

Uit twee voorgaande onderzoeken onder de noemer “Winst met ICT” bleek dat voor zowel gemeenten als voor de rijksoverheid veel winst valt te behalen met ICT. Zowel gemeenten als uitvoeringsorganisaties zoals de Belastingdienst behalen efficiencywinsten door ICT in te zetten en hun werkprocessen te veranderen. Naast efficiencywinsten worden ook effectiviteitswinsten en verbeteringen in de kwaliteit van dienstverlening gerealiseerd. Dit was voor het Programma Elektronische Provincie (PEP, nu e-provincies) van het ICTU reden om Zenc opdracht te geven om te onderzoeken of ook provincies winst met ICT behalen. En dat bleek zeer zeker het geval.

Provincies besparen miljoenen door inzet ICT

Aandacht overheidsinstanties moet liggen bij intensivering van samenwerking

De winst bij uitvoeringsorganisaties zat voor een groot deel in de bulkprocessen en bij de gemeenten grotendeels in de contacten met burgers. Bij provincies ontbreken bulkprocessen en grote aantallen contacten met de burgers. Toch blijkt echter uit het onderzoek dat er grote winsten worden behaald door provincies met behulp van ICT. Deze grote winsten liggen vooral in een goede samenwerking tussen provincies onderling en tussen provincies en andere overheden. Zenc vond vijf goede praktijkvoorbeelden waarin provincies winst behaalden met de inzet van ICT, variërend van automatische bruggen tot digitale handhaving. Het meest aansprekende voorbeeld is echter het gebruik van geografische informatiesystemen. Hier wordt grote winst behaald, met name door een goede samenwerking. Dit voorbeeld komt dan ook uitgebreid aan de orde. Vervolgens worden de belangrijkste lessen uit de overige voorbeelden beschreven. We sluiten af met de belangrijkste conclusies en aanknopingspunten voor de toekomst.

Geografische Informatie Systemen

Bij alle provincies wordt op grote schaal gebruik gemaakt van Geografische Informatie Systemen (GIS). Met GIS worden gegevens uit verschillende gegevensbronnen gehaald en gebruikt om digitale kaarten te produceren. De kaarten zijn vaak interactief; de gebruiker kan verschillende gegevenslagen aan of uit zetten. Kaarten kunnen daarmee door de gebruiker op maat toegespitst worden op de behoefte van de gebruiker.

GIS heeft op drie niveaus winst opgeleverd voor provincies; door gezamenlijk in te kopen, door gestructureerd geografische informatie uit te wisselen en door het daadwerkelijke gebruik van geografische informatie. Provincies hebben een aantal jaren geleden besloten om gezamenlijk inkopen te doen op het gebied van referentiebestanden en GIS-software. Provincies hebben gezamenlijk de Kadastrale kaart ingekocht, een gezamenlijke Europese aanbesteding gedaan voor luchtfoto's en gezamenlijk topografische bestanden



ingekocht. Ook heeft IOG-GEO, de Interprovinciale Overleggroep voor Geo-informatie, voor de provincies een mantelcontract afgesloten met één leverancier van GIS-software. Dit heeft enorme kostenbesparingen opgeleverd; op de aankoop is € 3.550.850 bespaard, terwijl op jaarlijkse onderhoudskosten € 626.334 wordt bespaard.

Ook binnen provincies wordt winst behaald met GIS. Dit heeft vooral te maken met het gestructureerd uitwisselen van geografische informatie. Zo is de provincie Gelderland in de jaren '90 begonnen met het opzetten

Provincies behalen grote winst in gebruik van geografische informatiesystemen, met name door een goede samenwerking.

van een infrastructuur voor geografische informatie. De afdeling Geo-informatie is verantwoordelijk gemaakt voor het beheer van alle GIS-applicaties en bestanden binnen de provincies. De afdeling heeft een gegevensstructuur opgezet, samen met een technische infrastructuur, die ervoor zorgt dat gestructureerde informatie-uitwisseling mogelijk is.

Inmiddels is geografische informatie zowel via intranet als internet beschikbaar voor medewerkers én burgers. Het gebruik van (kwalitatief hoogwaardige) geografische informatie binnen de provincie is dan ook sterk gestegen. Dit levert niet alleen kostenbesparingen en kwaliteitswinsten op, bijvoorbeeld omdat gegevens niet meer meerdere malen worden bijgehouden, maar ook indirecte effecten. Betere gegevens leiden immers tot minder fouten in de uitvoering van bijvoorbeeld infrastructurele projecten.

Tot slot levert GIS ook in het gebruik van geografische informatie winsten op. Dit toont de afdeling Flora en Fauna van de provincie Overijssel. Deze afdeling heeft GIS-bestanden opgezet voor het beleidsveld Natuur en Landschap. Door deze GIS-bestanden kon het proces van het inventariseren van de vegetatiestand sterk vereenvoudigd worden. Inspecteurs gaan nu het veld in met een automatisch uitgedraaide veldkaart, in plaats van een met de hand gemaakte kaart. De aantekeningen die de inspecteurs maken, voeren zij zelf in, in het GIS-bestand.

Deze werkwijze heeft aanzienlijke winsten opgeleverd. Geschat wordt dat een efficiencywinst van 40% is behaald. Ook de kwaliteit van de gegevens is sterk verbeterd: de gegevens zijn betrouwbaar, consistent en actueel.

Andere winsten

Het voorbeeld van GIS laat zien dat provincies door samenwerking op het gebied van ICT grote winsten kunnen behalen. Gezamenlijke inkoop, uitwisseling van informatie en gezamenlijk gebruik van informatie leiden tot efficiencywinsten en een verbetering van de kwaliteit van dienstverlening. Uit de overige praktijkvoorbeelden kunnen echter nog meer lessen worden getrokken.

Zo blijkt bij de provincie Limburg dat uitwisseling en met name gezamenlijk gebruik van informatie kan leiden tot een verhoogde effectiviteit van handhaving. De provincie heeft een database ingericht met gegevens over vergunningen, die zowel voor de afdeling vergunningverlening als de afdeling handhaving beschikbaar is. Handhavers beschikken daardoor over betere en met name meer volledige informatie en kunnen daardoor hun taak beter uitvoeren.

De inzet van ICT kan ook (efficiency)winsten in de werkprocessen opleveren. Zo blijkt het voor sommige werkprocessen aantrekkelijk om ze te automatiseren. Een voorbeeld hiervan is de automatisering van bruggen. In de provincie Overijssel heeft men een vijftal bruggen volledig geautomatiseerd door ze uit te rusten met scanners en bedieningsmechanismen. Hierdoor is niet alleen een relatief kostbare brugwachter overbodig geworden, maar is de situatie ook nog eens veiliger geworden. Per jaar wordt voor één brug € 23.700 bespaard. Nederland kent volgens experts

enkele honderden bruggen die in aanmerking komen voor automatisering...

De manier waarop de provincie Zeeland bezwaarschriften afhandelt, maakt duidelijk dat ICT ingezet kan worden om de procesgang efficiënter en effectiever te laten verlopen, waarbij ook betere bijsturing mogelijk is. De provincie heeft hiertoe een Work Flow Managementsysteem ingezet. Het systeem zorgt ervoor dat bezwaarschriften op een gestructureerde wijze langs de betrokken mensen in de organisatie gaan. Daarmee zorgt het systeem ervoor dat de procedure is gestroomlijnd en transparant is gemaakt. De procedure verloopt efficiënter, zodat de investering zich na twee jaar terugverdient. Daarnaast is de kwaliteit van dienstverlening voor burgers sterk gestegen: veel bezwaarschriften worden nu, in tegenstelling tot voor de invoering van het systeem, wel binnen de wettelijk daarvoor gestelde termijn afgehandeld.

De provincie Zuid-Holland tot slot laat zien hoe ICT ingezet kan worden om de samenwerking met andere overheden te stroomlijnen. Deze provincie heeft namelijk met verschillende partners een Interactieve Veiligheid Scorekaart (IVS) ontwikkeld. Gemeenten kunnen online een vragenlijst invullen met betrekking tot haar veiligheidsbeleid. De antwoorden worden verwerkt in een kaart, die in één oogopslag te zien geeft op welke terreinen de provincie goed of slecht scoort. Gemeenten kunnen hiermee hun beleid verbeteren en worden tegelijkertijd gebenchmarkt.

Lessen

Uit de beschreven voorbeelden blijkt dat er voor provincies winst te behalen is door de inzet van ICT. Provincies hebben miljoenen euro's bespaard door de inzet van ICT, bijvoorbeeld door gezamenlijk geografische informatiebestanden in te kopen. Naast deze kwantitatieve winsten blijken echter belangrijke kwalitatieve verbeteringen te bereiken met ICT. De effectiviteit van de provincies, bijvoorbeeld in de handhaving van vergunningen, kan sterk stijgen met ICT. Ook de kwaliteit van dienstverlening naar burgers én andere overheden kan verbeterd worden, zoals de Interactieve Veiligheid Scorekaart en het bezwaarschriftsysteem bewijzen. Meer algemeen komt het erop neer dat ICT de provincies in staat stelt dingen beter te doen, dingen vaker te doen en nieuwe dingen te doen. De belangrijkste les is echter dat de winst met ICT bij provincies voornamelijk schuilt in samenwerking. Samenwerking binnen provincies, tussen provincies onderling en tussen provincies en andere overheidsorganisaties als gemeenten. De aandacht van provincies zou dan ook moeten gaan naar intensivering van de samenwerking, met name op terreinen als infrastructuur, toepassingen en informatiebeheer. ■

*) Drs. Pim Jörg en Drs. Marco Meesters zijn allebei junior adviseur/onderzoeker bij Zenc, een onderzoeks- en adviesbureau op het gebied van ICT, Overheid en Innovatie. Zij verrichten onderzoek, advies, onderwijs en projectmanagement op het snijvlak van ICT en organisatieontwikkeling.

Ralf ken hier nog een onderschriftje of zo, anders is het hier zo leeg!

