

'Samenhang projecten vraagt om sterke visie dienstverlening'

SUCCESFACTOREN E-OVERHEID ZIJN MENSEN EN GELD

'Ik zie bij de ontwikkeling van de e-overheid bij gemeenten drie dingen. Ten eerste is er vanuit de rijksoverheid hulp geboden tot en met de planfase in de vorm van het realisatieplan. Ten tweede zijn de gemeenten 'lekker gemaakt' voor de uitvoering: als je niet medeed, zo was de boodschap, liep je unieke kansen op verbetering van de dienstverlening en efficiëntie mis. Ten derde zie ik nu dat de druk op de uitvoering van alle plannen snel afneemt doordat er geen ondersteuning meer wordt geboden vanuit Den Haag,' aldus Spaan. 'Sterker nog, ik vind dat Den Haag niet het goede voorbeeld geeft met betrekking tot het programma e-overheid. Er is weinig structuur en samenhang in het programma.'

Projectenboek

Gemeenten proberen zelf samenhang aan te brengen in de enorme hoeveelheid projecten. Het realisatieplan vormt daarbij de 'trottoirbanden', de kaders waarbinnen de dienstverlening zich moet ontwikkelen. Veel realisatieplannen zijn opgesteld in de vorm van een projectenboek. Deze projectenboeken zijn sterk op het gebied van planning, maar hebben vaak een zwak verwoorde visie.

HENK SPAAN

Heeft als regieadviseur bij EGEM i-teams de afgelopen jaren 60 gemeenten in Brabant en Zeeland bijgestaan bij het ontwikkelen van het realisatieplan. Dankzij zijn verleden als gemeentesecretaris heeft Spaan veel ervaring met de perikelen in gemeentelijke organisaties.



Henk Spaan:
'De gemeente = Dienstverlening.'

Specialisten

'Ik realiseer me heel goed, dat een visie opstellen voor een containerbegrip als dienstverlening lastig is. Niet alle gemeentelijke managementteams blijken dan ook de capaciteit te hebben om vanuit het hogere abstractieniveau te denken, van daaruit een visie te ontwikkelen en deze vervolgens ook te managen. Er wordt wel gevoeld dat er iets moet gebeuren en welke blokkades de ontwikkeling stagneren, maar er worden geen interventies gepleegd. Dit bleek ook bij een aantal gemeenten waar we de intake-rapportage bespraken voordat de ondersteuning van de e-adviseur werd ingezet. De beschreven situatie was erg herkenbaar, maar had nog nooit zo helder 'zwart-op-wit' gestaan. Veel van de managers zijn zelf eerst specialist geweest; dienstverlening is bij uitstek een specialisme-overstijgend thema.'

Kwaliteit en kwantiteit

De succesfactoren voor de ontwikkeling van e-overheid zijn mensen en geld. Voor de mensen geldt dit in kwantitatieve én kwalitatieve zin. Spaan: 'Wil je succesvol zijn op het gebied van dienstverlening, dan moet je een visie ontwikkelen, doelen stellen, de weg ernaartoe markeren en motiverend leiderschap tonen.'