

## **Informatievoorziening van overheid aan samenleving via internet behoeft verbetering**

### ***Een visie op de informatievoorziening van overheid aan samenleving; tien aanbevelingen ter verbetering***

Auteur: drs. Edgar P. Johannmann  
Datum: 7 januari 2007

### ***Inleiding***

De samenleving dient in z'n algemeenheid op de overheid te kunnen vertrouwen en dus ook als het gaat om de kwaliteit van de informatievoorziening van overheid richting samenleving (burgers en bedrijfsleven) via het medium internet. De burger dient namelijk zijn besluiten te baseren op de overheidsinformatie en het is immers diezelfde overheid die van de burger verlangt dat hij zich aan de wetten en regels zal houden. Dit laatste kun je niet verlangen als de wetten en regels niet helder en eenduidig gecommuniceerd worden. Als de burger geconfronteerd wordt met een lastige zoektocht naar informatie zal hij al gauw geneigd zijn niet meer naar informatie te zoeken en daarmee bewust het risico nemen dat hij mogelijk regels schendt. Dit kan niet de bedoeling zijn; goedwillende burgers worden hiermee ongewild tot overtreders gemaakt.

Met de informatievoorziening van overheid richting samenleving via internet is het op landelijk<sup>1</sup> niveau niet goed gesteld. Dit werkt rechtsonzekerheid in de hand. De burger kan niet vertrouwen op de informatie en dus bijvoorbeeld zonder dat hij het weet een overtreding begaan. Aan de hand van een eenvoudige casus beschrijft de auteur de problematiek.

### ***Casus: Een poets gebakken bij zoektocht naar 'Witte werkster'***

Tijdens mijn zoektocht naar een schoonmaakhulp in de huishouding wilde ik op internet verifiëren wat de regels hieromtrent zijn. Ik had wel eens gehoord van de kreet 'Witte werkster' en ik wilde weten of deze regeling bestaat en zo ja, hoe deze luidt. Daarom startte ik mijn zoektocht op Google met deze term 'Witte werkster'. Bij de treffers heb ik de eerste vertrouwenwekkende<sup>2</sup> website [www.regering.nl/bezocht](http://www.regering.nl/bezocht). Hier trof ik een artikel N.B. van 22 september 2004 aan (datum van mijn zoektocht is 7 januari 2007!), waarin werd gesteld dat de regeling binnen twee jaar zou worden afgeschaft. Op deze website werd echter niet vermeld of afschaffing ook daadwerkelijk heeft plaatsgevonden en hoe vervolgens de huidige regeling luidt. Om dit uit te zoeken ben ik terugggegaan naar de trefferlijst in Google. De eerstvolgende vertrouwenwekkende website was [www.postbus51.nl](http://www.postbus51.nl). Op deze site werd gemeld dat per 1 januari 2007 de Regeling schoonmaakdiensten voor particulieren (ook wel 'Witte werkster' genoemd), wordt vervangen door de Regeling dienstverlening aan huis. Op deze site wordt zeer beknopt weergegeven wat de nieuwe regeling behelst, maar voor verdere detailinformatie wordt geadviseerd contact op te nemen met de afdeling Publieksvoorlichting van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Op deze pagina stond een link naar de voornoemde afdeling. Als deze link echter wordt aangeklikt, worden algemene adresgegevens van het Ministerie van SZW getoond, maar geen gegevens van of link naar de afdeling Publieksvoorlichting. Ook hier liet ik me niet uit het veld slaan en ging via de getoonde link naar de homepage van SZW <http://home.szw.nl>. Op deze pagina kan middels diverse menu's op verschillende invalshoeken op de site worden gezocht, maar geen van deze menu's bood soelaas. Toen heb ik mijn trefwoorden 'Witte werkster' in het zoekveld op de homepage ingevoerd. Resultaat van de zoekactie was: 'geen documenten gevonden'.

<sup>1</sup> Provinciaal en lokaal niveau zijn buiten beschouwing gelaten in dit artikel.

<sup>2</sup> Met 'vertrouwenwekkend' wordt bedoeld dat helder is wie verantwoordelijk is voor de website en de inhoud daarvan en dat dit tevens een overheidsinstantie is, die verantwoordelijk kan worden gesteld voor de kwaliteit van de informatie (juistheid, tijdigheid, actualiteit e.d.) op de website. Op andere websites kan de burger namelijk niet bouwen als hij rechtszekerheid wenst.

Vervolgens heb ik ook nog conform de helpfunctie op de site de Boolean operator AND tussen beide trefwoorden geplaatst om er zeker van te zijn dat het niet aan de syntaxis van mijn zoekopdracht zou liggen. Ook de termen 'schoonmaakhulp' en 'huishoudhulp' gaven nul treffers. Als laatste strohalm schoot mij de Belastingdienst te binnen, waarvan ik de URL uit mijn hoofd ken: [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl). Ook op deze site trof ik niets over de gezochte regeling aan. Dit was het moment dat ik mijn zoektocht opgaf. Uiteraard ligt dit punt voor iedereen op een ander moment en ongetwijfeld zullen veel mensen hardnekkiger doorzoeken, maar evenzovelen zullen al eerder dan ik zijn afgehaakt.

Hoeveel mensen hun zoektocht al dan niet voortzetten is in het kader van dit betoog ook niet relevant. Relevant is wel dat met deze casus wordt geïllustreerd dat de informatievoorziening van de overheid richting samenleving voor verbetering vatbaar is. In de laatste paragraaf zullen enkele aanbevelingen worden gedaan om verbetering aan te treffen. Hierbij besef ik me wel dat maatregelen die eenvoudig lijken om te bedenken, nog wel eens zeer complex kunnen zijn in de uitvoering.

### ***Dé problematiek: geen centrale verantwoordelijkheid en regie***

Oorzaak van de problematiek is dat er aan de achterzijde van de vele overheidswebsites veel verouderde informatiesystemen liggen en dat deze niet eenvoudig gegevens met elkaar en met andere overheidsinstanties kunnen uitwisselen. Door de jaren is er een zeer starre ICT-infrastructuur ontstaan, met 'informatiesilo's' per overheidsorganisatie. Tussen de silo's onderling is nog steeds maar weinig afgestemd.

Het is zeer moeilijk om deze erfenis op te ruimen. Om dit karwei te klaren is een veelheid<sup>3</sup> aan instanties en initiatieven ter stroomlijning van de overheidsinformatievoorziening (al dan niet op internet) in het leven geroepen, zonder dat verantwoordelijkheden voor de overheidsinformatievoorziening helder zijn belegd. Diverse (per kabinet wisselende) ministers en departementen houden zich ermee bezig; er is niet één centrale instantie of ministerie dat eindverantwoordelijkheid heeft en de regie voert. Zolang dit niet alsnog gebeurt zullen al deze voornoemde verbeterinitiatieven niet tot optimaal resultaat leiden en zal er dus duurzaam sprake zijn van sub-optimalisatie!

### ***Moraal van dit verhaal.***

Er dient één loket te zijn voor de burger met al zijn vragen aan de overheid. De burger dient niet zelf te hoeven zoeken bij welke overheidsorganisatie hij de gewenste informatie moet halen of bij welke regelgeving hij moet zoeken. Hoe de overheid aan de achterkant georganiseerd is, is voor de klant (burger, bedrijf) niet interessant en daar dient hij zich dan ook niet over te hoeven buigen. Uitgangspunt bij dit alles dient te zijn dat de samenleving als klant wordt beschouwd van de overheid. De overheid is dienstbaar aan haar klanten door deze onder andere alle gewenste informatie in de gewenste vorm te verschaffen.

### ***Tien aanbevelingen***

Onderstaand worden tien aanbevelingen gedaan in de vorm van eisen die de samenleving aan de overheidsinformatievoorziening (op internet) kan en mag stellen. De volgende tien zaken zullen geregeld moeten worden om duurzaam een kwalitatief hoogwaardige informatievoorziening aan de samenleving te bieden:

1. **Eén verantwoordelijke voor realisatie.** Bundel de bestaande verbeterinitiatieven en maak daarbij één partij eindverantwoordelijk voor de realisatie van overheidsinformatievoorziening aan de samenleving en geef deze de benodigde bevoegdheden en centrale regie over de realisatie.
2. **Eén loket op internet.** Zet één overheidsloket (portal) op. Dit is het enige overheidsloket dat de burger op internet hoeft te kennen. Van daaruit dient hij alle informatie te kunnen krijgen en nagenoeg alle transacties met de overheid te kunnen afhandelen.

---

<sup>3</sup> Van de vele instanties en initiatieven noem ik er slechts enkele als voorbeeld: ICTU, DigID, Webrichtlijnen, Digitale Duurzaamheid, Stroomlijning Basisgegevens en e-Overheid.

3. **Alle informatie via internet.** Zorg dat alle overheidsinformatie (historisch, actueel en toekomst informatie zoals plannen) via internet te benaderen is, opdat de burger niet in fysieke documenten hoeft te zoeken of zich tot fysieke loketten dient te richten.
4. **Belast burger niet met organisatiestructuur.** Zorg dat de burger geen kennis van de organisatiestructuren en bedrijfsprocessen en procedures van de overheid hoeft te hebben. Hij moet niet hoeven zoeken op basis van loket, maar op basis van gewenste producten/diensten/informatie.
5. **Belast burger niet met wetskennis.** Zorg dat de burger geen kennis van de (namen van) wetten en regelgeving hoeft te hebben om het antwoord op zijn vraag te vinden.
6. **Exact één antwoord per vraag.** Zorg dat men zeer gericht kan zoeken, zonder een ellenlange lijst van treffers te krijgen (men wil immers niet alsnog lang binnen allerlei artikelen zoeken). Concreter: zorg dat men altijd precies 1 rechtsgeldig antwoord op zijn vraag krijgt; niet meer en niet minder antwoorden.
7. **Eenduidig verantwoordelijke voor informatie.** Zorg dat de burger weet wie verantwoordelijk is voor de juistheid van het antwoord; met andere woorden: wie kan hij aansprakelijk stellen als blijkt dat hij geen of een onjuist antwoord op zijn vraag krijgt. Er dienen hiervoor gegevenseigenaren te worden aangesteld. Dit geeft antwoord op de vraag welke overheidsinstantie verantwoordelijk is voor welke gegevenssoort. Ook dient er per gegevenssoort één bronorganisatie/-systeem te worden aangewezen.
8. **Juridische status digitale informatie gelijkrekken.** Geef informatie op internet dezelfde juridische status als informatie in fysieke overheidsdocumenten. Met andere woorden: de burger dient aan digitale informatie evenveel waarde / rechten te kunnen ontleen.
9. **Pro-actief informeren burgers.** Zorg dat burgers pro-actief worden geïnformeerd over alle wetten/regels die specifiek op hen van toepassing zijn. Als bijvoorbeeld geluidsnormen voor Schiphol worden bijgesteld dan dient iedere bewoner/bedrijf binnen het desbetreffende gebied op individuele basis geïnformeerd te worden. Laat de burger hierbij zelf het kanaal (post, e-mail) kiezen via welk hij geïnformeerd wenst te worden.
10. **Internet/e-mail als standaardcommunicatiemedium.** Maak van internet/e-mail een standaard communicatiemedium bij alle overheidsdiensten; het is toch te gek voor woorden dat een organisatie als de Belastingdienst alleen via post en een frequent overbelast telefoonnummer (Belastingtelefoon) bereikbaar is en dat e-mail niet tot de communicatiemogelijkheden behoort!

## Over de auteur

De auteur is organisatie-adviseur. Hij heeft jarenlange advieservaring bij diverse adviesbureau's op het gebied van organisatie en informatievoorziening. Hij is oprichter-eigenaar van *Atlanticman* Management Consulting. Dit artikel is geschreven om een maatschappelijke bijdrage te leveren aan de verbetering van het functioneren van het openbaar bestuur in het algemeen en de informatievoorziening aan de samenleving in het bijzonder.

### Contactgegevens

Edgar Johannsmann  
e-mail: [edgarj@atlanticman.com](mailto:edgarj@atlanticman.com)  
mob. 06-38126113