



Universiteit
Leiden
The Netherlands

ICT-vernieuwing & Overheid: "consensus onmogelijk bij informatiemanagement "

Hoenderbos, H.

Citation

Hoenderbos, H. (2003). ICT-vernieuwing & Overheid: "consensus onmogelijk bij informatiemanagement ". *Bestuurskundige Berichten*, 18(4), 10-11. Retrieved from <https://hdl.handle.net/1887/3211107>

Version: Not Applicable (or Unknown)

License: [Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0 license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/3211107>

Note: To cite this publication please use the final published version (if applicable).

ICT-vernieuwing & Overheid

"Consensus onmogelijk bij informatiemanagement"

Op 27 augustus 2001 presenteerde de commissie Doctors Van Leeuwen haar rapport met als titel "Burger en overheid in de informatiesamenleving". Een zoveelste rapport zou je kunnen zeggen dat past in de Nederlandse poldercultuur. Een rapport van compromis en vol ideeën hoe het zou kunnen. Toch verschilde dit rapport volgens mij van de rest die op de stapel liggen. In het rapport gaat men na welke rol ICT zou kunnen gaan spelen bij de communicatie met burgers. De inleiding van het rapport is opmerkelijk en de eerste twee hoofdstukken liegen er eveneens niet om.

Informatie en Communicatie Technologiën zijn naar mijn persoonlijke mening een van de factoren die bepalend zullen gaan worden bij de overheid. Het zal een voorname rol gaan spelen bij de overheidscommunicatie naar burgers toe, dat wordt uitgebreid in het rapport behandeld. ICT is eveneens een belangrijke (toekomstige) factor die een grote rol gaat spelen bij de vernieuwing van het openbaar bestuur. In dit artikel wil ik uiteenzetten wat een deel van de rol van ICT zou kunnen worden binnen de overheid en wat de gevolgen zijn van de integratie van ICT. Allereerst zal ik kort enkele punten uit het rapport Doctors van Leeuwen aanhalen, waarna nader zal worden ingegaan op één detail: informatiemanagement. Eindigend zal het stuk worden afgesloten met een nieuwe kijk op "the big picture" die in het rapport wordt beschreven.

Als eerste wordt in het rapport Doctors Van Leeuwen de opmerking gemaakt dat wij ons tegenwoordig in een transformerende samenleving bevinden. Waren we in het begin van de twintigste eeuw nog in het midden van de zogenaamde industriële samenleving, nu zitten we midden in de "informatierevolutie". Voornamelijk door de komst en verfijning van de computer is er een transformering van de samenleving gaande, die uiteindelijk zal leiden tot wat Doctors Van Leeuwen noemt de "informatiesamenleving". Hét grote verschil tussen de oude en de nieuwe samenleving is dat waar in de industriële samenleving, fysieke capaciteiten werden vergroot, nu de intellectuele capaciteiten worden

vergroot. Informatie is (en zal nog meer) onafhankelijk van tijd en ruimte beschikbaar zijn en zal ook niet meer enkel passief maar ook actief gebruikt worden. De klant kan zelf kiezen wat hij wil, waar hij het wil en wanneer hij de informatie wil. Hoe dit voor te stellen? Een voorbeeld: luisterde je vroeger nog braaf naar je autoradio om de files te horen, tegenwoordig is dit (voor de beter verdienenden onder ons) overbodig door middel van een ingebouwd navigatiesysteem wat via een GPS verbinding die voor je de snelste weg uitstippelt. Hierbij worden files en wegversperringen automatisch in acht genomen en hoeft de gebruiker verder niets meer te beluisteren. Informatie is dus waar dan ook en wanneer dan ook beschikbaar, maar belangrijker nog het is de gebruiker die bepaalt welke informatie opgevraagd wordt, informatie "on demand" dus. Deze technologische ontwikkeling heeft zich in zéér korte tijd zéér snel ontwikkeld en het is om die rede dat de commissie Doctors Van Leeuwen geen langetermijnspraak durft te doen en met haar rapport enkel doelt op korte termijn.

De overheid ontkomt niet aan dit transformatieproces zoals boven beschreven. Doctors Van Leeuwen schetst een aantal maatschappelijke trends die zich tengevolge van de informatiesamenleving met ICT afspeelen. Als eerste beschrijft hij

"Informatie is (en zal nog meer) vrij van tijd en ruimte beschikbaar zijn en ook niet meer enkel passief maar ook actief"

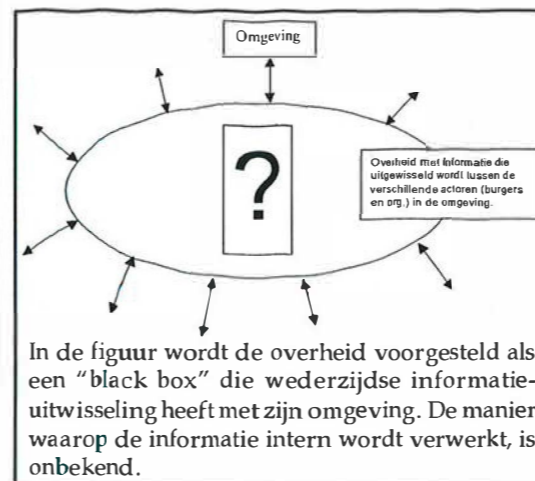
horizontalisering. Hiermee bedoelt hij dat alle actoren in de beleidsarena door de ontwikkelingen op gebied van ICT steeds meer qua kennisniveau naar elkaar toe trekken met als gevolg een toenemende horizontale verantwoordelijkheid. ICT vergroot ook de transparantie van de overheid en de burgers (of organisaties) zijn niet meer bewust onwetend te houden door overheden. Deterritorialisatie en virtualisering zijn de tweede en derde trend die de commissie beschrijft. Alles wordt niet meer (zoals boven besproken) aan tijden ruimte gebonden en kan virtuele vormen aannemen. Dit kan belangrijke, vaak juridische, gevolgen hebben. Wat te denken van iemand die vanuit het buitenland, meestal een klein eilandenstaatje, een goksite op het internet aanbiedt die volgens de Nederlandse wet niet mag worden gevoerd. Is de Nederlandse bezoeker dan strafbaar? Is de aanbieder strafbaar als hij bewust op een Nederlandse doelgroep mikt?

Als laatste belangrijke ontwikkeling noemt de commissie nog de voor de hand liggende versnelling. Alle tegenwoordige trends ontwikkelen zich nu in decennia, terwijl men bij de industriële samenleving sprak over ontwikkelingen van honderden jaren.

Goed, dit waren een aantal ontwikkelingen, maar wat kunnen we hier mee? Ik wil nu een punt eruit lichten dat ik het belangrijkste vind en dit nader bekijken, namelijk de vrijheid om informatie vrij van tijd en ruimte te krijgen. Grafisch ziet de overheid er dan uit als in het figuur dat op de volgende pagina is weergegeven.

Iedere burger kan waar dan ook en wanneer dan ook bij de overheid terecht voor informatie. Het probleem is alleen hoe overheden met die informatieverstrekking aan en de informatieverstrekking van de burgers om gaan. Kortom hoe kunnen overheden

informatie het beste managen?



Om op deze vraag antwoord te kunnen geven is het van belang eerst het begrip informatiemanagement concreet en gedetailleerd te definiëren. Luitjens en Grijpink definiëren het begrip in hun boek "Overheid en informatie - werkprocessen en informatiestromen van de overheid" als: "het geheel van activiteiten, gericht op het sturen en beheersen van het inhoudelijk, organisatorisch en technisch ontwerpen, ontwikkelen en instandhouden van de informatiehuishouding. Verder zijn er volgens hun binnen een organisatie drie actoren die direct te maken hebben met de invoer van informatie-management: de gebruikers, de deskundigen en het management zelf. De deskundigen zijn de tolken die het systeem afstellen op de wens van de gebruikers. Het management bespreekt, eventueel interorganisationeel, welke systemen en hoe ze worden toegepast. Vooral als het om ICT systemen gaat heeft het management een grote vinger in de pap.

En bij het management zit juist nu ook het grote probleem, want waaruit bestaat binnen de overheid precies nou eigenlijk het management? Dit zijn de politici in combinatie met het "ambtenaren-management" van een departement. De doelen die het systeem moeten bereiken worden door het management bepaald, maar is hiervoor direct ondergeschikt aan politici. Het doel dus is onderdeel geworden van een politieke discussie. Luitjens en Grijpink stellen dat er hierdoor geen nuchtere bedrijfs-economische beslissing kan worden genomen. Dit heeft tot gevolg dat de

informatiemanagementkeuze bij de overheid zich bezig houdt met de vraag: wat is in het algemene belang? Dit algemeen belang is echter een ondergeschoven kindje als gevolg van, de door onder-getekende reeds eerder vernoemde, "marketingcratie". Mooi voorbeeld is bijvoorbeeld de fraude in de sociale dienst. Waar pas aan werd gesleuteld nadat de politiek belangstelling kreeg voor dit probleem (met "grote" dank aan de media). Het probleem dat door deskundigen reeds langer werd onderken,

werd ineens op de politieke agenda gezet. Er is dus met andere woorden, zo stellen Luitjens en Grijpink vaak een externe prikkel nodig om de zaak grondig te hervormen.

Tot zover over het systeem, dan nu de informatie die gemanaged wordt. Stone, stelt in haar boek Policy Paradox dat informatie in de politiek zelf ook onderdeel is van de politieke discussie. Laten we het bijvoorbeeld eens hebben over de definiëring van het begrip asielzoeker. Informatiemanagementsystemen verlangen dan een definitie die voldoet aan Stone's "market model" (accuraat, concreet en volledig gedetailleerd), maar krijgen een die onderhevig is aan de politieke definitiebepaling. Informatie die ambiguïet, interpreterend, incompleet en strategisch gemanipuleerd is. Men verwacht dus met het een te werken, maar in werkelijkheid krijgen overheidsdiensten met een heel ander slag van informatie van doen. In concreto zouden de informatiesystemen dan elke vier jaar als het politieke bestel wisselt én wanneer de politiek dit verlangt, de begripsbepaling aan moeten passen in het informatiemanagementsysteem. Dat is natuurlijk vrij moeilijk in banen te leiden.

Afsluitend wil ik terugkomen waar het allemaal begon: de commissie Doctors Van Leeuwen. Deze stelt dat er een zéér dynamische periode komt in de nieuwe informatiesamenleving. De communicatie van de overheid naar de burger toe en omgekeerd zal radicaal gaan veranderen. Luitjens en Grijpink stellen echter dat informatiemanagement bovenal

relatiebeheer inhoudt. Als de communicatie van de burger radicaal zal gaan veranderen, zal dit ook grote gevolgen hebben voor het relatiebeheer van de overheid en dus ook voor het informatiemanagement. Informatie managen in een overheid houdt in dat het openbaar bestuur in combinatie met de politiek samen moet bekijken hoe dat vorm moet krijgen. Dit betekent echter een onwelkome vorm van consensus, wat negatieve gevolgen heeft voor het proces of het systeem waarmee men de informatie wil gaan managen. Vernieuwing en ICT zullen samen dus nog voor een hoop wrijving gaan zorgen tussen het openbaar bestuur en de politici.

Hennie Hoenderbos

Bronnen

Commissie Doctors Van Leeuwen, *ICT en overheid*, Tweede Kamer der Staten-Generaal, 6 September 2001
 Jacobs, C.W.J.M., G.J.M. Janssen, "Overheid en informatie", *Werkprocessen en informatiestromen in de overheid*, 2000, Utrecht Lemma, p. 229-244
 Holsteyn, J. van, C. Mudde, *Democratie in verval?*, 2002, Amsterdam Boom, p. 105-122
 Stone, D.A., "Policy Paradox" *the art of political decision making*, New York Norton, 2002
 Hoenderbos, H., "Van een zuilen-maatschappij naar een marketingcratie", in *Bestuurskundige Berichten*, nr. 3, 2002, p. 18-19.