

Provincie als elektronische bruggenbouwer (27/04/2007)

Bettine Pluut en Arre Zuurmond

Gemeentebestuurders hebben in de regel een buitengewoon plat beeld van ict, dat niet veel verder reikt dan de website. Voor de nieuwe colleges van Gedeputeerde Staten ligt er een mooie kans om de gemeenten een duwtje in de rug te geven. Daarmee zouden ze ook hun eigen bestaansgrond verstevigen.

Een veelgehoord geluid: 'Ict kost veel geld en levert weinig op.' Dat mag zo zijn, ict kan wel degelijk een belangrijke rol vervullen bij het professionaliseren van de overheid. Het maakt die 'andere', minder bureaucratische en professionelere overheid mogelijk.

Een simpel voorbeeld is de gemeente Heusden, die haar dienstverleningsprocessen moderniseert en via internet ontsluit, waardoor burgers minder het 'paarse krokodil-gevoel' krijgen. Heusden heeft daarvoor echter wel een duidelijke politieke keuze gemaakt: niet de diensten, maar de burger staat centraal. Concreet vertaalde zich dat zelfs in een verbouwing van het gemeentehuis met een gemeenschappelijk front office en flexibele werkplaatsen. De gemeente denkt in processen, in plaats van afdelingen. De modernisering maakt haar als werkgever aantrekkelijk, hetgeen met de komende vergrijzing een belangrijk pluspunt op de arbeidsmarkt zal blijken te zijn.

Een ander voorbeeld van de noodzaak tot strategische, politieke én pijnlijke keuzes zien we bij de Kamers van Koophandel. Deze organisaties verdienen veel met de verkoop van uittreksels. In 2005 ging het alleen al bij de KvK Haaglanden om een slordige 2,5 miljoen euro.

Als bestuurders voor innovatie kiezen en dus besluiten om informatie uit uittreksels rechtstreeks en digitaal te verstrekken, scheelt dat het bedrijf een hoop administratieve lasten. Maar de Kamer van Koophandel is dan uitgespeeld als tussenpersoon en heeft een serieus financieel probleem.

De bestuurlijke aandacht voor ict bij gemeenten houdt nog niet over. De afgelopen zomer deed onderzoeksbureau Sgbo onderzoek naar de aandacht voor ict in gemeentelijke collegeprogramma's. Daaruit bleek dat landelijk 64 procent van de gemeenten op enigerlei wijze aandacht aan ict in het collegeprogramma besteedt.

Onderzoeks- en adviesbureau Zenc bestudeerde de collegeprogramma's in Noord-Brabant. In deze provincie bleek het percentage nog tien procent lager te liggen. Daarbij komt dat bestuurders een buitengewoon plat beeld van ict lijken te hebben. Men concentreert zich op het uiterlijk: wat doet de gemeente met internet. Dat is zorgelijk in een tijd dat er op gemeenten talrijke 'e-overheidsontwikkelingen' afkomen. Kennelijk kunnen de gemeenten wel wat hulp gebruiken. Daarom is het te hopen dat de provincies in hun coalitieakkoorden ict de verdiende aandacht geven.

Impuls

Provincies kunnen op verschillende manieren gemeenten daadwerkelijk prikkelen tot meer activiteit. Allereerst goedschiks, via het stimuleren van innovatie, bijvoorbeeld door het organiseren van platforms. Een aardig voorbeeld is het Platform Elektronische Overheid Noord-Brabant. Dit inmiddels beëindigde project had als doel ict-innovaties een impuls te geven.

Hiertoe organiseerde het platform bijeenkomsten voor (gemeente)bestuurders waarin presentaties en workshops over e-government werden gehouden. Tevens initieerde het platform onderzoeken naar de mogelijkheden van gezamenlijke bedrijfsvoering (shared service centra) en bestuurlijke aandacht voor ict, waarvan de resultaten vervolgens onder gemeentebestuurders werden verspreid.

Daarnaast kan een provincie samenwerking stimuleren tussen gemeenten bij de invoering van basisvoorzieningen. Een voorbeeld hiervan is de steun van de provincie Groningen aan het samenwerkingsinitiatief Elo-Grün, dat de elektronische overheid bij de Groningse gemeenten en waterschappen wil realiseren.

Dit voorbeeld laat zien dat een rol voor de provincies niet per se ten koste van de gemeentelijke autonomie hoeft te gaan: elke gemeente houdt eigen beleidsruimte, maar door de samenwerking wordt kwetsbaarheid door afhankelijkheid van individuele ambtenaren sterk verminderd. Ook efficiency en kwaliteit nemen toe. Tot slot ligt het voor de hand dat provincies in hun stimulerende rol zelf het goede voorbeeld geven: 'practice what you preach'.

Afdwingen

De provincie kan natuurlijk een stapje verder gaan en ict-innovatie afdwingen. De commissie- Wallage, die in 2001 de regering adviseerde over de toekomst van overheidscommunicatie, raadde overheden onder andere aan om alle (overheids)informatie digitaal te maken en het principe 'eenmalige verstrekking, meervoudig gebruik' te hanteren.

De provincie kan dit advies in praktijk brengen door van gemeenten te eisen dat zij alle verantwoordingsinformatie digitaal aanbieden. Waarom moeten gemeenten bijvoorbeeld de jaarrekening nog op schrift indienen? Als gemeenten die op gemeentelijke sites zetten, zijn er twee vliegen in één klap geslagen: meer actieve openbaarheid en minder administratieve lasten.

Bovendien kunnen de provincies provinciale en gemeentelijke producten, diensten en/of activiteiten integreren. De deelname van e-provincies, het project dat de twaalf provincies stimuleert meer samen te doen op ict-gebied, aan het project Samenwerkende Catalogi is een mooi actueel voorbeeld van deze integrerende rol. Het project streeft ernaar te voorkomen dat burgers van het kastje naar de muur worden gestuurd wanneer zij met een vraag bij de overheid aankloppen. Als die samenwerking goed is afgestemd, hoeft de burger of ondernemer niet meer te weten bij welke overheid hij met zijn vraag terecht kan: hij wordt automatisch naar de juiste overheid doorgeleid.

Als laatste kan een provincie collectieve faciliteiten bieden of organiseren die voor individuele kleinere gemeenten te duur of te ingewikkeld zijn om zelf op te zetten. Te denken valt aan zaken als gedeelde voorzieningen voor het verplichte digitale omgevingsloket, of de ontsluiting via het internet van geo-informatie en lokale bestemmingsplannen. Maar ook de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning biedt mogelijkheden, omdat de Wmo met haar meer regionale zorgfuncties de grenzen van de gemeenten overstijgt.

De provincie Friesland zorgt er bijvoorbeeld voor dat er meer gemeenschappelijk gewerkt wordt aan de Wmo: de vereniging van Friese gemeenten, de provincie en andere partijen hebben een convenant getekend ('Foar Elkoar'). Dit moet ervoor zorgen dat burgers eenvoudige, eenduidige en vooral ook onafhankelijke informatie krijgen via loketten, cliëntondersteuning en informatievoorziening. Dat scheelt niet alleen elke gemeente een hoop zorgen, maar ook de zorgverstrekkers worden niet

geconfronteerd met allerlei verschillende formulieren, afspraken en regelingen.

Eilandenrijk

Met het vervullen van de bovenstaande rollen kan de provincie als bruggenbouwer fungeren. Provincies zijn op dit moment terughoudend met betrekking tot ict, zowel naar de eigen organisatie, als naar de gemeenten. Verklaring daarvoor is de verkokering in het openbaar bestuur. Nederland als polderland is zodanig gefragmenteerd dat het eigenlijk één groot eilandenrijk is geworden.

De overheid moet meer als één geheel functioneren, meer in ketens en processen werken, en daarbij ook meer overlaten aan burgers, bedrijven en professionals. Provinciale bestuurders hebben de mogelijkheid verbindingen te leggen en barrières te slechten. Misschien juist wel omdat zij niet verantwoordelijk zijn voor veel operationele uitvoeringsprocessen. Zij hebben tenminste de tijd om te besturen. Het is te hopen dat de nieuwe provinciale bestuurders deze uitdaging aandurven.

Bettine Pluut en Arre Zuurmond werken bij Zenc. In opdracht van de provincie Noord-Brabant deed Zenc onderzoek naar de aandacht voor ict in Brabantse collegeprogramma's. Het originele onderzoeksrapport is geschreven door Dennis Havermans, Marcel Hoogwout en Bettine Pluut. Dit artikel is gebaseerd op het onderzoek.