



Directeur-Generaal Frequin over de ICT-Agenda 2008-2011

‘Het kan mij niet snel genoeg gaan’

In 2015 is Nederland internationaal koploper op het gebied van ICT. Dat is de uitdagende ambitie van dit kabinet. Een ambitie die de komende jaren gestalte moet krijgen met de ICT-Agenda 2008-2011. De staatssecretarissen van Economische Zaken en Binnenlandse Zaken nemen hierbij het voortouw. Maar zij zijn zeker niet de enige spelers. Samenwerking met bedrijven, burgers en consumenten is noodzakelijk. Nu meer dan ooit. Dat vindt Mark Frequin, directeur-generaal Energie en Telecom bij het ministerie van Economische zaken (EZ), verantwoordelijk voor de coördinatie van het ICT-beleid. We spraken met hem over de ICT-Agenda, de Nederlandse economie, de rol van het bedrijfsleven en de relatie met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties (BZK).

Wat is uw doelstelling met de ICT-Agenda?

Met de ICT-Agenda willen we als overheid bereiken dat Nederland in 2015 tot de internationale koplopers op ICT-gebied behoort. Hiervoor willen we een fundament leggen in de periode tot 2011. Een stevig fundament dat gaat bijdragen aan een duurzame economische groei. De ICT-Agenda is in dat kader ook écht een sturingsinstrument.

Koploper op ICT-gebied? Maar we doen het op dit moment toch al goed op het terrein van ICT. Op de internationale ranglijst staan we zelfs al jaren in de top tien.

We hebben een uitstekende ICT-infrastructuur, maar om in de toekomst ook tot die top te kunnen behoren, zijn nog een aantal aspecten voor verbetering vatbaar. Bijvoorbeeld als het gaat om het gebruik van ICT. Niet voor niets is de titel van de ICT-Agenda ‘De gebruiker centraal in de digitale dienstenmaatschappij’. Het is van





het grootste belang dat elke burger kan omgaan met ICT en digitale diensten. En dat de burger deze vorm van dienstverlening vertrouwt, waardeert en gebruikt.

De innovatieve burger is al een stapje verder en maakt gebruik van bekende voorbeelden als YouTube, Wikipedia en Flickr. Dit zijn stormachtige ontwikkelingen rondom Web 2.0 die snel opkomen, maar binnen de ICT-Agenda nog weinig aandacht krijgen. Zijn er binnen uw ministerie al ideeën hoe u op deze ontwikkelingen gaat inspelen?

We doen veel onderzoek naar de mogelijkheden om met Web 2.0 onze dienstverlening te verbeteren. Tegelijkertijd initiëren we bij het ministerie van BZK verschillende pilots in de praktijk. We zijn dus ook praktisch bezig, zowel voor burgers als bedrijven. Bijvoorbeeld via het forum higherlevel.nl, waar ondernemers bij elkaar kunnen aankloppen met vragen over regelgeving en overheidsbeleid. Of elkaar helpen bij het opstellen van businesscases.

Burgers willen we met Web 2.0 een rol geven in het vormgeven van beleid, bijvoorbeeld door prijsvragen uit te schrijven voor het creatief gebruik van overheidsinformatie. Daarnaast zetten we bij burgers sterk in op het programma Burgerlink, hiermee kunnen we ze betrekken bij grote problemen die op dat moment spelen. Dit kan lokaal bij een specifiek probleem in de wijk, maar ook bij een landelijk issue. Er zit zoveel kennis bij de burger, daar moeten we als overheid van profiteren. Het zijn tenslotte de gebruikers van zo'n Web 2.0-toepassing die uiteindelijk bepalen hoe nuttig het wordt, zij maken de site. Dat is nog best een hele uitdaging. Maar je ziet dat de markt deze ontwikkelingen zelf oppakt. Kijk bijvoorbeeld naar de inzet van serious gaming binnen het onderwijs en de wereld van veiligheid.

Aan de andere kant zijn er altijd groepen die u gewoon niet of moeilijk kunt bereiken. Mensen die helemaal niet vertrouwd zijn met het gebruik van een computer. Vaak zijn dat de sociaal zwakkeren in de samenleving, mensen van allochtone afkomst of ouderen. En deze mensen hebben juist de meeste behoefte aan dienstverlening van de overheid. Bijvoorbeeld in het kader van de Wmo. Dan heb je het over een doelgroep die moeite heeft om met de computer om te gaan. Het gaat om ongeveer tien procent van de bevolking in Nederland. Maar juist voor deze doelgroep kan het gebruik van digitale dienstverlening zo'n ontzettende meerwaarde geven. Een ouder echtpaar dat moeilijk ter been is, hoeft zich dan niet meer in allerlei bochten te wringen om fysiek op het gemeentehuis een aanvraag voor een rolstoel te doen. Het kan ook thuis via de computer. Daarom staat het aanleren van eVaardigheden hoog op de agenda. We gaan deze doelgroep extra aandacht geven. Bijvoorbeeld door ze te helpen met de computer te leren werken en de kansen te grijpen die de ICT-infrastructuur hen biedt. We moeten ook wel. Over vijf jaar is de ontwikkeling van digitale dienstverlening voor de overheid cruciaal.

Dus lijkt haast geboden. Het creëren van een goed ICT-fundament is immers een meerjarenplan. Is het dan niet vreemd dat de 'U' van 'Urgentie' in het Nationaal

Urgentie Programma (NUP) van de commissie Wallage/Postma onlangs is omgedoopt in de 'U' van 'Uitvoering': het Nationaal Uitvoerings Programma?

De 'U' van urgentie had primair als taak de ICT-toepassingen binnen de overheid hoger op de politieke agenda te krijgen. Dat lijkt gelukt! Er is geen aansporing meer nodig, het belang is duidelijk. Het is nu belangrijk dat het ook daadwerkelijk gedaan wordt, dat we het uitvoeren. Vandaar de 'U' van uitvoering. Je ziet momenteel ook dat het vanuit diverse gebieden wordt opgepakt. Bijvoorbeeld met het project 'Antwoord voor Bedrijven' of het 'Digitaal loket Schoolverlaten'.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), maakt onder leiding van staatssecretaris Bijleveld, al concreet meters met het uitvoeren van het Nationaal Uitvoerings Programma. Terwijl uw ministerie van Economische Zaken (EZ) de ICT-Agenda onder z'n hoede heeft. Lopen jullie elkaar niet voor de voeten?

De algehele coördinatie van ICT ligt bij het ministerie van EZ. Gaan we vervolgens een niveau lager, dan zijn onze activiteiten duidelijk te identificeren. BZK richt zich bij de inzet van ICT op de burgers en EZ op het bedrijfsleven. Maar we hebben elkaar hard nodig om alles voor elkaar te krijgen. We werken al meer dan zes jaar intensief samen. Er is een vertrouwensband; we kunnen alles tegen elkaar zeggen. Het is eigenlijk het beste voorbeeld van hoe een samenwerkingsverband moet lopen. Zo is er bijvoorbeeld een ambtelijke kerngroep in het leven geroepen, die bestaat uit afgevaardigden van deze twee ministeries en soms meer. Vanuit deze kerngroepen initiëren we nieuwe projecten. De inzet van DigiD is zo'n project. Daarnaast zetten we gemeenschappelijke organisaties op om ambities voor elkaar te krijgen. Zo zijn bijvoorbeeld ICTU en GBO.Overheid tot stand gekomen.

Kunt u wat meer specifiek vertellen over de rol die het ministerie van EZ speelt in het algemeen, en het DGET (Directoraat Generaal Energie en Telecom) in het bijzonder, bij het uitvoeren van de ICT-agenda?

Belangrijk is dat ieder ministerie ICT zelf opneemt in zijn beleid. ICT moet verbonden zijn met de inhoudelijke vraagstukken van de verschillende sectoren. Zo is VWS heel actief op het gebied van het Elektronisch Patiënten en het Elektronisch Medicatie dossier. OCW met ICT in het nieuwe leren, en VenW met de OV-chipcard. De invulling van een Elektronisch Patiënten Dossier is echt voor de inhoudelijk deskundigen op dat specifieke vakgebied. Wij zorgen voor de coördinatie en de generieke voorzieningen. Bijvoorbeeld dat iedereen uniek geregistreerd staat. Of we creëren richtlijnen voor randvoorwaarden. Neem de inzet van standaarden voor het uitwisselen en delen van informatie binnen de publieke sector. Wij werken op dit gebied nauw samen met het bedrijfsleven in het Forum Standaardisatie. Op basis van hun adviezen, bepaalt het College Standaardisatie (red. rijksoverheid, uitvoeringsorganisaties en medeoverheden) hoe we dat voor onze dienstverlening gaan gebruiken. Voor standaarden die cruciaal zijn voor interoperabiliteit hebben we ook een basislijst gemaakt, deze vind je terug op www.forumstandaardisatie.nl. Dat in beeld



hebben is het belangrijkste, daarna kun je het overlaten aan het bedrijfsleven.

Kunt u daar een concreet voorbeeld van geven?

Een mooi voorbeeld vormt StUF. Deze van de markt (red. Getronics en Centric) afkomstige open standaard voor de uitwisseling en bevraging van basisgegevens en sectorspecifieke gegevens is op basis van het advies van het Forum recent door het College Standaardisatie vastgesteld. Een ander voorbeeld zijn de Webrichtlijnen die van toepassing zijn op alle websites van de rijksoverheid. Het gaat dan niet alleen om het gemak dat je met alle browsers bij de sites kunt, maar ook dat mensen met fysieke beperkingen ze goed kunnen gebruiken.

Dat is een mooi streven, maar als we afgaan op een interview met branchevereniging ICT-Office in de vorige editie van dit magazine, dan blijkt dat met name de softwareproducenten meer en meer een ondergeschoven kindje worden. Zo vindt het Centraal Plan Bureau zelfs dat we geen software meer moeten maken, maar in het buitenland moeten kopen. Daar komt nog bij dat staatssecretaris Heemskerk een sterke voorstander is van Open Source software en dit klinkt ICT-bedrijven, die voor eigen risico en rekening investeren in software om uw ambities waar te maken, niet echt als muziek in de oren.

Ik wil nogmaals benadrukken dat we de ICT-bedrijven écht nodig hebben als we Nederland willen blijven neerzetten als koploper op het gebied van ICT. Net als ICT-Office zien wij ICT als 'innovatie-as'. Dat is destijds ook zo door het Innovatie Platform opgepakt en wordt nu vertaald naar slimmer samenwerken in de zorg, in het onderwijs en in het bedrijfsleven. Wij pakken dat op via het speerpunt 'Maatschappelijke domeinen & ICT'. Of met het programma 'Nederland Digitaal in Verbinding', waarmee we op landelijk niveau het MKB stimuleren aan de slag te gaan met ICT als instrument voor innovatie. Niet voor niets organiseren we samen met het bedrijfsleven het 'World Congress On IT' in 2010 om aan de wereld te laten zien wat we op het gebied van ICT allemaal kunnen. Het motto van WCIT 2010 is Challenge of Change. Dit verwijst naar de kansen die er mondiaal zijn om een aantal grote maatschappelijke en economische veranderingen het hoofd te bieden met de inzet van ICT. We hebben een tiental tracks benoemd, waaronder Energie & ICT, Water & ICT en Creatieve industrie & ICT.

De ICT-Agenda speelt, zoals u eerder aangaf, een cruciale rol in de ambitie om internationaal koploper op het gebied van ICT te blijven. Wat levert deze rol de Nederlandse economie in het algemeen, en de kenniseconomie in het bijzonder, nu concreet op?

We streven naar een goed ondernemersklimaat met een uitstekende communicatie-infrastructuur, een overheid waarmee je gemakkelijk je zaken kunt regelen en een bevolking die vertrouwd is met én gebruik maakt van ICT-toepassingen. En dan kom ik toch weer op het gebruik, want dit blijft met name bij het MKB ver achter bij de grote bedrijven; die vinden hun weg wel. Daarom zet-

ten we met de ICT-Agenda sterk in op het benutten van ICT-toepassingen. Wel zie ik langzaamaan een positieve kentering ontstaan. Kijk bijvoorbeeld naar het indienen van de inkomstenbelasting. Bedrijven doen dit al door middel van ICT, en ook burgers gaan het steeds meer doen. Het vergt een cultuuromslag, maar zowel burgers als bedrijven ervaren al snel het gemak van digitale dienstverlening. Of kijk eens naar het aanvragen van een kapvergunning. Via de digitale snelweg is dit voor de burger een verademing.

Toename van digitale dienstverlening betekent wel meer energiegebruik. Momenteel een hot item binnen de maatschappij. Hoe staat dit vraagstuk in relatie tot de ICT-agenda? Het energievraagstuk vormt binnen uw ministerie immers ook een belangrijke pijler.

Gartner (red. Amerikaanse organisatie die zich bezighoudt met onderzoek en advisering in de IT-industrie) zegt dat ICT-gerelateerd energieverbruik de vliegtuigindustrie momenteel voorbij streeft. Wij hebben onderzoek laten doen en daaruit blijkt dat we op ICT-gebied zonder maatregelen een verdubbeling van het energieverbruik tegemoet kunnen zien. Met maatregelen zou de groei van het verbruik gehalveerd kunnen worden. Vandaar dat we nu bezig zijn met het ontwikkelen en inzetten van best practices. Het is echt een groot probleem, maar het biedt tegelijkertijd ook kansen. Zo hebben wij onlangs een convenant opgesteld met een energiestrategie voor de komende vijftig jaar. Dat kent twee kernpunten. De eerste is: minder energieverbruik en CO₂-uitstoot door het gebruik van ICT. De tweede is: het realiseren van slimmere oplossingen met de inzet van ICT, zoals smartgrids (red. toekomstige, slimme elektriciteitsnetwerken) en slimme meters. Belangrijk speerpunt daarbij vormt het 'zelfproducerend zijn'. Warmte die vrijkomt bij het gebruik van ICT in een ziekenhuis kunnen we namelijk weer prima hergebruiken, bijvoorbeeld voor het opwarmen van de kamers.

De ICT-Agenda loopt van 2008 tot 2011. Hiervan is nu bijna één jaar om. Hoe kijkt u terug op deze periode? En wat zijn uw verwachtingen voor de komende twee jaar?

We hebben een aantal zaken goed op de rit gezet die de komende jaren tot merkbaar resultaat moeten leiden. Laat ik er drie noemen. In de eerste plaats de inzet van het internet-portaal 'Antwoord voor Bedrijven'. Via een aangesloten klantcontactcentrum worden informatie en procedures van de overheid voor ondernemers, ook binnen de EU, beter toegankelijk. Het klantcontactcentrum beantwoordt maandelijks ruim zeshonderd complexe en minder complexe vragen. Zeventigduizend unieke bezoekers per maand zien branchespecifiek in één oogopslag wat moet, wat mag en wat kan.

In de tweede plaats pakken we via het actieplan 'Slim Geregeld, Goed Verbonden' de struikelblokken aan in de samenwerking tussen bedrijven en overheden. Veel ondernemers zijn onnodig veel tijd en geld kwijt aan het nakomen van wet- en regelgeving. In het programma bepalen bedrijven en overheden met elkaar hoe zij dit beter en goedkoper kunnen doen. Bijvoorbeeld door de

processen in een keten sneller en doeltreffender in te richten. Onderdeel van die herinrichting is een innovatieve ICT-oplossing. Tot slot zijn we onlangs gestart met het vierjarig programma Digivaardig & Digibewust. Dit programma heeft een rol bij het terugdringen van digibeten in de groepen ouderen, inactieven, allochtonen en laagopgeleiden.

Kortom, mooie trajecten en we willen meer! Maar veel van dit soort onderwerpen zijn knap ingewikkeld. Ik merk dat we op heel veel terreinen voortgang boeken en nieuwe acties concreet maken. Het kan mij echter niet snel genoeg gaan. Alles is stevig in beweging en ik kijk daarom vol vertrouwen naar de komende jaren.

Mark Frequin

Mark Frequin (1953), directeur-generaal Energie en Telecom (DGET) bij het ministerie van Economische Zaken, is afgestudeerd in sociale en economische geografie en planologie aan de Rijks Universiteit van Groningen.

Van januari 2000 tot 2002 was hij plaatsvervangend secretaris-generaal van het ministerie van Justitie. Daarna was hij directeur-generaal bij Verkeer en Waterstaat. Voor die tijd heeft hij meerdere functies bekleed bij het ministerie van Onderwijs (Cultuur) en Wetenschappen.