



Universiteit  
Leiden  
The Netherlands

## Overheidsontwikkeling: Programma Digitaal 2017

Warnar, F.

### Citation

Warnar, F. (2018). Overheidsontwikkeling: Programma Digitaal 2017. *Bestuurskundige Berichten*, 33(2), 14-15. Retrieved from <https://hdl.handle.net/1887/3212535>

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/1887/3212535>

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

## Overheidsontwikkeling: Programma Digitaal 2017

Door Frits Warnar

Het kabinet Rutte-II had in het regeerakkoord van 2012 opgenomen dat de overheidsdienstverlening beter moest. Als doel was gesteld: 'Ondernemers en burgers kunnen uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen, zoals het aanvragen van een vergunning, digitaal afhandelen'. Om dit bij alle overheidsorganisaties te helpen realiseren is in 2013 het programma Digitaal 2017 in het leven geroepen. Het programma is eind 2017 afgerond. De laatste twee jaren was ik programma-manager van dit programma dat viel onder verantwoordelijkheid van de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Economische Zaken (nu: Economische Zaken en Klimaat, EZK).



Omdat gemeenten, provincies, waterschappen, departementen en uitvoeringsorganisaties zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen (digitale) dienstverlening had het programma vooral een ondersteunend en faciliterend karakter. Het was geen ICT-programma, maar een programma met een ICT gerelateerd doel. Vanaf de start was de gedachte dat de ontwikkeling van de digitale overheid het best gestimuleerd kon worden door een mix van verschillende instrumenten in te zetten en daarmee diverse rollen te vervullen. Gedacht moet worden aan rollen zoals: agenderen, onderzoeken, monitoren, informeren, faciliteren en rapporteren. Instrumenten die hiervoor zijn ingezet waren bijvoorbeeld websites met informatie (voor overheidsprofessionals), jaarlijks onderzoek naar het aanbod van digitale diensten van individuele organisaties, opstellen en agenderen van voortgangsrapportages, etc. Eén rol van het programma was echter dwingend van karakter. Dat betrof de wetgevende rol. Ook die rol is ingevuld, daarover straks meer.

Over de mate waarin de digitalisering van de overheidsdienstverlening in 2017 een succes is geworden, kunnen de meningen uiteenlopen. In oktober 2017 heeft de minister van BZK, mede namens de minister van EZK, de stand van zaken aan de Tweede Kamer gemeld. Het politieke oordeel van de ministers was dat de Nederlandse overheid een goed peil van digitale dienstverlening had bereikt en dat daarmee de doelstelling in hoge mate was gerealiseerd. Die conclusie was onder meer gebaseerd op het feit dat (medio 2017) overheidsbreed gemiddeld 90% van de meest gebruikte overheidsdiensten in digitale vorm beschikbaar was. Bij diverse grote uitvoeringorganisaties lag het percentage hoger dan 95%.

Ook niet onbelangrijk om te vermelden is dat de tevredenheid van burgers en ondernemers over de overheidsdienstverlening de afgelopen jaren geleidelijk aan is toegenomen.

Naast de vraag of de digitalisering een succes was, wilden we weten of het of het programma hieraan een wezenlijke bijdrage heeft geleverd. Daarom hebben we een onafhankelijk evaluatieonderzoek laten uitvoeren met als centrale vraag: in welke mate heeft het relatief bescheiden programma met de inzet van diverse instrumenten bijgedragen aan het resultaat? Subvragen waren: Welke lessen kunnen er getrokken worden over de gekozen strategie? Welke door het programma ingezette instrumenten hebben impact gehad bij de verschillende overheidsorganisaties? Wat zijn succesfactoren voor dergelijke programma's?

Het onderzoeksrapport is begin 2018 gepubliceerd en is medio maart in de Tweede Kamer besproken. De overall conclusie van het onderzoek was dat de mix van instrumenten goed heeft gewerkt. Bij kleinere overheidsorganisaties en bij waterschappen was de impact van het programma het grootst. De voorbereiding van de wijziging van de Algemene wet bestuursrecht was de sterkste prikkel voor overheidsorganisaties. In dit wetsvoorstel is opgenomen dat burgers en ondernemers het recht krijgen aanvragen via een digitaal kanaal in te dienen, als dat ook schriftelijk kan. Dit recht impliceert een plicht voor overheidsorganisaties om zo'n digitale aanvraag in behandeling te nemen. Hier past de kanttekening dat dit voorstel nog aan de Tweede Kamer aangeboden moet worden. Op de gedeelde tweede plaats qua impact kwamen de inzet van gericht, persoonlijk contact (zoals door relatiebeheerders) en de jaarlijkse onderzoeken naar het aanbod van digitale overheidsdiensten.

Wat heb ik zelf geleerd van het evaluatieonderzoek?

- \* Dat een gezamenlijke, maatschappelijke opgave het beste werkt om verschillende overheidspartijen in beweging te brengen;
- \* Een concretisering van die opgave nodig is voor elk type overheidsorganisatie;
- \* Het nuttig is om als landelijk programma in een vroeg stadium duidelijk te maken welke rollen het programma gaat vervullen en hoe;
- \* Intensieve samenwerking met stakeholders, op basis van gelijkwaardigheid en goede persoonlijke relaties, van groot belang is;
- \* De basis waar vanuit je vertrekt op orde moet zijn;
- \* Een gezonde dosis politiek-bestuurlijke betrokkenheid stimulerend werkt.

Digitalisering van overheidsdienstverlening kent grote uitdagingen en gaat volop door. Er zullen nog veel projecten en programma's op losgelaten worden. Ik kijk terug op een prettige samenwerking met diverse stakeholders en een leerzaam traject. Inmiddels werk ik als programma-manager aan een andere uitdaging bij het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat op het gebied van het Openbaar Vervoer waarbij ik gebruik maak van de opgedane inzichten.