

## Stel de burger centraal bij dienstverlening en ICT

Aantekeningen aanbieding 'VAN WIE IS DEZE HOND?' 12 juni 2012

1. Rob kent twee opdrachtgevers, regering en parlement. En twee hoofdgroepen van adviezen, gevraagd en ongevraagd. Dit is een gevraagd advies, door de TK
2. De vraag stellen is soms makkelijker dan hem beantwoorden. Dan helpt het als je met je opdrachtgever kunt overleggen over wat precies de bedoeling is. Want brede aanliegroute "dienstverlening en ICT" vroeg voor een goede landing wel om precisering.
3. We zijn de vaste Kamercommissie erkentelijk voor een nadere gezamenlijke verkenning; we kwamen tot een drietal kernvragen:
  - Welke ontwikkelingen zijn er vanuit het perspectief van de burger rond dienstverlening en ICT?
  - Wat is de rol van de TK bij het sturen van deze ontwikkelingen?
  - Wat zijn de voorwaarden voor een evenwichtig debat en sturing in balans?
4. De Raad benadrukt dat – hoe belangrijk doelmatigheid ook is – als het om dienstverlening en ICT gaat **de burger** eerst komt. De overheid moet vanzelfsprekend doelmatig werken, kosten en baten zorgvuldig in de gaten houden, maar **de overheid is geen bedrijf**. Bedrijfsmatig werken, ok, maar altijd vragen: wat koopt de burger er voor?
5. Dat de overheid geen bedrijf is blijkt ook zijn bredere missie: doelmatig werken is een middel, het toegankelijk maken van diensten, de continuïteit garanderen, beginselen van behoorlijk bestuur hooghouden, de rechtstatelijkheid actief verdedigen, dat mag niet verschrompelen tot efficiencyvraagstukken, hoe belangrijk die ook zijn.
6. We leggen een zwaar accent op een overheid met een menselijk gezicht, ICT is een fantastisch hulpmiddel, maar de burger hecht ook aan menselijk contact, vaak graag per telefoon. Ze willen informatie, die is afgestemd op hun situatie. Klachten en ideeën moeten serieus worden genomen.  
*Procedurele zuiverheid* is cruciaal.
7. Terwijl het strategisch belang van ICT toeneemt, de afhankelijkheid ervan ook, komt de vraag welke rol ICT kan spelen – en tegen welke kosten – in de beleidsontwikkeling nauwelijks aan de orde. De techniek blijft het domein van de techneuten, terwijl er beleidsmatig steeds grotere consequenties zijn, die bij beleidskeuzes expliciet aan de orde zouden moeten zijn: *total cost of ownership*.
8. De Raad gaat ten principale in op de rechtstatelijke dimensies van het ICT-beleid. De overgang van industriële naar informatiemaatschappij vraagt vanuit

de rechtstaat bezien nieuwe scherpste. De schier onbeperkte technische mogelijkheid gegevens van burgers te verzamelen, te koppelen en te verwerken vraagt om bescherming van de burger tegen de overheid. Deze burgerbescherming door diezelfde overheid vraagt om meer systematische aandacht.

9. De Rob heeft zich grondig verdiept in de rol van de TK. We stellen vast dat de overheid alles tegelijk wil- en de Kamer vaak ook: we willen maatwerk, maar pleiten om doelmatigheidsredenen voor standaardisatie. We weten dat de gemeente dichter bij de burger staat, maar we organiseren veel naar de rijksoverheid toe. We bepleiten regeldrukvermindering, maar de meeste wetten komen complexer uit de Kamer dan ze binnenkomen...We spreken over dienstverlening, maar de kosten ervan worden in weinig nieuwe plannen zichtbaar meegenomen. Kosten van beheer en licenties nemen toe, maar blijven bij nieuw beleid buiten beeld: de kater komt later...
10. Opvallend is dat op het terrein van de e-overheid de oriëntatie en de kennis van de Kamer is versnipperd over vaste en tijdelijke commissies ; van een zichtbare publieke verantwoording voor dienstverlening in de volle breedte is in de werkwijze van de Kamer zelf geen sprake.
11. De vraag, die de Kamer principieel in een eerder stadium zou moeten stellen is: voldoet voorgenomen beleid aan de criteria van goede dienstverlening, het gaat dan allang niet meer alleen om de vraag van de **uitvoerbaarheid**, het gaat om de **invoerbaarheid**: is het '***burgerproof***'? We werken in dit advies de criteria nader uit, zodat de Kamer die als een soort checklist kan gebruiken.
12. De kern van ons advies is in wezen: **ICT heeft voor de burgers zulke grote consequenties dat het debat daarover niet langer aan de techniek kan worden overgelaten.** Maar als de politiek eerder en wezenlijker een rol wil spelen moet een balans worden gevonden tussen:
  - Verschillende en soms tegenstrijdige benaderingen van burgerperspectief
  - Vaak eenzijdige overheidsoriëntatie op efficiëntie in de uitvoering
  - Noodzakelijke rechtstatelijke waarborgen
  - De kaders van Europa
13. We hebben die zoektocht naar balans getracht te helpen bevorderen door de ijkpunten van zo'n afwegen duidelijk te benoemen.
14. De Rob pleit voor een "**Staat van dienstverlening en ICT**" die tweejaarlijks in de Tweede Kamer zou moeten worden besproken. Deze scan behandelt alle voorgenomen wetgevingstrajecten op aspecten van dienstverlening en ICT en toetst of die dienstverlening wel voldoende burgerproof is en of de ICT-toepassingen voldoen aan eisen van *transparantie, flexibiliteit, toegankelijkheid, veiligheid, effectiviteit en privacy.*
15. Het is de volksvertegenwoordiging, die deze vragen systematisch aan de orde moet stellen, op een tijdstip dat deze vragen er nog toe doen. Het gaat dus

over het politieke eigenaarschap van de inzet van ICT in de dienstverlening.  
Vandaar de titel van het advies dat ik nu graag aanbied: **Van wie is deze hond ?**