

Vormen van online dienstverlening door overheden

Introductie 37

Leerkern 37

1 Samenvatting 37

Literatuur 40

Terugkoppeling 41

– Uitwerking van de opgaven 41



Leereenheid 5

Vormen van online dienstverlening door overheden

INTRODUCTIE

Burgers en bedrijven hebben een relatie tot de overheid. De overheid biedt bepaalde diensten aan, waarvoor burgers en bedrijven betalen, hetzij door heffingen of belastingen, hetzij rechtstreeks. De overheid is zich al geruime tijd bewust dat haar dienstverlening beter kan en dat het gebruik van vooral het internet hierbij zou kunnen helpen. Dat is in essentie waar het bij e-government om gaat.

LEERDOELEN

Na het bestuderen van blok 2 (e-government, leereenheden 5 tot en met 8) wordt verwacht dat u

- een definitie kunt geven van e-government
- vier typen van online dienstverlening door overheden kunt opsommen
- drie trends bij verbeteringen in e-government applicaties kunt noemen en toelichten
- binnen de context van keteninformatisering de volgende begrippen kunt uitleggen: keten, dominante ketenprobleem, niveauvergissing, breuklijn
- een missieprofiel en een informatieprofiel voor een keten kunt opstellen
- de zeven beheersingsinstrumenten voor aanpak van ICT door het Rijk kunt opsommen en toelichten
- de tien basisprincipes van de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur kunt toelichten
- voorbeelden kunt noemen van generieke (overheids)voorzieningen zoals DigiD.

Studeeraanwijzing

Bij deze leereenheid hoort de paper van Evans & Yen (2006).

De studielast van deze leereenheid is ongeveer 6 uur.

LEERKERN

1 Samenvatting

De invalshoek van de paper is wat anders dan de focus in deze leereenheid, maar de paper bevat veel nuttige informatie over e-government en bijbehorende dienstverlening. Zo komt in de inleiding de noodzaak voor verbetering van de dienstverlening door de overheid aan bod.

Definitie
e-government

In het verleden kenmerkte deze dienstverlening zich door inefficiëntie, desinteresse van de overheid voor de burger die toch geen alternatieve leverancier voor overheidsdiensten had.

In sectie 2.1 volgt een definitie van het begrip e-government: 'de communicatie tussen overheid en burgers via computers en aanwezigheid op het web'.

OPGAVE 5.1

Zoek naar een andere definitie van e-government, bijvoorbeeld op Wikipedia.

- Analyseer beide definities afzonderlijk.
- Vergelijk beide definities; welke zaken vallen hierbij op?
- Welke definitie dekt volgens u het beste de lading?

Sectie 2 vervolgt met vier typen van mogelijke online dienstverlening, waarvan drie van overheid naar:

- burger (bijvoorbeeld bij online formulieren en online stemmen)
- naar bedrijven (bijvoorbeeld online reguleringen, elektronische belastingaangiften, verwerven van data door de overheid voor besluitvorming)
- andere overheden (samenwerking tussen overheden, ontwikkeling van systemen voor afhandelen van noodsituaties)

Als vierde en laatste wordt genoemd de dienstverlening intern bij de overheid (beter beheer van de supply chain bij de overheid, beperking van kosten door onder meer online trainingen, e-payroll, recruitment one stop enzovoort).

Behalve voordelen zijn er bij online dienstverlening ook nadelen, zoals diefstal van identiteit. Daarnaast zijn er obstakels bij de implementatie van e-government, bijvoorbeeld gebrek aan belangstelling bij de burger, een tekort aan financiële middelen en technologische problemen.

OPGAVE 5.2

In maart 2014 maakte de overheid bekend dat activeringscodes voor DigiD in bepaalde risicogebieden per koerier zouden worden bezorgd.

- Wat zou de reden hiervoor zijn?
- Kunt u alternatieven voor de bezorging per koerier bedenken?

Sectie 3 gaat over e-government binnen de Verenigde Staten, waarbij bijvoorbeeld op het niveau van staten goed naar elkaars systemen wordt gekeken om daar lering uit te trekken voor de eigen staat. In Nederland zou iets vergelijkbaars op het niveau van provincies of waterschappen kunnen spelen.

Verder worden in deze sectie verscheidene casestudies genoemd voor verbetering van overheidsdiensten. Niet elke daarvan is van toepassing op Nederland (bijvoorbeeld selectie van juryleden voor rechtszaken), maar de meeste zouden, eventueel in aangepaste vorm, ook in Nederland een vorm van e-government-dienstverlening kunnen zijn.

Onder meer de volgende casestudies komen in sectie 3 aan bod:

- afstandsonderwijs, met name voor burgers waarvoor het lastig is om een school te bezoeken (speelt in de VS veel meer dan in Nederland)
- een bewakingssysteem voor gevangenen
- detectiesystemen voor het witwassen van geld (samenwerking tussen de VS en de Kaaimaneilanden, dus tussen verschillende overheden)
- elektronisch stemmen
- een website rond sociale zekerheid

- coördinatie tussen instanties die zich bezighouden met misdaadbestrijding
- systemen voor rampenbestrijding die draadloos gegevens doorsturen van de ramp naar een centrale database elders
- defensie (e-business aankopen)
- mail (NetPost.Certified voor veilig versturen van elektronisch materiaal, vergelijkbaar met aangetekend versturen)

OPGAVE 5.3

Welke partijen zijn in Nederland betrokken bij rampenbestrijding en wie zouden er afspraken moeten maken voor draadloze uitwisseling van gegevens?

Studeeraanwijzing Van sectie 4 behoren de onderdelen 4.1 en 4.2 niet tot de verplichte lesstof.
 In subsectie 4.3 komt de noodzaak tot voortgang bij e-government aan bod. Er zijn drie trends waarbij burgers profijt hebben van verbeteringen in applicaties. Die betreffen

- de interface naar de klant (voornamelijk levering van documenten; erg belangrijk!)
- het optimaliseren van functies (dit wil zeggen: deels digitaliseren en deels handmatig)
- ‘platformtoepassingen’ (het verbeteren van individuele inspanningen met behulp van e- government; bijvoorbeeld de arts die een verafgelegen bedlegerige patiënt kan helpen door online te beschikken over realtime informatie van de patiënt wat betreft zijn temperatuur en historische gegevens).

OPGAVE 5.4

De derde trend die hiervoor is genoemd noemt wordt uitgebreider beschreven in een rapport van de Verenigde Naties uit 2003, zie unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan012733.pdf. Hieronder nemen we uit dit rapport de volledige beschrijving van het genoemde voorbeeld van online hulp door een arts op. Het blijkt te gaan om een ‘state-wide tele-medicine programme’.

‘An experiment of the State of Georgia and the Tele-medicine Centre at the Medical College of Georgia supports a state-wide tele-medicine programme. In 1996, with the help of a local cable operator, the Electronic HouseCall System (EHC) was deployed. It is a two-way system with one unit at the patient’s home and the other located at the Medical College of Georgia or in the Fort Gordon/Eisenhower Army Medical Centre. The patient’s unit requires no computer sophistication, using a touch screen instead. From this home unit, a patient can check his or her pulse, blood pressure, blood oxygenation, temperature, glucose levels and heart function with a modified lead 2 electrocardiogram. This is done without the presence of medical staff, to whom the information is sent. The patient and the provider can also interact on line through a videoconference activated by touching the appropriate icon. Once connected, the clinician can use a stethophone to expand examination of the patient. Thus, [...] an incapacitated patient in Georgia can use an e-government platform to transcend his/her present capacity for self care.’

In welke mate is hier sprake van e-government (zie ook de definitie van e-government)?

Literatuur

Evans, D., & Yen, D. C. (2006). E-Government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development. *Government information quarterly*, 23(2), 207-235.

TERUGKOPPELING

Uitwerking van de opgaven

- 5.1 a In de Nederlandstalige versie van Wikipedia staat als definitie: Het gebruik van informatie- en communicatietechnologie bij overheidsdiensten in combinatie met organisatorische veranderingen en nieuwe vaardigheden met het oog op een verbetering van de openbare diensten.
- De definitie uit de paper bevat twee onderdelen, te weten
- elektronische communicatie tussen overheid en burgers
 - aanwezigheid op het web (van de overheid).
- Het tweede punt kan het eerste punt ondersteunen, maar zal in eerste instantie bedoeld zijn om de burger (met internetaansluiting) informatie te verschaffen.
- Bij de definitie van Wikipedia is er een duidelijk doel, te weten verbetering van openbare diensten. Om dit te bereiken wordt ict ingezet bij de overheidsdiensten, waarbij bovendien veranderingen in de organisatie niet worden geschuwd. Niet duidelijk is of die veranderingen worden veroorzaakt door de inzet van ict of dat ict juist wordt ingezet ter ondersteuning van geplande organisatieveranderingen.
- b Bij de eerste definitie ligt de nadruk op het verschaffen van informatie en de communicatie, beide elektronisch. Bij de tweede definitie ligt de nadruk op verbetering van overheidsdiensten door gebruik te maken van ict. Bij de eerste definitie zouden we de vraag kunnen stellen waarom we informatie willen verschaffen en net zo waarom we elektronische communicatie tussen overheid en burgers willen bewerkstelligen. De tweede definitie kunnen we zien als een antwoord hierop: ter verbetering van de diensten. Dat is een meer abstract doel, dat enigszins wordt geconcretiseerd door toe te voegen dat ict wordt ingezet. Bij de eerste definitie wordt dit nog verder geconcretiseerd.
- c Beide definities vullen elkaar aan en zijn gemakkelijk samen te voegen tot een definitie waarbij zowel het doel wordt genoemd als een manier om dat doel te bereiken.
- 5.2 a Hiervoor is het van belang om na te gaan hoe men DigiD aanvraagt en vervolgens kan gebruiken. Momenteel kunt u DigiD aanvragen door via de website van DigiD persoonlijke gegevens te verstrekken en vervolgens een gebruikersnaam en wachtwoord te kiezen. Daarna wordt er per post een activeringscode verstuurd. Als criminelen achter uw persoonlijke gegevens komen en in uw naam een DigiD aanvragen, dan hoeven ze alleen nog de activeringscode te onderscheppen om namens u gebruik te maken van allerlei overheidsdiensten, bijvoorbeeld het aanvragen van een uitkering.
- b Het zwakke punt in de bezorging per post is dat er bij het afleveren van de activeringscode geen authenticatie plaatsvindt van degene die de activeringscode in handen krijgt. Dat kan wel als de persoon in kwestie bij ontvangst van de activeringscode zich legitimeert met een geldig identiteitsbewijs. Of die ontvangst op het thuisadres van de aanvrager is of bijvoorbeeld in het gemeentehuis maakt op zich niets uit voor de authenticatie. Wel speelt het gemak voor de aanvrager hierbij een rol en daarnaast de kosten voor de overheid. Een koerier is gemakkelijk voor de aanvrager, maar duur voor de overheid. Afhalen bij een (overheids)-instelling is ongetwijfeld goedkoper.

- 5.3 Hierbij zijn doorgaans betrokken brandweer, politie, GGD/GHOR (GGD = Gemeentelijke Gezondheidsdienst, die ondanks de naam een hele regio moet bedienen; GHOR = Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio) en de burgemeester die verantwoordelijk is. Voor de draadloze communicatie tussen hulpverleners bestaat in Nederland al een systeem. Dit staat bekend als C2000 en valt onder het ministerie van Veiligheid en Justitie. Het is verstandig om de verantwoordelijkheid voor dit soort systemen op landelijk niveau te plaatsen, aangezien het voor diverse soorten hulpverleners bruikbaar moet zijn en tevens het gebruik van zo'n systeem niet aan een gemeente of regio is gebonden. Desondanks betekent dit niet dat het gebruik van het systeem vlekkeloos verloopt. Integendeel, er zijn incidenten geweest waarbij het systeem niet goed functioneerde.
- 5.4 Er lijkt hier sprake van een academisch ziekenhuis, waarbij bovendien de staat Georgia betrokken is. In die zin is er dus sprake van 'government'. Bovendien suggereert de beschrijving van de technologie dat die rond 1996 tamelijk geavanceerd was. Inmiddels zijn zaken zoals touchscreen en videoconferentie redelijk standaard en kunnen we die technologie dus rekenen tot het domein van computers. Tot slot is duidelijk dat er hier sprake is van communicatie tussen burger en (semi)overheid door middel van computers, dus in die zin valt dit onder de definitie van e-government.