleveren. Het effect van beleid moet de overheid dus meten. Ik zou het zelf leuk vinden om ook de toepassing te regelen van de digitale handtekening. Verder moet goed duidelijk worden wat de toegevoegde waarde kan zijn van burgerparticipatie met ICT. Het grotestedenbeleid en de keten van immigratie tot inburgering hebben in de volgende kabinetsperiode ook opnieuw aandacht nodig." ♦

Literatuur

- Bekkers, V.J.J.M., 'De mythen van de elektronische overheid. Over retoriek en realiteit'. *Bestuurswetenschappen*, jrg. 55, nr. 4 (aug. 2001), pagina's 277-295.

- Bostel, R. van, 'Leven in de informatiemaatschappij.' In: J. Veldhuizen (red.), *D66: een blijvend appèl*. Den Haag: D66 2001. Pagina's 54-57

http://www.denhaag.pvda.nl/tromp/bart_tromp_cerfontaine.htm