

Het Nationaal uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid (NUP) loopt achter op schema, berichtte Digitaal Bestuur in februari. **Hoe gaat de realisering op gemeentelijk niveau?** Bericht van de werkvloer: van blijmoedig opgestroopte mouwen tot irritatie over **Haagse traagheid**.

TEKST PETER MOM



Bestuurlijke onmacht bij e-overheid

John Pape is senior adviseur informatievoorziening in Gouda. Met 71.000 inwoners is de gemeente klein genoeg om daadkrachtig te opereren en groot genoeg voor de juiste personele capaciteit. 'Maar weer niet groot genoeg om overal geld voor te kunnen reserveren', zegt Pape. Gouda heeft zich niet laten afschrikken door wat er vanuit Den Haag op gemeenten afkomt. Het was al bezig toen in het EGEM i-teamsprogramma met subsidie van Binnenlandse Zaken een realisatieplan voor de e-overheid kon worden gemaakt. 'Dat hebben we in ons eigen plan geïntegreerd.'

Dienstenloket: klaar in 2009. Twee overige voorbeeldprojecten liggen op schema. Ook de voortgang bij de 19 bouwstenen van het NUP waarvan op nationaal niveau jongstleden februari twaalf achter op schema lagen, ziet er goed uit. Gouda's geheim? Een solide projectorganisatie en een gedegen projectaanpak. En, zegt Pape, 'eerst de zaken aan de achterkant op orde hebben, zoals basisgegevens, zodat je aan de voorkant e-formulieren kunt voorinvullen'. Gouda heeft vijf ontwikkelthema's benoemd (waaronder dienstverlening, documentaire informatievoorziening en bedrijfsvoering/automatisering) en die aan 'themanagers' toegewezen, die de samenhang bewaken. In een stuurgroep onder de algemeen directeur zit per thema een 'sponsor', door-gaans een diensthoofd, dat belang heeft bij juiste uitvoering van bijbe-

horende projecten. Derde element noemt Pape een prioriteringsmethode met wegingsfactoren: Wet- en regelgeving/NUP heeft de hoogste factor (8), dan terugverdienpotentieel (6), maatschappelijk effect (4) en bedrijfsvoeringseffect (2). Elk projectvoorstel krijgt op die vier aspecten een score van 1 tot 10, die dan met de betreffende factor vermenigvuldigd wordt. Zo weet Gouda in welke volgorde het aan de gang moet. Het laat zich daarbij kritisch op de vingers kijken door de lokale Rekenkamer, die eind 2009 signaleerde dat e-Gouda op de goede weg is, maar wel wat meer aandacht van college en raad verdient. Het klinkt mooi, maar Pape is niet te beroerd om de praktijk weerbarstig te noemen. Budgetten bestemt Gouda primair voor onderhoud van het bestaande. Wat overblijft is voor investeringen in nieuwe dingen. Om-

dat de basis op orde is, zijn de grootste investeringen gedaan. Toch maken beperkt beschikbare middelen soms harde keuzes noodzakelijk. 'Bezuinigingen gaan ons zeker raken', zegt Pape. Na een recente strategiedag werkt hij aan een informatiebeleidsplan 2011-2014, dat daarop antwoorden moet bieden.

Hogere kosten
In Nunspeet (27.000 inwoners) is de toon zorgelijker. 'Voor kleinere gemeenten is het allemaal wel erg veel', zegt ICT-coördinator Gert Witteveen. Hij wijst op de forse component in veel projecten: de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG), de Omgevingsvergunning (Wabo), de Wet informatie-uitwisseling ondergrondse netten (Wion) en digitale bestemmingsplannen. Die laatste twee zijn weliswaar geen NUP-projecten, maar

staan wel op de agenda. Daar komt straks de Basisregistratie Grootstedelijke Topografie (BGT) nog bij. 'Het moet komen van weinig mensen en dat maakt het slagen er niet makkelijker op.'

Witteveen zoomt in op de BAG, die gemeenten medio 2009 moesten hebben ingevoerd, inclusief aansluiting op een landelijke uitwisselingsvoorziening. Nog geen 50 gemeenten zijn aangesloten. 'We worden nu ook geconfronteerd met de kosten. Daar hadden we 2 jaar terug nog geen idee van. Als richtsnoer gold 5 euro per inwoner, maar het gaat richting 15. Dan kom je uit op vier ton. Een systeem invoeren is nog het makkelijkste. Kosten maak je met gegevens bijeenzoeken en op kwaliteit brengen. Dan heb je alleen nog maar een fundament. En het is maar één van de 19 NUP-bouwstenen.' Knelpunt vindt hij ook de verschui-

ving van de focus van ICT naar dienstverlening. 'Dat is lastig te verkopen bij collega-afdelingshoofden. Die managers zijn geschoold in hun vakgebied, niet in dienstverlening.' Wat Den Haag zou kunnen doen? 'Wet- en regelgeving aanpassen, zodat strijdigheden tussen basisregistraties verdwijnen. En centen beschikbaar stellen, maar daar heb ik weinig hoop op.'

Voor een beter afgestemd stelsel van basisregistraties vindt Witteveen Gabriel van Tiggelen, senior adviseur informatiemanagement in Helmond (88.000 inwoners), aan zijn zijde. 'BAG en WOZ kennen verschillende definities voor gebouwen en adressen. De BAG situeert een gebouw op het maaiveld, voor de topografie is het 't bovenaanzicht. Het sluit niet aan. We zetten een stelsel van basisregistraties neer, maar koppelingen ontbreken.'

Van Tiggelen weet dat de klacht al van enkele jaren terug dateert, toen ook geventileerd door de VNG. 'Maar er verandert niets. Er is een stelselre-gisseur nodig met doorzettingsmacht binnen ministeries.'

IN UDEN GAAT HET NIET VLOTJES

Uden (40.000 inwoners) heeft zijn eigen agenda. Gemeentesecretaris Jeroen Smarius: 'Dienstverlening verbeteren en organisatie verbeteren zijn twee kanten van dezelfde medaille. Dat is onze filosofie. We gaan uit van het concept 'Overheid

heeft Antwoord'. Het NUP nemen we erin mee. Dat is de volgorde, we hebben eerst onze eigen agenda bepaald. En het loopt goed, al zijn het wel heel veel projecten. En de mid-office blijft een probleem. We zitten bij GovUnited. Het gaat niet vlotjes. Men komt afspraken niet na. Leverancier Logica wijst naar onderaannemer Green Valley en omgekeerd. Dat baart me wel zorgen.'

Atypisch
De tot nu toe genoemde gemeenten behoren tot de 376 met een EGEM-realisatieplan (zie kader). Nederland telt 54 gemeenten die de BZK-subsidie lieten lopen. Zoals Zederik (13.000 inwoners), waar beleidsmedewerker automatisering René Huigen dit verklaart met een voorgenomen samenwerking met Leerdam (21.000, ook geen plan) en Giessenlanden (14.000, wel een

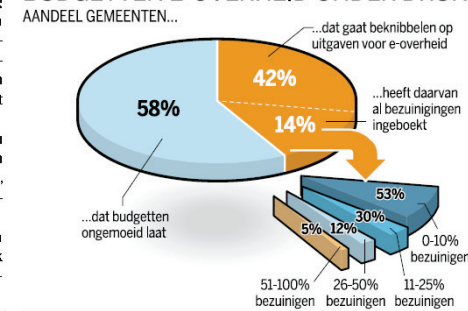
plan). Maar die samenwerking komt zo traag tot stand dat hij zich afvraagt of alles op tijd klaar komt. Ook Rozendaal (1.500 inwoners, ambtenarencorps 12 fte) zag van een beroep op EGEM i-teams af. Gemeentesecretaris Willeke Pieterse: 'We voldoen aan alles, zeker als het wettelijk voorgeschreven is. Maar we zijn een atypische gemeente. Onze website wordt voor maar 3 procent bezocht door eigen inwoners, plus mensen uit Velp. Dat schijnt je niet te kunnen splitsen. We doen wat we moeten doen, maar een eigen e-adviseur... We hebben een beetje meegelif met Rheden en zijn al een heel eind. Alleen sommige dingen, zoals het '14+ netnummer', stellen we uit tot we ertoe worden gedwongen. We hebben namelijk al één telefoonnummer. Bovendien woont iedereen hier op loopafstand van het gemeentehuis.'

1 OP 7 GEMEENTEN BEZUINIGT

Gemeentelijke plannen om de elektronische overheid en dienstverlening vooruit te helpen komen in de knel. Bij 44 procent van de gemeenten staan gereserveerde budgetten onder druk en 14 procent meldt al concrete bezuinigingen. Daarvan bezuinigt ruim de helft tussen 0 en 10 procent en drie van de tien tussen 10 procent en een kwart. Iets meer dan één op de tien zelfs tussen een kwart en de helft. Een gemeente zegt met de uitvoering van de plannen te stoppen. Dit komt naar voren uit een pelling door het Eindhovense adviesbureau Telengy. Dat was met 'e-adviseurs' betrokken bij de totstandkoming van 103 realisatieplannen in het kader van het EGEM i-teamsprogramma, dat eind 2009 alilep en deels overging naar het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING).

Telengy stuurde naar alle gemeenten een enquête. Daarop reageerde er 123 (28,6%). De diverse gemeentegrootten zijn ongeveer gelijk vertegenwoordigd; het bureau spreekt van 'een behoorlijk representatieve doelgroep'. Bij een kwart is dienstverlening geen item in het collegeprogramma. Waar dat wel zo is, schenkt 47 procent aandacht aan het Antwoord-concept (klantcontactcentrum, één telefoonnummer) en rond 40 procent aan het EGEM-realisatieplan, NUP of e-overheid. Vier colleges maken het zich makkelijk met een modelpassage van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Iets meer dan eenderde van de gemeenten denkt met de projecten besparingen te realiseren, de helft verwacht van niet. In realisatieplannen staat dienstverlening annex het klantcontactcentrum veelal voorop (60%), gevolgd door zaakgericht werken (14%). 43 gemeenten lopen achter op hun planning. 47 geven aan NUP-onderdelen niet zelfstandig te kunnen implementeren, 15 hebben daarover twijfels. Veel gemeenten hebben behoefte aan ondersteuning bij hun ontwikkeling naar procesgestuurde organisatie (55%), uitvoering van

BUDGETTEN E-OVERHEID ONDER DRUK



NUP-projecten (53%), projectmanagement (47%) en veranderkundige aspecten (43%). Telengy heeft ook gevraagd naar succesfactoren voor de uitvoering van realisatieplannen. Acht factoren konden een cijfer van 1 tot 10 krijgen. Als succesfactor scoort bestuurlijk commitment het hoogst (25%), gevolgd door de aanwezigheid van sleutelfiguren (23%). De rijksagenda e-overheid annex NUP haalt maar 7 procent. Opmerkelijk is de afwijking bij gemeenten tussen 50.000 en 100.000 inwoners. Sleutelfiguren zijn daar veel belangrijker (30,8%) en bestuurlijk commitment is juist minder belangrijk (18,2%).