



Staatssecretaris Bijleveld wil focus aanbrengen 'Laten we nu eerst eens een aantal dingen goed doen!'

Persoonlijke InternetPagina (PIP). Digitaal Klantdossier. Basisregistraties. Allemaal speerpunten in het beleid rond digitale dienstverlening van de overheid. Die allen vallen binnen de portefeuille van Ank Bijleveld, staatssecretaris van Binnenlandse Zaken. Haar eerste daad was dat ze zelf voorzitter van de regiegroep e-overheid werd, om 'aan te geven hoeveel belang ik daaraan hecht'. Vervolgens stelde ze de commissie Postma/Wallage in, die twee duidelijke vragen meekreeg: hoe moeten we vanuit de e-overheid naar de toekomst kijken? en gaat dat allemaal niet veel geld kosten?. Inmiddels heeft de commissie Postma/Wallage haar rapport gepresenteerd met de overduidelijke titel: 'Het uur van de waarheid'. Wat vindt de staatssecretaris van deze waarheid?

Laten we meteen maar met de deur in huis vallen. Wat vindt u van de conclusies die gepresenteerd worden door de commissie Postma/Wallage in hun rapport 'Het uur van de waarheid'?

Ik ben er blij mee. Ten eerste blijkt heel duidelijk dat de financiën geen probleem zijn, wat tot nu toe wel altijd gedacht werd. In plaats van de 180 miljoen

euro waar in eerste instantie om gevraagd werd, blijkt dat 60 miljoen voldoende is. Ten tweede is mijn taak helder: focus aanbrengen! Gemeenten trachten nu te veel ballen tegelijkertijd in de lucht te houden, er draaien gewoon te veel projecten. Daar komt bij dat het Rijk van alles over de schutting kiepert bij gemeenten. De commissie is daar heel duidelijk over: zorg voor regie!

Hoe wilt u dat gaan aanpakken?

De commissie heeft daar zelf al een goede voorzet voor gegeven met de voorbeeldprojecten. Samen met de regiegroep e-overheid ga ik kijken of dit ook de projecten zijn, die het de komende tijd zullen moeten gaan doen. En daar vervolgens draagvlak voor creëren. Laten we nu eerst eens een aantal dingen goed doen! Dus niet van alles tegelijk, maar focussen op een paar projecten. Daarnaast komt het rapport aan de orde in de ministerraad, want we willen er een Nationaal Urgentie Programma (NUP) van maken.

Wordt uw taak makkelijker als het advies van de commissie Postma/Wallage wordt omgezet in een NUP?

Waarschijnlijk niet makkelijker, want er moet nog steeds focus aangebracht worden. Het voordeel is





wel dat er dan een gevoel van urgentie komt. Dat ontbreekt nu. Dat geeft de commissie ook aan. Plus dat het programma dan een stevige verankering krijgt en er écht iemand verantwoordelijk voor gemaakt wordt.

Het advies start met de zin: “een dienstbare overheid stelt burgers centraal...”. Maar is ooit gekeken naar wat die burgers willen of belangrijk vinden op het gebied van dienstverlening?

Burgers vinden een goede dienstverlening belangrijk. Daar doen wij onderzoek naar. Op dit moment scoort de overheidsdienstverlening – rijksbreed – net iets boven de zes. Dat is natuurlijk veel te mager. De administratieve lasten kant is nog steeds te hoog voor de burger. Als we de dienstverlening willen verbeteren, moet dat merkbaar iets betekenen. Hiervoor zijn de basisregistraties bijvoorbeeld een belangrijk middel.

Maar concentreert u zich nu niet teveel op de elektronische dienstverlening?

Voor het verbeteren van de publieke dienstverlening is de e-overheid een middel, zeker geen doel! Ik vind een meer-kanalen-aanpak essentieel om de dienstverlening te verbeteren, want je hebt hele diverse groepen burgers. Je moet niet alleen focussen op internet, maar ook de balie en de telefoon erbij betrekken. Ze moeten alledrie op peil zijn, anders mis je een grote groep in de samenleving. We moeten wel onze voeten op de grond houden natuurlijk. Je mag ook verwachten van een publieke dienstverlener dat die zich hier bewust van is en er flexibel mee omgaat. Een gemiddelde gemeente is zeker ook bezig met fysieke dienstverlening. Maar gemeenten zijn bezig met een inhaalslag en daarom is er nu zoveel aandacht voor digitale dienstverlening.

U hebt aangegeven dat u benchmarking in principe een goed middel vindt om de dienstverlening te verbeteren. Maar gaan gemeenten het dan niet teveel als een competitie zien? Het gaat toch niet om de wedstrijd, maar om de burger?

Het is nodig dat we als overheid kritisch naar onze dienstverlening en middelen kijken. Waar staan we? Daarbij kan benchmarking behulpzaam zijn, want we moeten wel een aantal dingen doen! En een gemeente weet echt wel dat ze er is voor de burger. Nu is het zaak duidelijk voor ogen te krijgen hoe de middelen die ze hebben zo goed mogelijk ingezet kunnen worden om hun klanten – de burgers dus – beter te bedienen. Daar wil ik gemeenten bij helpen. Dus niet een veelheid aan projecten initiëren, maar een aantal dingen goed doen. Het is onmogelijk alles tegelijk te doen. En als je het terugbrengt tot de kern, is het eigenlijk een heel simpel verhaal. We moeten het nu gewoon gaan uitvoeren.

Een voorbeeldproject van de commissie Postma/Wallage zijn de basisregistraties. Die noemde u eerder ook al. Gaat u zich daar op focussen?

De basisregistraties moeten inderdaad van de grond getrokken worden. Wat daar heel nauw mee samenhangt, is de infrastructuur. Daar moeten standaarden voor afgesproken worden. We moeten een kader aan-

geven waar de infrastructuur aan moet voldoen. Maar hiervoor moet natuurlijk wel commitment zijn van de gemeenten: we moeten het samen eens zijn over wat er moet gebeuren. En er moet een datum aanhangen; wanneer moet iets klaar zijn. Gelukkig is uit het advies van de commissie gebleken dat de financiën het probleem niet zijn. Gemeenten zullen zelfs gaan investeren als ze bepaalde zaken goed op de rit hebben.

Mevrouw Jorritsma heeft vorig jaar gezegd dat de overheid op het vlak van dienstverlening nog veel kan leren van het bedrijfsleven. Wat vindt u daarvan?

Er kan inderdaad nog veel verbeterd worden aan de dienstverlening van de overheid. Maar ik denk dat het bedrijfsleven ook van ons kan leren. Een gemeente weet namelijk heel goed dat ze een publieke dienstverlener is, want zij wordt dagelijks geconfronteerd met allerlei vragen van burgers. Meer dan sommige bedrijven. Aan de andere kant zou het goed zijn om binnen de overheid bijvoorbeeld afspraken te maken over dienstverleningsprotocollen. Daar is nog veel mee te winnen.

Om nog even terug te komen op dat cijfer voor dienstverlening. Met welk cijfer zou u tevreden zijn?

Ik vind dat we deze kabinetsperiode een zeven moeten realiseren. Dat zie ik dan vooral als een leuk begin. Het zou nog beter moeten kunnen. Maar als het een zeven wordt, hebben we al enorme slagen gemaakt.

Het uur van de waarheid

De ‘dienstbare overheid’ is één van de missies van het Kabinet Balkenende IV. Elektronische dienstverlening kan aan de verwezenlijking van die missie een belangrijke bijdrage leveren. De gezamenlijke overheden hebben op dit gebied grote ambities. Een groot aantal projecten op het terrein van de elektronische overheid (e-overheid) is al in uitvoering. Maar het is toch nog niet genoeg.

Al eerder hebben adviescommissies zich over de bevordering van e-overheid gebogen. Deze adviezen hebben nog niet voldoende effect gehad. Om die reden heeft staatssecretaris Bijleveld Jan Postma en Jacques Wallage opdracht gegeven te onderzoeken, hoe de overheid het proces kan versnellen. De opdracht bestond uit drie onderdelen:

1. onderzoek te doen naar de mogelijkheden om op termijn de baten te benutten voor het doen van de gewenste investeringen voor de e-overheid;
2. onderzoek te doen naar de manier waarop de sturing op de invoering van de e-overheid kan worden verbeterd;
3. voorstellen te doen voor de manier waarop de financiering bij gemeenten kan worden georganiseerd om de e-overheid in het gewenste tempo bij gemeenten in te voeren.

De uitwerking van deze opdracht en het advies van Jan Postma en Jacques Wallage over regie en sturing van de elektronische overheid staat in het rapport ‘Het uur van de waarheid’.



Curriculum vitae drs. A.Th.B. Bijleveld-Schouten

Ank Bijleveld (1962) is sinds 22 februari 2007 staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Zij was Tweede Kamerlid voor het CDA (1989-2001) en vicefractievoorzitter (1998-2001). Eerder werkte zij bij de gemeente Hengelo (Ov), was zij raadslid in Enschede en was zij actief bij het dekenaat van Enschede. Van 1 januari 2001 tot 22 februari 2007 was mevrouw Bijleveld burgemeester van Hof van Twente. Als Tweede Kamerlid hield zij zich vooral bezig met sociale zaken, gezinsangelegenheden en Antilliaanse zaken. In 2007 bracht mevrouw Bijleveld de Wet algemene bepalingen burgerservicenummer in het Staatsblad. De wet introduceert het burgerservicenummer (BSN) voor de klantcontacten tussen burger en overheid.

