

Een digitale overheid in een digitale samenleving

De ambitie van de rijksoverheid om in 2017 volledig digitaal te werken past bij een samenleving die steeds meer zaken online regelt. Aan de voorkant digitaal toegankelijk zijn vraagt om een digitalisering aan de achterkant. Het ministerie van VWS is daar hard mee bezig en werkt straks volledig digitaal.

De participatiesamenleving, de doe-democratie, het zijn diverse begrippen die de veranderende samenleving duiden. Een samenleving waar online en offline in elkaar overvloeien en waarin inmiddels de meerderheid van de burgers en bedrijven veel online regelt. De overheid kan en wil daar uiteraard niet bij achterblijven. In die zin is het realiseren van de Digitale Overheid 2017 een noodzakelijke voorwaarde om de aansluiting met de maatschappij te houden. En zijn de vorming van een Generieke Basis Infrastructuur en de benoeming van Bas Eenhoorn als Nationaal Commissaris Digitale Overheid een logische volgende stap in het proces van digitalisering bij de overheid, zegt Mark Hartman (Principal Business Consultant) van CGI. "Het is een goede ontwikkeling dat de regievorming over de departementen en centrale en lokale overheden heen wordt belegd."

Er zou in deze digitaliseringsagenda wel meer ruimte mogen zijn voor samenwerking met de markt en voor het leren van ervaringen van buitenlandse overheden, zegt Hartman. "The Digital Society in Estland is een prachtig voorbeeld. Maar ook België en Denemarken doen meer met marktpartijen dan de Nederlandse overheid doet en realiseren daarmee een versnelling van hun digitalisering." Hartman wijst erop dat de rolverdeling tussen overheid en markt scherper kan: "De overheid schept de randvoorwaarden en stelt als het ware de spelregels op. Bijvoorbeeld op het gebied van privacy en authenticatie. De markt kan dan vanuit haar innovatieve kennis en kracht – in

co-creatie met de overheid – werken aan de maatschappelijke uitdagingen."

VWS: echt papierloos werken

Met de digitalisering, die binnen het kerndepartement van VWS in 2007 is gestart, had VWS de doelstelling het beheer van de documentaire informatie te verbeteren en grip te krijgen op de processen. Dit alles om efficiënter te werken en de taakstellingen te realiseren. Deze doelstellingen zijn ook de basis voor verbetering van de dienstverlening aan burgers en bedrijven en vermindering van de administratieve lasten. Het ministerie van VWS greep haar tijdelijke verhuizing aan om de digitalisering van de interne documenthuishouding te versnellen en richtte zich vanaf dat moment vooral op het verbeteren van de digitale documenthuishouding, door alle documenten alleen nog maar digitaal te bewaren. Als het ministerie in 2015 haar gemoderniseerde pand weer betreft, is de hele documentenstroom gedigitaliseerd en kan er ook daadwerkelijk papierloos worden gewerkt. Deze digitalisering van het ministerie is verzorgd door verschillende partijen, waarbij CGI de centrale rol op zich heeft genomen.

Marjolein

Sinds maart 2013 is de documentenstroom binnen het ministerie volledig digitaal. De post en alle interne documenten staan in het systeem, 'Marjolein' genaamd. Deze naam komt overigens van een fictief personage uit een boekje, dat werd gemaakt om de invoering van het systeem te ondersteunen. Marjolein, een medewerker op het ministerie, ontdekt in het verhaal de voordelen van digitaal werken.

Alle ambtenaren van VWS bergen nu hun documenten zo veel mogelijk digitaal op in 'Marjolein' en werken samen in digitale dossiers. Het paraferen van stukken door het management gebeurt ook volledig digitaal en het voltallige management heeft de mogelijkheid om, via een veilige verbinding, mobiel (met de iPad) te paraferen, bijbehorende dossiers te lezen en door te



Marjolein is de naam van het digitaliseringsprogramma én van een fictieve medewerker uit een boekje gemaakt om de invoering van het systeem te ondersteunen. Marjolein ontdekt de voordelen van digitaal werken.

sturen. Naast het digitaal bewaren en samenwerken biedt 'Marjolein' volledige ondersteuning voor specifieke werkprocessen. Nu wordt nog een beperkt aantal werkprocessen volledig ondersteund: het beantwoorden en afhandelen van Kamervragen, van Commissiebriefjes, van begrotingsvragen uit de Tweede Kamer, van burgerbriefjes. De komende periode volgen alle andere processen, zoals de afhandeling van klachten, bezwaren, beroepen en het maken van wetten. VWS is een van de eerste ministeries die het mobiel paraferen en het volledig ondersteunen van de processen op deze manier heeft gerealiseerd, zegt Arnold van Rijn, programmamanager op het ministerie: "We noemen dit zelf van papierloos bewaren naar echt papierloos werken."

Winst voor de burger

Het kerndepartement heeft nu zelf nog het meest profijt van de digitalisering. Maar dat is aan het veranderen. Nu de digitalisering steeds beter is ingebed binnen de werkzaamheden binnen VWS kan de doorlooptijd van formele processen drastisch worden verkort, door de goede digitalisering en vindbaarheid van formulieren, dossiers en processen. De burgers en de instanties die met VWS werken, zoals zorginstellingen en sportverenigingen, merken dat de werkprocessen gestroomlijnd zijn en dat snel en eenduidig informatie gevonden en gedeeld kan worden. Uiteindelijk gaat het er tenslotte om een goede aansluiting te vinden bij de samenleving, die in toenemende mate digitaal zeer actief is. En daar hoort een digitale overheid bij.

Meer weten over de digitalisering bij VWS? Schrijf in voor de iBestuur mastercourse Digitale Dienstverlening (zie pag. 10). Op 12 november staat deze casus centraal.