

Vergaderjaar 2008–2009

29 362

Modernisering van de overheid

Nr. 143

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 27 oktober 2008

Toen het internet zo'n 15 jaar geleden een vlucht begon te nemen, konden weinig mensen zich voorstellen hoe vanzelfsprekend de aanwezigheid van het internet inmiddels is geworden in het leven van de meeste Nederlanders.¹ Daarbij komt dat het internet niet alleen een exponentiële groei heeft doorgemaakt, maar dat het gebruik ervan wezenlijk verandert: het internet wordt in toenemende mate een multimediale, persoonlijke en sociale omgeving die bovendien steeds meer verweven is met de «echte wereld» daarbuiten. Deze trend, ook wel web 2.0 genoemd, is veel meer dan een technologische ontwikkeling alleen. Het is een fenomeen van maatschappelijke betekenis, één waarmee we dagelijks geconfronteerd worden. Dit heeft me ertoe gebracht TNO vorig jaar de opdracht te geven een verkenning te doen naar de web 2.0 trend in het publieke domein en de impact ervan voor de overheid en openbaar bestuur.

TNO heeft in april 2008 het rapport «*Naar een user generated state? De impact van nieuwe media voor overheid en openbaar bestuur*» (zie bijlage)² uitgebracht. In deze brief geef ik een reactie op dit rapport, in het bijzonder op de dienstverleningsaspecten.³ Centraal staat de vraag hoe (de dienstverlening van) de overheid aansluiting krijgt op de internet-ontwikkelingen.

TNO merkt op dat het fenomeen web 2.0 in drie jaar tijd een opmerkelijke reikwijdte en impact heeft gekregen, een groei die zelfs ongekend is in de geschiedenis van de informatierevolutie. Web 2.0 is een term die wordt gebruikt om een nieuwe, tweede fase van het internet aan te duiden. Denk aan webomgevingen als Hyves, Youtube, Facebook, Marktplaats en Buurtlink, etc. Volgens TNO kenmerkt web 2.0 zich door:

1. openheid: een decentraal internet, met een niet-hiërarchisch karakter;
2. nieuwe, meer actieve rollen van gebruikers;
3. maximale exploitatie van de «user contributed value»: het benutten van de eigen bijdragen van bezoekers van een website/gebruikers van een webdienst.

¹ Eind 2007 heeft het CBS al aangetoond dat het online kopen, online TV-kijken en radio luisteren sterk aan het stijgen is en dat er steeds meer apparatuur naast de PC gebruikt wordt om te internetten (CBS PB07-072 1 november 2007). Uit het SPOT Tijdbestedingsonderzoek 2008 blijkt dat de tijd die Nederlanders besteden aan internet in 2008 gestegen tot gemiddeld 80 minuten per dag: bijna een verdubbeling in vergelijking met 2006.

² Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

³ In de Visie op dienstverlening (TK 2007–2008, 29 362, nr. 137) die ik eerder dit jaar aan de Tweede Kamer heb aangeboden heb ik toegelicht wat dit kabinet onder dienstverlening en de kwaliteit ervan verstaat.

4. netwerken als drijvende kracht: zowel in technologische (diensten en informatie die steeds vaker en complexer aan elkaar gekoppeld zijn) als sociale zin (virtuele gemeenschappen bijvoorbeeld).

TNO stelt vast dat web 2.0 ook in het publieke domein steeds meer aanwezig is en dat zichtbaar begint te worden wat daarvan mogelijk de betekenis is. De overheid zelf begint op bescheiden schaal te experimenteren met de mogelijkheden van web 2.0. Het aanwenden van informatie, kennis en creativiteit uit sociale netwerken om dienstverlening te ontwikkelen of te verbeteren ziet TNO geleidelijk plaatsvinden in de publieke sector.

Verschillende gemeenten zijn namelijk al voortvarend aan de slag gegaan met web 2.0 concepten. Voorbeeld is de gemeente Smallingerland, waar een «wikiwijk» gebouwd gaat worden.¹ Via de website Wijbouweneenwijk.nl is het idee om op web 2.0 wijze een nieuwe woonwijk in Opeinde te ontwerpen. Verschillende steden, waaronder Apeldoorn, maken daarnaast gebruik van een eigen 3D omgeving waarin zij plannen voor nieuwe wijken kunnen tonen. Ook is er de Gemgids van de gemeente Voorst, die met behulp van Google Maps ondermeer in kaart brengt welke bouwvergunningen zijn afgegeven en de meldingen van burgers over schade aan de straat. Burgers kunnen via de site direct hun melding doen en de status ervan terugzien. Een laatste praktijkvoorbeeld is de gemeente Almere die gebruik maakt het online e-participatie instrument www.watstemtmijnraad.nl. Burgers kunnen met behulp van deze site het stemgedrag van fracties en raadsleden nagaan.

Gebruikers van het internet zijn niet alleen consument, maar blijken zich volgens TNO ook in hun rol als burger steeds actiever te gedragen. Ze nemen steeds vaker rollen en taken op zich die voorheen tot de verantwoordelijkheid van overheid en openbaar bestuur behoorden. Dat staat nog in contrast met de constatering van TNO dat de overheid een tamelijk instrumentele, conservatieve en eenzijdig naar binnen gerichte invulling geeft aan toepassing van het moderne internet in haar dienstverlening. Erg «1.0». De rol van burgers is daarbij beperkt is tot het verrijken van een dienst. En dat terwijl TNO benadrukt dat in de uitvoering en handhaving/toezicht van het overheidsbeleid de meeste kansen liggen om de kracht van online sociale netwerken te benutten en burgers meer verantwoordelijkheden te geven.

Reactie op het TNO rapport: naar een dienstverlening 2.0

Dat burgers via web 2.0 actievere rollen op zich nemen vind ik een positieve ontwikkeling en die wil ik een goede plaats geven in de manier waarop de dienstverlening van de overheid werkt. Dat betekent wel dat er aandacht moet zijn voor een zorgvuldige en rechtmatige uitvoering en voor mogelijke maatschappelijke risico's en bedreigingen. Ook daar is een taak voor de overheid weggelegd en daar hecht dit kabinet bijzonder veel belang aan.² Bovenop die inzet op het terugdringen van bedreigingen volg ik de aanbeveling van TNO om een extra impuls geven aan de inzet van web 2.0 concepten en -toepassingen om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren. Het gaat me hierbij niet om de technologie achter web 2.0 toepassingen, maar om het profijt trekken van de kenmerken van het concept, die overeenkomen met de kabinetsvisie op dienstverlening: innovatie, vraagsturing, persoonsgerichtheid, ontvankelijkheid en transparantie.

Ik geef overigens al invulling aan de in het kabinetsprogramma *Samen werken, Samen leven* duiding van kansen om met internet de publieke dienstverlening te verbeteren. Die vul ik ondermeer in door landelijke

¹ Een wiki is een toepassing waarmee web-documenten gezamenlijk kunnen worden bewerkt.

² Zie ook het beleidskader voor de rechtshandhaving bij cybercrime in het algemeen en internetmisbruik in het bijzonder dat minister van Justitie Hirsch Ballin eerder dit jaar naar de Tweede Kamer stuurde (Tweede Kamer, vergaderjaar 2007–2008, 28 684, nr. 133).

projecten en programma's zoals de landelijke uitrol van Mijnoverheid.nl (voorheen de Persoonlijke InternetPagina) waarin verschillende overheidsdiensten samenkomen en op maat worden aangeboden en de website Lastvandeoverheid.nl, waar burgers klachten over de dienstverlening van de overheid kunnen melden en geïnformeerd worden over de status van de afhandeling. Wat web 2.0 toepassingen betreft, neemt mijn traject eParticipatie een bijzondere plaats in. eParticipatie gaat om het stimuleren van actieve betrokkenheid van burgers bij het vinden van oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken in alle fases van het beleidsproces. Ik stimuleer en faciliteer bestaande en nieuwe initiatieven van burgers en overheden. Voorbeelden zijn het eerdergenoemde www.watstemtmijnraad.nl, www.petities.nl en www.wijwaarderen.nl. Het BZK-programma Burgerlink (uitgevoerd door ICTU) voert een deel van de activiteiten uit. Hiermee wil ik het onderwerp breder onder de aandacht brengen.

Naast deze bestaande activiteiten, zal ik uitvoering geven aan een aantal aanbevelingen van TNO om zo burgers via internet een actieve rol te geven in de manier waarop de overheid werkt. Uitgangspunt is wel dat de verantwoordelijkheid van het verbeteren van de eigen dienstverlening primair ligt bij de overheidsorganisatie die de dienst aanbiedt. Ik ben dan ook verheugd dat er steeds meer overheidsorganisaties zijn die zelf al web 2.0 concepten in hun dienstverlening aan burgers en bedrijven verwerken. Mijn rol ligt op het snijvlak van dienstverlening en informatiebeleid en behelst drie primaire taken: 1) het stimuleren van landelijke kennisontwikkeling en -uitwisseling; 2) het geven van positieve prikkels door kleinschalige experimenten en handreikingen, en; 3) het voeren van de regie op de landelijke verspreiding en verankering van goede praktijken. Het gaat om de volgende activiteiten:

- Op 4 december 2008 organiseer ik de werkconferentie Overheid 2.0. Deze conferentie is te zien als het startschot voor mijn dienstverlening 2.0 beleid voor de komende twee jaar. De conferentie kent drie domeinen: dienstverlening, democratie en handhaving/toezicht. Integraal onderdeel van de werkconferentie is een prijsvragentraject voor de beste ideeën voor web 2.0 toepassingen in deze drie domeinen. De conferentie heeft drie doelen: inspireren, kennis delen en actie ondernemen. Tijdens de werkconferentie wordt een wiki gevuld met antwoorden op een twintigtal centrale vragen. Deze wiki blijft ook na de conferentie als open beleidsdocument in ontwikkeling.
- Een door TNO waargenomen hindernis in het gebruik van web 2.0 toepassingen is de onbekendheid binnen organisaties met dit fenomeen. Ik laat een praktische online handreiking (waarin ook aandacht zal zijn voor het beperken van risico's) ontwikkelen om burgers en ambtenaren te ondersteunen hun initiatieven hierin te ontplooiën.
- TNO heb ik de opdracht gegeven om te onderzoeken welke lessen door de overheid geleerd kunnen worden van het benutten van gebruikersbijdragen door het bedrijfsleven. Dit rapport verschijnt naar verwachting december 2008. Voorts heb ik het consortium USBO, de Erasmus Universiteit Rotterdam (Center for Public Innovation) en het Telematica Instituut opdracht gegeven onderzoek te doen naar de mogelijkheden om via web 2.0 en sociale gemeenschappen te komen tot de co-creatie van beleid door zowel burgers als overheden. De uitkomsten van dit onderzoek verwacht ik eveneens december 2008.
- Begin 2009 zet ik een zogenaamd Flitspanel onderzoek uit, gericht op het gebruik van web 2.0 toepassingen door overheidswerknemers.
- Op basis van de ervaringen van de eerste reeks experimenten die zijn gestart in 2007 wordt via de digitale pioniersregeling van OCW een tweede reeks eParticipatie experimenten gestart. Daarnaast reik ik op de werkconferentie Overheid 2.0 twee eParticipatie Awards uit voor de beste bestaande praktijkvoorbeelden. Het programma Burgerlink zal een aantal experimenten een stap verder brengen. Zij zorgen voor

opschaling en doorontwikkeling van watstemmijnraad.nl, petitie.nl, en wijwaarderen.nl.

- Naar aanleiding van de werkconferentie Overheid 2.0 start ik in 2009 3 pilots web 2.0 toepassingen voor de overheid, waarbij samenwerking met gemeenten en uitvoeringsorganisaties wordt nagestreefd. Een leerprocesbegeleiding maakt deel uit van dit traject.
- Web 2.0 biedt veel kansen om op basis van toegankelijke overheidsdata de samenwerking van en tussen bedrijfsleven en overheden (inter-)nationaal te versterken en de dienstverlening richting burger te verbeteren. Ook vanuit de Europese Unie wordt hier meer focus op gezet. In het voorjaar van 2009 start ik een prijsvragentraject dat is gebaseerd op het Britse initiatief «Showusabeterway», om creatief gebruik te stimuleren van bestaande overheidsinformatie om dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren (zie bijvoorbeeld het particuliere initiatief vergunningenkaart.nl dat gebruik maakt van de informatie van het project bekendmakingen).
- Samen met andere ministeries en overheidsorganisaties start ik eind 2008 een kleinschalig experiment om widgets (mini-applicaties die eenvoudig in webpagina's te integreren zijn) te ontwikkelen voor overheidsinformatie. Op de netwerksite ambtenaar20.nl (een initiatief van het ministerie van LNV) wordt hier al aan gewerkt.¹
- In overleg met de Inspectieraad zal ik bezien welke mogelijkheden er zijn om een pilot «toezicht 2.0» te starten.
- Het programma Vernieuwing Rijksdienst zal eveneens – via het project Ambtenaar van de Toekomst – met de adviezen van het TNO rapport aan de slag gaan. Er zal vooral worden gefocust op de implicaties van web 2.0 op de werkwijze en rol van ambtenaren.

Conclusie

Het internet staat niet stil: er wordt alweer over web 3.0 gesproken, met alle spraakverwarring van dien.² Ik zie het als mijn taak om de consequenties van deze ontwikkelingen onder de aandacht te brengen en indien nodig te stimuleren. De maatschappelijke trend die zich op internet voordoet dat burgers actievere rollen op zich nemen, kan van buitengewoon belang zijn voor de manier waarop overheid en openbaar bestuur functioneert. Met een aantal concrete maatregelen geef ik invulling aan de aanbevelingen daartoe van TNO. In de loop van 2009 zal ik u informeren over de voortgang van de in deze brief aangekondigde activiteiten.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
A. Th.B. Bijleveld-Schouten

¹ Een andere, recent opgestarte netwerksite voor overheidswerknemers is www.overheidscircuit.nl.

² De algemene opvatting is dat web 3.0 duidt op een semantisch web, waarin niet alleen documenten maar zelfs de inhoud ervan aan elkaar gekoppeld wordt.