

## Veldwijk

*noreply@e-overheid.nl*

Onze overheid is druk doende haar informatiehuishouding te verbeteren en met die informatiehuishouding gaat ook de communicatie met de burger op de schop. We kunnen een DigID aanvragen en daarmee met de overheid communiceren. We krijgen binnenkort een Burger Servicenummer (BSN) waarmee de overheid ons van dienst gaat zijn en niet meer naar de bekende weg vraagt. We krijgen een sms'je als we ons op een plek bevinden waar iets gevaarlijks gebeurt. De administratieve lasten voor het bedrijfsleven moeten met een kwart omlaag. Belastingen en subsidies voor burgers gaan allemaal via het één loket – dat van de belastingdienst. Er komt een elektronisch patiëntendossier in de zorg. En zo kunnen we doorgaan. Mooie dingen voor alle mensen, links en rechts! De gedachte die ik in deze column bij u wil neerleggen is dat een schijnbaar meer toegankelijke en communicatieve overheid in de praktijk heel goed kan uitdraaien op een meer bureaucratische, kille, volledig regelgedreven overheid. Laat me dat toelichten.

We beginnen met een overheid zoals die nog grotendeels vandaag bestaat. Niet “de overheid” bestaat maar een veelheid van publieke organen die grotendeels langs elkaar heen werken en in het algemeen inefficiënt zijn en soms ronduit ineffectief. Wij burgers klagen er over dat we van het kastje naar de muur worden gestuurd, maar tegelijk plukken we de voordelen van de autonomie van overheidsorganisaties. We schrijven brieven en praten met ambtenaren en lokale politici over onze wensen en problemen. Soms ontardt dat in gesjoemel maar meestal komt er uit de communicatie iets dat in de geest is van de regels of vertelt de overheid waarom iets niet kan. Nu komt de situatie dat de overheid vindt dat de efficiëntie omhoog moet en de lasten voor burgers en bedrijven omlaag. Een belangrijke voorwaarde daarvoor is geautomatiseerde informatie uitwisseling tussen overheidsorganisaties – van backoffice tot backoffice. Nu valt de term “één loket” en zien we de actualiteit van vandaag: iedereen één nummer bij alle overheidsorganen, voor elke soort basisgegevens één nationale basisadministratie en waar nodig concentratie van taken. Maar met integratie van gegevens neemt behalve de efficiëntie ook de bureaucratiesering toe. Gedeelde gegevens moeten juist zijn en daarmee is het één loket ideaal weg. Blijkt aan het UWV loket je adres niet te kloppen dan wordt je naar het gemeenteloket gestuurd voor je weer verder kunt met je uitkeringsaanvraag. Je kunt niet bij het UWV je adres veranderen. Daarvoor moet je toch echt bij de gemeente zijn. Met gegevensintegratie neemt het belang dat gegevens correct zijn toe en dus is het ook begrijpelijk dat je wordt heengezonden als gegevens onverhoopt niet kloppen. Elk voordeel hept se nadeel zegt Cruijff terecht. Als alles klopt dan één loket per soort communicatie en anders alsnog van het kastje naar de muur. Zo werkt het!

Zoals aan de achterkant de versnipperde gegevenshuishoudingen worden gekoppeld en geïntegreerd, zo zorgt aan de voorkant het Internet voor veranderingen in de communicatie tussen burger en overheid. Ook hier gaat het om verbetering van service en efficiëntie. Van één loket gaan we naar *geen* loket, in elk geval geen fysiek loket. De

overheid is 7x24 uur bereikbaar en relevante gegevens uit de geïntegreerde zijn op elk moment te raadplegen met je DigID. Fantastisch toch?

Misschien toch niet. Menselijke communicatie is er maar in één vorm: *free format*. Fysieke formulieren hebben een kantlijn. Maar elektronische communicatie is volledig te binden aan een voor honderd procent vast formaat – het ideaal van de ware bureaucraat. Tel alles op, extrapoleer en je hebt een bureaucratische nachtmerrie: een overheid die efficiënt is mits de basisgegevens kloppen en de communicatie past in het vooraf bedachte proces. Helaas, de gegevens kloppen niet altijd, uitzonderingen bestaan en procesontwerpers en ICTers zijn ook maar mensen. E-loketten en geïntegreerde gegevenshuishoudingen kunnen zomaar uitdraaien op een nachtmerrie, ook voor de oppassende burger die pech heeft.

Wordt die nachtmerrie werkelijkheid? Ja, dat zou best kunnen. Ik zal het hier niet hebben over de regels-zijn-regels en ‘Gaan-met-die-Ayaan’ mentaliteit die hoogtij viert. Ik beperk me tot de kleinere zaken al is er misschien wel een verband. “Nee, u heeft geen mogelijkheid tot opmerkingen bij uw belastingaangifte. Wilt u de belastinginspecteur e-mailen? Nee dat kan niet. We hebben hier gevoelige gegevens in dus onze medewerkers mogen niet e-mailen. Nee, een algemeen mailadres hebben we ook niet.” De hele wereld e-mailt en sms’t maar als u dat per se wilt dan mag u de overheid een fax sturen. Mijn nachtmerrie wordt het mooiste uitgedrukt in de titel van deze column. Meneer of mevrouw “noreply@” is de ambtenaar van de 21 eeuw en hij of zij e-mailt mij al vanuit diverse overheidsorganisaties.

Een redelijke overheid behoort zich niet te beperken tot e-communicatie met haar burgers zonder de mogelijkheid te geven om iets in de e-kantlijn te schrijven of te mailen met de dienstdoende ambtenaar. Als dat besef niet snel ontstaat dan is het wachten op [noreply@ombudsman.nl](mailto:noreply@ombudsman.nl).

René Veldwijk, [Rene.Veldwijk@FAAPartners.com](mailto:Rene.Veldwijk@FAAPartners.com), is partner bij FAA Partners.