

# Slimme Overheid

## Discussiepaper | Kenniseconomie Monitor 2006

Projectnummer KL: 3.06.01  
Datum : Juni 2006  
Auteurs : Joeri van den Steenhoven en Lobke van der Meulen



**Deze discussiepaper is een achtergronddocument bij de  
Kennis economie Monitor 2006, ZES DOORBRAKEN VOOR DE POLDER.**

Gedrukte exemplaren van de Kennis economie Monitor 2006 kunt u bestellen via [info@kennisland.nl](mailto:info@kennisland.nl). Digitaal is de monitor beschikbaar via [www.kennisland.nl](http://www.kennisland.nl)

Stichting Nederland Kennisland  
Postbus 2960  
1000 CZ Amsterdam  
[info@kennisland.nl](mailto:info@kennisland.nl)  
[www.kennisland.nl](http://www.kennisland.nl)



Op dit werk is een Creative Commons Naamsvermelding-NietCommercieel-GeenAfgeleideWerken 2.5 licentie van toepassing.

De gebruiker mag het werk kopiëren en verspreiden onder de volgende voorwaarden:

- De gebruiker dient bij het werk de door de maker of de licentiegever aangegeven naam te vermelden.
- De gebruiker mag het werk niet voor commerciële doeleinden gebruiken.
- De gebruiker mag het werk niet bewerken.
- Bij hergebruik of verspreiding dient de gebruiker de licentievoorwaarden van dit werk kenbaar te maken aan derden.
- De gebruiker mag uitsluitend afstand doen van een of meerdere van deze voorwaarden met voorafgaande toestemming van de rechthebbende.
- Het voorgaande laat de wettelijke beperkingen op de intellectuele eigendomsrechten onverlet.

De licentietekst is te vinden op <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/nl/>

## 1. Aanleiding

In 2003 heeft Kennisland (KL) een Kenniseconomie Monitor gepubliceerd. Het gevoel was dat Nederland als kenniseconomie slecht presteerde. We hebben toen uitgezocht of dat echt geval was. Of Nederland daadwerkelijk achter bleef bij andere landen. Doel van de Kenniseconomie Monitor is om de positie van de Nederlandse kenniseconomie t.o.v. andere landen te bepalen en de prestaties van Nederland op het gebied van de Kenniseconomie in kaart te brengen.

In de monitor van 2003 komt de elektronische overheid heel kort aan bod. De overheid is een belangrijke speler als het gaat om de ontwikkeling van Nederland op kenniseconomisch gebied. Zij heeft nu eenmaal een voorbeeldfunctie. Een slim land kan niet zonder een slimme overheid. Dat besef is de afgelopen jaren steeds verder in de publieke sector doorgedrongen. De kwaliteit van publieke dienstverlening is een belangrijk thema geworden.

Een jaar voor de Tweede Kamerverkiezingen werken we aan een nieuwe editie: de Kenniseconomie Monitor 2006. Doel is om te verkennen op welke manier de kenniseconomie op de agenda van het volgende kabinet moet komen te staan. In deze nieuwe monitor staan we uitgebreider stil bij de bij publieke dienstverlening dan in 2003. We hebben hiervoor een analyse gemaakt van de stand van zaken rond digitale dienstverlening in Nederland op dit moment (o.a.) in vergelijking met de benchmarklanden<sup>1</sup> die we voor de Kenniseconomie Monitor 2006 onderzoeken.

Deze analyse willen we bespreken met een aantal experts op het gebied van e-Government. In mei en juni van 2006 organiseert KL een serie expertmeetings voor het onderzoek voor de Kenniseconomie Monitor, waarvan één over slimme overheid. Deze notitie dient als uitgangspunt voor deze expertmeeting. We leggen de experts - in ieder geval - drie vragen voor:

1. Komt onze analyse overeen met uw beeld en kennis van de positie van Nederland op het gebied van e-Government?
2. Wat zijn de uitdagingen voor Nederland op het gebied van e-Government de komende jaren?
3. Hoe belangrijk is de elektronische overheid voor de Kenniseconomie?

In deze notitie geven we onze analyse van de Nederlandse elektronische overheid kort weer. Daarnaast noemen we een aantal uitdagingen voor de (elektronische) publieke dienstverlening die de overheid zelf noemt. We vragen tijdens de bijeenkomst de experts of zij het eens zijn met deze uitdagingen en welke andere uitdagingen zij op het gebied van e-Government zien voor het nieuwe kabinet.

---

<sup>1</sup> België, China, Duitsland, Estland, Frankrijk, Hongarije, Ierland, India, Italië, Japan, Korea Polen, Finland, Zweden, het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten.

## 2. Analyse huidige positie Nederlandse elektronische overheid

### 2.1 Stand van zaken binnen Nederland

De elektronische dienstverlening is in Nederland - net als in veel Europese landen - de afgelopen jaren volwassen geworden. De elektronische overheid is niet meer een verzameling losse ICT-projecten, maar is onderdeel van de publieke dienstverlening geworden.

#### *Digitale dienstverlening*

De online informatievoorziening in Nederland is inmiddels ver ontwikkeld. Bijna elke overheidsorganisatie in Nederland heeft een website waarop informatie aangeboden wordt (97%<sup>2</sup>). De ontwikkeling van het digitale dienstenaanbod blijft daarbij achter, maar ligt wel op schema. Het kabinet streeft er naar om in 2007 65% van het totale aanbod online te kunnen aanleveren. Eind 2005 zou dit 55% moeten zijn en dat is gehaald<sup>3</sup>. Het aanbod van diensten voor burgers is ongeveer even groot als dat voor bedrijven (resp. gemiddeld 54 en 56%). Wel is er verschil tussen de ontwikkeling van het dienstenaanbod op lokaal en nationaal niveau. En zelfs tussen grote en kleine gemeenten. Kleine gemeenten bieden zowel voor burgers als bedrijven minder diensten aan en zij bieden ook eenvoudigere diensten aan.

Er zijn op dit moment in Nederland drie overheidsorganisaties die hun dienstverlening aan burgers volledig digitaal laten verlopen: de Belastingdienst, de IB-groep en het Kadaster. Dienstverlening van het Kadaster is ook voor bedrijven volledig online. Een belangrijke stap wat betreft de vereenvoudiging van dienstverlening aan klanten met de inzet van ICT is de invoering van het digitale identificatie- en authenticatiesysteem DigiD op 1 januari 2005.

#### *Gebruik van diensten*

Hoewel het afgelopen jaar het aantal mensen dat overheidswebsites bezoekt is gestegen (55% van de ondervraagden bezoekt minstens één keer per maand een overheidswebsite), is het gebruik van online diensten van de overheid nauwelijks toegenomen<sup>4</sup>. De overheid.nl monitor leidt uit het achterblijvende gebruik af dat overheden zich nog vooral op het aanbod richten niet op de vraag van burgers en bedrijven. Opvallend is dat burgers meer gebruik maken van de voor hen beschikbare diensten dan bedrijven.

De bezoekers en gebruikers zijn niet tevreden over de websites. De waardering loopt zelfs licht terug. Belangrijkste oorzaak hiervoor is dat het lastig is om informatie op de websites te vinden. Ook scoren de sites slecht op de interfaces.

### 2.2. Internationale positie van Nederlandse e-Government<sup>5</sup>

Nederland scoort nu (nog net) boven het gemiddelde van de 25 EU lidstaten als het gaat om de toepassing van ICT en de toegang tot diensten in de publieke sector<sup>6</sup>. Maar de

---

<sup>2</sup> Accenture: Leadership in customer service: New expectations, new experiences. April 2005.

<sup>3</sup> Overheid.nl monitor 2005 (van het programma advies overheid.nl – Ministerie van BZK)

<sup>4</sup> Idem

<sup>5</sup> Voor dit deel van de analyse is voornamelijk gebruik gemaakt van vier e-Government benchmarks uit 2005: Accenture, CapGemini, Deloitte en de Verenigde Naties.

trend laat een negatieve tendens zien. Eén van de oorzaken die hiervoor worden genoemd, is de gebrekkige samenwerking tussen de verschillende spelers in het innovatiesysteem. Wanneer je naar bepaalde vormen van dienstverlening of naar bepaalde beleidsterreinen kijkt kom je een aantal uitschieters naar boven of naar beneden tegen. Nooit hoort Nederland overigens bij de absolute top, onze elektronische overheid is een ‘follower’.

Nederland is ‘loosing momentum’: de kracht en snelheid van de ontwikkeling van de elektronische dienstverlening in Nederland neemt af. Overal neemt de groei van de digitale dienstverlening enigszins af, maar in Nederland is het duidelijker dan elders. Op ranglijsten zakt Nederland een (paar) plaatsje(s). De Nederlandse overheid zal de komende jaren een flinke slag moeten maken om haar internationale positie te behouden. Als Nederland tot de top wil gaan behoren (naast bijvoorbeeld de VS en de Scandinavische landen) is het noodzakelijk om stroomversnelling in de huidige ontwikkeling van digitale dienstverlening te brengen.

In Nederland zijn wel een aantal internationale best practices te vinden op het gebied van de digitale dienstverlening: de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank (automatische toekenningen van kinderbijslag) en de IB-groep. Opvallend is dat deze drie voorbeelden zich in dezelfde hoek bevinden. Het zijn dezelfde soort organisaties en het gaat om financiële stromen tussen overheid en burgers (of bedrijven). Ook valt op dat dit dezelfde best practices zijn die wij in 2003 noemden. (Het Kadaster komt in de internationale e-Government benchmarks uit 2005 nog niet voor.)

#### *Sterke punten*

De kracht van de Nederlandse elektronische overheid is het brede aanbod van diensten en de burgergerichte oriëntatie. Bijna iedere overheidsinstelling heeft wel een vorm van digitale dienstverlening (ook al is dat in veel gevallen slechts het online aanbieden van informatie). Dat de Nederlandse elektronische overheid sterk burgergericht is, zie je terug in het gebruik van de digitale diensten. Voor zowel burgers als bedrijven is ongeveer 55% van de diensten online beschikbaar, maar burgers maken hier veel meer gebruik van dan bedrijven. Veel overheden besteden voornamelijk aandacht aan het digitaal aanbieden van diensten voor bedrijven.

### **3. Uitdagingen voor de toekomst van een slimme overheid**

#### *Doelen*

De overheid heeft zichzelf een aantal doelen gesteld: in het kader van het kabinetsprogramma Andere Overheid moet in 2007 65% van de dienstverlening van de overheid online afgehandeld kunnen worden. Op termijn wordt er gestreefd naar de invoering van eenmalige gegevensverstrekking (waarbij de termijn niet genoemd wordt). Tussentappen in deze ontwikkeling zijn basisregistratie, elektronische identificatie- en authenticatie (wat met DigiD nu gerealiseerd wordt), unieke nummers voor burgers en bedrijven (burgerservicenummer o.a.) en voorzieningen voor informatie-uitwisselingen.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken komt tot de conclusie dat de belangrijkste stap die de overheid de komende tijd moet zetten de omslag van aanbodgericht naar vraaggericht werken is. Dit zou voor een toename van het gebruik van publieke digitale diensten moeten zorgen en een verhoging van de klanttevredenheid. Voorwaarden voor deze omslag zijn: perspectief van klanten centraal stellen bij het bouwen van de elektronische

---

<sup>6</sup> European Commission: European Trend Chart on Innovation. Annual innovation policy trends and appraisal report. The Netherlands, 2004-2005.

overheid (logica, brede portals, etc.), samenwerking tussen overheidsinstellingen en tenslotte: ICT en de organisatie moeten in samenhang bekeken worden.

*Uitdagingen volgens de overheid*

Aandachtspunten voor het verbeteren van online informatievoorziening de komende tijd zijn voor de overheid: eenduidige ontsluiting van decentrale wetgeving, vergunningen en wettelijke bekendmakingen en het opzetten van ‘samenwerkende productencatalogi’ om te voorkomen dat burgers of bedrijven bij de verkeerde overheidsdienst aankloppen.

Wat betreft de dienstverlening moet er de komende tijd veel aandacht aan transparantie en vindbaarheid van informatie besteed worden. Ideeën waar aan gewerkt wordt zijn een landelijk contactcentrum dat via verschillende kanalen - digitaal, telefonisch en fysiek - bereikbaar is, op maat gesneden informatie en producten levert en bereikbaar is via brede portals met intelligente zoekmachines.

Vragen voor de expertmeeting zijn: bent u het met het ministerie van Binnenlandse Zaken eens dat dit de belangrijkste uitdagingen voor de komende jaren zijn wat betreft e-Government? Welke uitdagingen missen er? Een staatssecretaris van administratieve vereenvoudiging misschien?