

Op weg naar het digitale loket

Defragmentatie informatiesystemen belangrijkste probleem

De overheid is de grootste ICT-opdrachtgever in Nederland. Aan de andere kant bestaat diezelfde overheid uit een verzameling van een groot aantal diensten, ministeries, provincies en gemeentes: in feite een conglomeraat van opdrachtgevers. Hoewel er dus eigenlijk niet van één markt sprake is, zijn er wel overeenkomsten. Bovendien doet de overheid pogingen om het ICT-beleid te bundelen. Een inventarisatie van kansen, mogelijkheden en moeilijkheden, met de focus op Oracle.

Wie wil weten hoe het er voorstaat met de ICT bij de overheid, kan beleidsnota's en kamerverslagen gaan lezen. Maar omdat veel van wat de overheid doet, zeer zichtbaar en bovendien openbaar is, kan het ook eenvoudiger en sneller. Zo vinden we op <http://advies.overheid.nl>* onder meer een kwaliteitsranglijst van gemeentelijke websites. Dordrecht (zie *Optimize 5/2002*) staat daar nog steeds op de eerste plaats (97 punten), met een Oracle-oplossing overigens. Hekkensluiter is de gemeente Baarle-Nassau, die op een webpagina met de titel *Under construction* meldt dat ze rond de zomer weer *on line* hopen te gaan (0 punten).

De gemeente Baarle-Nassau heeft in ieder geval het excuus dat als ze *on line* gaan, de dertig stukjes België binnen Baarle-Nassau (Baarle-Hertog geheten) en de acht stukjes Nederland virtueel verenigd zullen zijn. Een dergelijk fraai excuus heeft Simpelveld (8.4 punten van maximaal 100) niet. Nu ja, zult u denken, wanneer je Simpelveld heet en in Limburg ligt... Een beetje voorbarig, want de provincie Limburg staat op de ranglijst van de provincies op de eerste plaats, terwijl Zuid Holland nu juist op de laatste plaats staat.

Hier en daar werkt het prima, maar er valt ook veel te verbeteren en vooral: er staat nog heel veel werk op stapel. Op www.minbzk.nl/ict_en_de_overheid staat op 22 augustus 2004 (!) nog te lezen: 'Eind 2003 moet ruim éénderde van de overheidsviering elektronisch verlopen.' Minister De Graaf

loopt minder achter dan zijn website en verklaart al in februari 2004 bij de afsluiting van de kennismarkt 'Elektronische Andere Overheid' dat het doel is gehaald (het is overigens 40% geworden). De lat kan nu dan ook hoger gelegd worden: in 2007 moet 65% van de publieke dienstverlening elektronisch kunnen plaatsvinden.

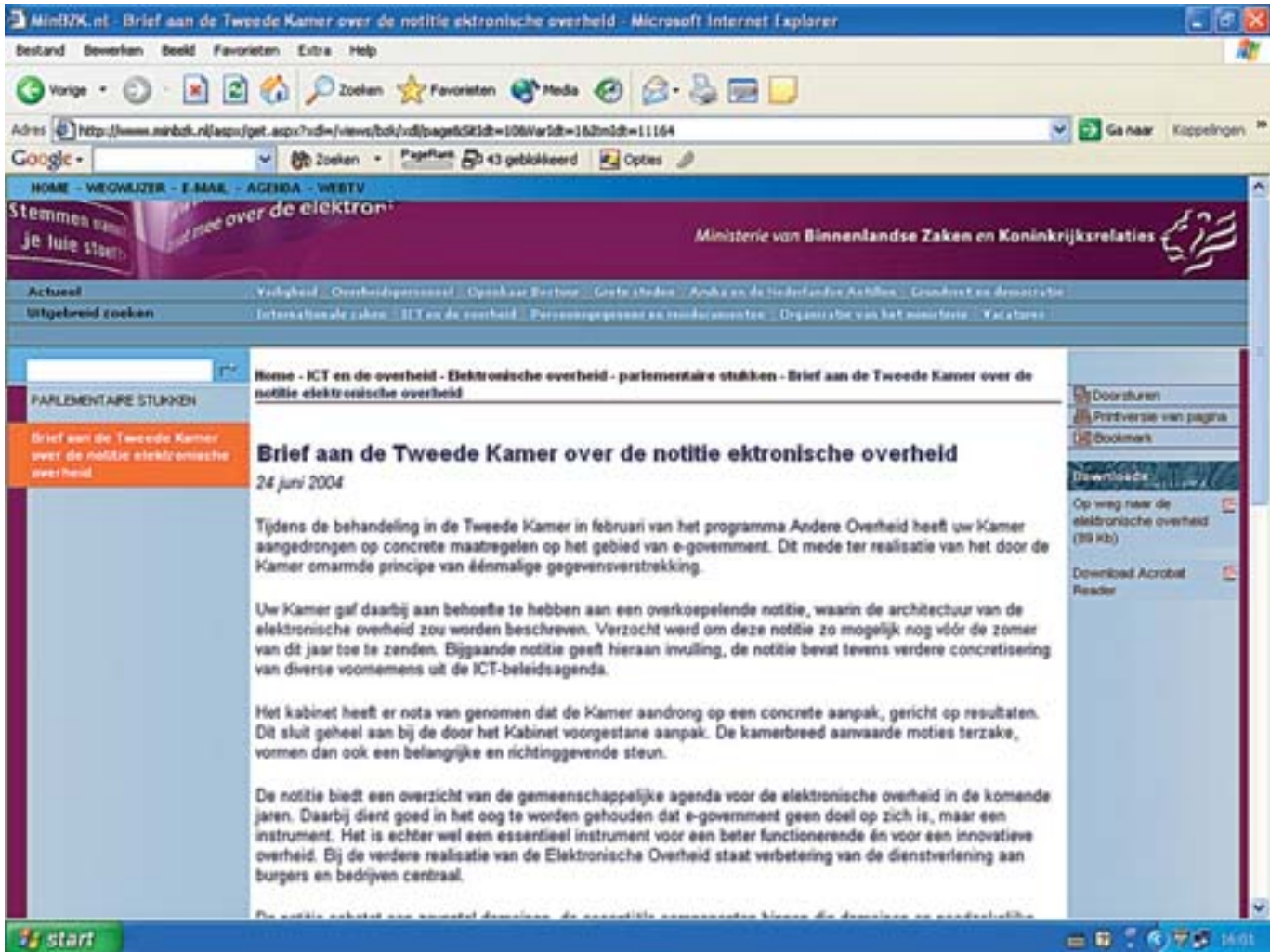
Overheidstoegangsvoorziening

Een ander ambitieus doel heeft betrekking op authenticatie. Er moet één centrale authenticatietoepassing voor alle overheidsvieringen komen: de Overheidstoegangsvoorziening (OTV). Programmatuur en de kennis van de ondersteunende processen zal door de markt geleverd worden. Daarnaast komt er ook een elektronische handtekening, zoals de belastingdienst die nu al heeft, en een chipcard. Deze kaart bevat

Dordrecht staat nog steeds op de eerste plaats van de kwaliteitsranglijst van gemeentelijke websites

een chip met informatie als het sofi-nummer en - op langere termijn - biometrische informatie over de kaarthouder. Door de OTV wordt het uitvoeren van transacties tussen de overheid en burgers eenvoudiger. Voor de overheid biedt de OTV het bijkomend voordeel van de mogelijk tot hergebruik van gegevens. Koppeling van bestanden, nu vrijwel onmogelijk, wordt dan veel gemakkelijker. Gegevens over burgers en bedrijven ten slotte, moeten in de toekomst ook eenduidig worden vastgelegd. Wie zich een voorstelling maakt van de verschillende manieren waarop al die overheidsapplicaties gegevens vastleggen, weet dat dit doel waarschijnlijk heel ver van ons verwijderd is.

* *Waarom niet gewoon: www.advies.overheid.nl?*



Wie wil weten hoe het er voorstaat met de ICT bij de overheid, kan beleidsnota's en kamerverslagen gaan lezen.

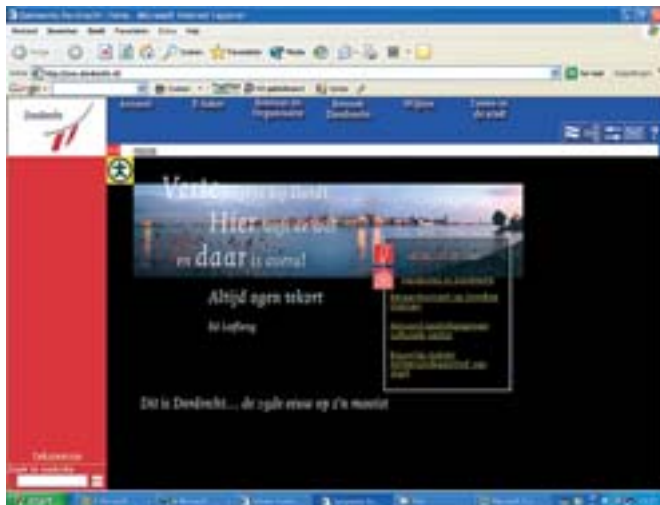
De smartcard lijkt echter vrij dichtbij. John Bernhards van Wildher IT Solutions ziet de kaart ook als een eerste stap in de richting van het digitale loket. Bernhards: 'Zonder de smartcard wordt het aantal processen dat via het 'digitale loket' kan worden afgehandeld aanzienlijk minder. Sommige zijn zelfs helemaal niet af te handelen. Het zal bovendien niet eenvoudig zijn om het "digitale loket" in één keer te implementeren. Het is verstandig om dit in delen te doen en vanuit een goede basis te beginnen en daar vanuit uit te bouwen.'

Weersvoorspelling

Bernhards is niet de enige die zich aan een weersvoorspelling waagt op het gebied van overheid en ICT. Kees Groeneveld is de afgelopen vijftien jaar steeds op het snijvlak van overheid en ICT werkzaam geweest. Sinds kort is hij bij Oracle verantwoordelijk als manager business development voor de hele groep business developers, daarvóór was business developer manager voor de overheid binnen Oracle, en dáárvoor werkte bij diverse bedrijven, waarbij hij steeds verantwoordelijk was voor overheid en ICT.

Defragmentatie van de informatiesystemen is volgens hem het belangrijkste probleem bij de overheid.

Groeneveld: 'Een gemeente als Dordrecht werkt met vier- tot vijfhonderd verschillende informatiesystemen. Dat is op zich niet onlogisch, gezien de enorme diversiteit van producten en diensten die zo'n overheidsinstantie aanbiedt. Voor de burger is dat echter erg verwarrend. Wanneer je in veel gemeentehuizen komt, dan zie je zeer veel loketten op een rij, en de burger moet maar snappen waar hij moet zijn. Je ziet nu dan ook in het programma "Andere overheid", dat de overheid zich graag eenduidiger wil presenteren aan de burgers. Dat betekent dat er niet alleen gekeken moet worden naar integratie van systemen. Het bij elkaar brengen van de data en het bekijken welke gegevens van de burger er geregistreerd zijn, is wel stap één. Maar de grootste stap die de overheid zal moeten zetten is het wijzigen van de eigen bedrijfsprocessen. Zo kunnen de schuttingen binnen één proces gaan verdwijnen en de gemeenten zelf meer efficiency gaan halen door automatiseringsvoordelen. Het punt is: soms lijkt het alsof gemeenten gaan automatiseren en syste-



De site van Dordrecht is verbonden met vier tot vijfhonderd applicaties.

men op elkaar gaan aansluiten, alleen om de burger ter wille te zijn. De primaire doelstelling zou moeten zijn: we moeten onze organisatie veel efficiënter en effectiever inrichten. Daardoor zijn we de burger ook meer ter wille.'

Interconnect

Maar er zijn ook verplichtingen, zoals de doelstelling in 2007 65% van de overheidsdiensten digitaal aan te bieden. Wordt die doelstelling op deze manier dan nog gehaald?

Groeneveld: 'Ja, want dat gaat echt samen. Overigens – maar dit terzijde – wordt digitale dienstverlening door de overheid wel breed uitgelegd, zodat ook telefonische dienstverlening erbij kan horen.'

Groeneveld ziet Dordrecht als een voorbeeld van de manier waarop automatisering bij de overheid zou moeten werken. De eerder genoemde honderden applicaties zijn in die gemeente via Interconnect geïntegreerd.

Groeneveld: 'Daarbij hebben we ook heel duidelijk gezegd: we doen het niet op basis van technologie. We hebben eerst bedacht hoe een proces beter zou kunnen lopen, en op basis daarvan hebben we data bij elkaar gezocht die we voor het nieuwe proces nodig hadden en die met elkaar geïntegreerd. Mijn boodschap is dus: het is geen ICT-issuе, ICT kan dat allemaal wel aan, maar het is voor een heel groot deel een organisatie-issuе.'

Aan de ene kant wil de overheid allerlei dingen bereiken, aan de andere kant moet er bezuinigd worden. Gaat dat wel samen?

Groeneveld: 'Ja, maar alleen wanneer je naar die processen kijkt. Zo kun je een investering heel snel terugverdienen, doordat er veel efficiënter en sneller gewerkt kan worden. Daarnaast kun je doordat je die data bij elkaar gebracht hebt, ook een lijntje naar buiten leggen naar de burger. Tenslotte, en dat is ook een belangrijk punt, je maakt zo integraal manage-

ment mogelijk. Je systeem wordt namelijk geschikt voor integrale managementrapportage. Een voorbeeld: één van die vierhonderd systemen werkt met weken, een ander met maanden. Dat betekent dat je die data moeilijk kunt uitwisselen. Met Interconnect kun je ervoor zorgen dat er een vertaalslag plaatsvindt en op basis daarvan kun je integrale informatie presenteren. Dat houdt in dat je kunt sturen over een aantal beleidsterreinen.'

Open source en open standaarden staan in het middelpunt van de belangstelling. Er is zelfs een motie over aangenomen. Wat merkt Groeneveld daarvan?

Groeneveld: 'Je ziet dat heel veel gemeenten daar vragen over hebben, vooral omdat het idee leeft dat open source gratis is. Langzamerhand dringt het echter ook tot gemeenten door dat open source niets meer of minder is dan software waar je zelf aan kunt sleutelen, mits je de mensen daarvoor in huis hebt. Het directe kostenvoordeel is niet zo heel sterk aanwezig, wel zie je veel aandacht voor open standaarden.'

Licentiekosten

Maar speelt het licentiekostenvoordeel met open source dan helemaal niet?

Groeneveld: 'Dat speelt veel minder. Natuurlijk zijn er Linux distributies die je gratis van Internet kunt plukken. Alleen, de overheid heeft vaak de mensen niet die het kunnen beheren. Wanneer er wijzigingen optreden is het ook de vraag wie het certificeert, dus dan kiest men liever een oplossing van Suse of Redhat. Maar dan zijn er wel degelijk licentiekosten. Dan moet je ook de eerlijke vraag stellen: waarom wil je per se overgaan

Open source is software waar je zelf aan kunt sleutelen

op Linux? Is dat alleen omdat je geen Windows wilt gebruiken, een negatieve keuze dus, of omdat je echte operationele voordelen ziet. In een aantal gevallen zoals bij Exchange kan ik me daar iets bij voorstellen, maar anders wordt het meer: laten we ons richten op open standaarden. Daar zie je wel steeds meer focus. Daarom zie je ook dat de E-Business Suite, Financials, HR, steeds meer verkocht wordt, zoals in Rotterdam en Den Haag. Die systemen kun je dan weer verbinden met andere, niet Oracle backoffice systemen.'

Groeneveld ziet de schaalbaarheid van IT-oplossingen steeds belangrijker worden.

Groeneveld: 'Gemeenten zijn wel autonoom, maar langzamer-

hand gaan ze steeds meer samenwerken met andere gemeenten. Meer dan de helft van 486 gemeenten hebben minder dan 30.000 inwoners. Door de steeds hogere graad van automatisering is het kopen en onderhouden van eigen IT-oplossingen voor kleinere gemeenten financieel niet meer haalbaar. Die trend is duidelijk en dat betekent wel dat je schaalbare oplossingen moet hebben, omdat het aantal gemeenten dat meedoet in een gezamenlijk project meestal groeit.'

ERP-systeem

Wanneer de gemeenten steeds meer gaan samenwerken, betekent dat niet dat er voor de kleinere vars steeds minder mogelijkheden overblijven en voor de grotere partijen - zoals Oracle zelf - meer? Groeneveld: 'Ja en nee. Ja in de zin van standaardisatie van processen. Gemeenten ontwikkelen geen eigen financiële systemen meer. Langzamerhand beginnen gemeenten te zien dat ze eigenlijk heel veel generieke processen hebben en wordt er meer gekeken naar standaardsoftware. Wanneer je tien jaar geleden een gemeente zou hebben voorgesteld om met een standaard ERP-systeem te werken, zou je voor gek verklaard zijn. Er is echter wel degelijk plaats voor kleinere partijen, maar dan op niche-gebieden. Een begraafplaatsregistratiesysteem, dat zie ik Oracle of Cap Gemini niet zo snel maken, dat is een applicatie voor een niche-markt.'

Groeneveld voorziet een concurrentiestrijd tussen ERP-leveranciers. Groeneveld: 'Op die generieke processen gaat gewoon een grote slag plaatsvinden, dat zie je nu al tussen de grote ERP-leveranciers als SAP en Oracle, die zie je steeds meer richting MKB en middelgrote gemeenten gaan. Wij hebben speciaal daarvoor ook een template, FinGem. Daarmee is het mogelijk een middelgrote gemeente helemaal operationeel te krijgen. We willen dat overigens wel via het partnerkanaal uitrollen, niet meer zelf.'



Wie het logo van het Ministerie van Onderwijs wil ontcijferen, heeft een make-up spiegelletje nodig: de laatste plaats op de ranglijst.

Struikelblokken

Zijn er speciale struikelblokken bij het zaken doen met de overheid, zoals de manier van begroten?

Groeneveld: 'Een van de grote problemen binnen de overheid is dat je te maken hebt met aanbestedingsprocedures. Dat gebeurt vanaf grofweg 220.000 in aanschaf of implementatie, en dat is dus al snel. Daarbij zie je vaak dat er uitvoerige criteria-documenten worden opgesteld die je moet beantwoorden, soms moet je ook een case bouwen om aan te tonen dat je het kunt. Dan ben je niet de enige, dat betekent dat je continu

Gemeenten gaan steeds meer samenwerken

aan het voorinvesteren bent, in de hoop dat je gekozen wordt. Je relatiernetwerk speelt ook een zeer belangrijke rol. Je moet de mensen en de organisatie kennen en weten welke richting ze opdenken. Wanneer je pas de relatie met zo'n klant gaat leggen wanneer de aanbesteding de deur uit gaat, dan ben je al te laat. Je kent de situatie, de organisatie en de processen dan te weinig om jouw toegevoegde waarde duidelijk te kunnen maken.'

Integrale oplossingen zijn volgens Groeneveld zowel in het belang van Oracle als van dat van de klant.

Groeneveld: 'Wanneer een klant alleen maar *point to point*-oplossingen kiest zonder integraal te kijken, dan is dat niet de beste oplossing. Zelfs bij een aanbesteding waar alleen maar gekeken wordt naar één onderdeel van een proces, zeggen we: "Joh, kijk nou eens naar het brede geheel. Misschien moet je dan nu wat meer investeren, maar dan heb je ook oplossingen voor een aantal andere processen waardoor je uiteindelijk veel goedkoper bent". Dat is ook een van de redenen waarom wij bij Oracle een team business solutions hebben. Maar het past ook goed in de grote beleidslijnen. De oplossing van Dordrecht wordt nu door Cap Gemini ook doorgevoerd in de andere Drechtsteden, in Rotterdam en in Helmond. Daarom zeggen wij tegen gemeenten: als je een oplossing bouwt, probeer breder te kijken en ervoor te zorgen dat het ook geschikt is voor andere gemeenten. Dan kun je een deel van je investeringen terugverdienen en de voordelen met elkaar gaan delen.'

Dré de Man