



Universiteit  
Leiden  
The Netherlands

## Digitale dienstverlening bij de overheid

Saris, S.; Schreurs, D.; Weber, M.; Boom, C. van der; Sieburgh Sjoerdsma, Q.; Tseggai, M.

### Citation

Saris, S., Schreurs, D., Weber, M., Boom, C. van der, Sieburgh Sjoerdsma, Q., & Tseggai, M. (Eds.). (2018). Digitale dienstverlening bij de overheid. *Bestuurskundige Berichten*, 33(2), 11. Retrieved from <https://hdl.handle.net/1887/3212531>

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/1887/3212531>

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

## Diesweek 'Grootmachten'

Zoals elk jaar werd er ook dit jaar een Diesweek georganiseerd. Deze keer met het thema 'Grootmachten'. Hieronder vindt u een overzicht van deze zeer geslaagde week.

### Van Braamlezing

De week werd afgetrapt met de traditionele Van Braamlezing. Eerst hield Claar Bergmans een introductie. Claar zat in het eerste en tweede bestuur der B.I.L. en heeft ons alles verteld over de geschiedenis en het ontstaan van onze vereniging. Vervolgens nam Pete Hoekstra het woord. De Amerikaanse ambassadeur vertelde over zijn ervaring met grootmachten. De avond werd afgesloten met een Q&A met Frits Bolkestein.

### Diesfeest 'Muzikale Grootmachten'

Na de oudbesturenborrel die muzikaal werd omlijst door een bandje van oudbesturen barstte het feest los. Er werd tot in de kleine uurtjes gedronken en gedanst.

### Formele activiteit: bezoek Japanse ambassade

Om in het thema 'Grootmachten' te blijven werd een bezoek gebracht aan de Japanse ambassade. Dit was een interactieve excursie. Er werden veel interessante vragen en antwoorden gegeven, met betrekking op actuele onderwerpen en de buitenlandpolitiek.

### Informele activiteit: World bowling games

Na het bezoek aan de ambassade werden de pakschoenen verruild voor bowlingschoenen. Zes teams streden om de hoogste score. Na een gelijk spel werd er een shootoff gedaan, waar uiteindelijk toch de echte winnaar bekend werd.

### Diesgala: American Prom

Om de week in stijl af te sluiten werd het diesgala dit jaar gehouden in Plein XIX. Iedereen had zijn beste pak en mooiste jurk aangetrokken. Er werd tevens een Promking en Promqueen gekozen. Daarnaast kreeg de mooiste 'Promposal' een flesje bubbels. Ook hier werd tot in de late uurtjes gedanst op de hoge hakken.



## Digitale dienstverlening bij de overheid

Wouter Welling is coördinerend beleidsmedewerker digitale overheid bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Na een post-master politieke geschiedenis en een traineeship informatiemanagement bij PBLQ is hij bij Logius terechtgekomen. Dit is een onderdeel van de Rijksoverheid dat zich bezighoudt met de overheid en ICT. "Wat betekent de digitalisering van de maatschappij voor Nederland? Op dit moment merk je dat het pas op de maatschappelijke agenda komt als er iets misgaat, zoals de parlementaire enquête over de ICT projecten bij de overheid. Maar eigenlijk verdient dit onderwerp meer aandacht. Wat gebeurt er bijvoorbeeld met kwetsbare groepen die de digitalisering niet bij kunnen houden, als de overheid alles digitaal gaat doen? Tegelijkertijd biedt de digitale overheid juist meer kansen voor de zelfredzame types van onze generatie."



### Maar wat betekent de digitalisering dan voor de overheid zelf?

"Bij de overheid gebeuren veel processen op de achtergrond, waar je als burger niet meteen zicht op hebt. Al die achtergrondsystemen moeten gedigitaliseerd worden en daarna moeten alle processen rondom de dienstverlening ook nog worden gedigitaliseerd. En los van de achtergrondprocessen, willen we natuurlijk ook de mogelijkheden die er nu zijn optimaal benutten. In de jaren '90 werd er al volop geëxperimenteerd met New Public Management. Tegenwoordig verwachten mensen integrale dienstverlening. Ik liep een dag mee in het callcenter van mijnoverheid.nl, voor mijn traineeship. De helft van de telefoontjes die ik kreeg waren voor gemeentes, de belastingdienst of andere instanties. 'De overheid' is voor de burger maar een instantie, terwijl het natuurlijk heel veel onderdelen kent die allemaal willen weten wat jouw burgerlijke staat is."

### Hoe kan de digitale dienstverlening voor de burger beter?

"De grootste prikkel bij de meeste overheden om te digitaliseren is efficiëntie in plaats van een betere dienstverlening. In bijvoorbeeld Denemarken is dit heel anders: daar is dienstverlening van de overheid georganiseerd rondom life-events: trouwen, scheiden, een geboorte, een sterfgeval. Als je bijvoorbeeld gaat scheiden kun je dat in Denemarken met één klik op de knop bij alle onderdelen van de overheid doorgeven. In Nederland zijn we ontzettend goed in processen optimaliseren, maar we zouden wel meer mogen focussen op dienstverlening. Als je niet oplet, ontstaat er bestuurlijke verlamming, omdat overheden niet snel genoeg mee-veranderen met de samenleving. Daarnaast is het voor de overheid anders dan voor bedrijven: de overheid moet met iedereen rekening houden, ook met mensen die niet mee kunnen komen met digitalisering. Een bank kan besluiten alleen nog maar digitale bankafschriften te versturen, maar de overheid moet iedereen bedienen. Als laatste is privacy een groot issue. Als de overheid meer gegevens van de burger heeft, kan dienstverlening vaak beter aangepast worden op individuen."

### Moeilijke vraagstukken!

"Zeker, maar ook heel interessant. Ik zou iedere bestuurskundige aanraden zich eens te verdiepen in dit onderwerp. Het staat bij veel studenten niet op de radar, terwijl het juist heel tastbaar en urgent is. Natuurlijk kun je na je studie bij een hippe startup gaan werken, maar bij de overheid heb je de kans om aan maatschappelijk relevante vraagstukken te werken!"