

# Martijn van Dam: 'Machtsvraagstukken saboteren IT-projecten overheid'

Chris Wauters en Dennis Mensink

'Elektronische overheid? Welke elektronische overheid?' Volgens Tweede Kamerlid Martijn van Dam (Partij van de Arbeid) functioneert de publieke sector nog niet goed genoeg, mede omdat de overheid IT onvoldoende en onjuist inzet. Een vraaggesprek met de man die begin dit jaar werd uitgeroepen tot meest 'digibewuste' politicus van Nederland.

## U maakt zich sterk voor optimaal gebruik van IT binnen de publieke sector. Wat moet er volgens u gebeuren op IT-gebied binnen de overheid?

'Wat mij altijd opvalt, is dat het voortdurend misgaat op IT-gebied in de publieke sector. Dus niet enkel op een specifiek terrein. Denk aan de C2000, ICT bij de politie, P-Direct, de recente IT-problemen bij de Belastingdienst. Allemaal voorbeelden van IT-projecten waarbij de overheid het niet goed heeft gedaan. De situatie is sinds ik in de Kamer zit niet wezenlijk veranderd. Er zijn al veel deelonderzoeken gedaan naar IT in de publieke sector, maar een totaalbeeld naar de problematiek op dit gebied komt daaruit niet naar voren. Daarom laten we nu een onderzoek uitvoeren door de Algemene Rekenkamer naar de oorzaken van het falen van diverse IT-projecten. De Algemene Rekenkamer controleert of de uitgaven die de overheid doet rechtmatig en doelmatig zijn. Oftewel: wat mankeert de publieke sector waardoor het elke keer weer mis gaat? Een interessant onderzoek, dat het debat wellicht kan losmaken. De Rekenkamer onderzoekt losse casussen en gaat op ons verzoek op zoek naar de gemene deler.'

## Wat is volgens u het probleem op IT-gebied in de publieke sector?

'Het is eigenlijk heel eenvoudig: IT moet het gewoon doen. IT op orde brengen is bovendien helemaal niet zo moeilijk. We kunnen tegenwoordig alles bouwen wat we willen. Mensen die iets van IT weten, weten ook dat de problemen bij de publieke sector nooit echte IT-problemen zijn, maar altijd een andere oorzaak kennen. Problemen binnen de organisatie dus. Vaak spelen daarbij belangen- en machtsvraagstukken een belangrijke rol. Het delen van informatie en nieuwe systemen betekent 'inleveren van macht'. Dit is ook zo in het bedrijfsleven. In de korte tijd die ik heb gewerkt als e-business consultant bij Philips Lighting kwam ik daar al achter. De verkoop is bij dit bedrijf – zoals bij zoveel internationale organisaties – landelijk georganiseerd. Wij wilden dat centraliseren en automatiseren. Oftewel: de kennis over klanten in een IT-database verzamelen. Het bedrijf zou hier veel voordeel van kunnen hebben, maar daardoor kwamen er wel enkele banen op de tocht te staan. En kennis is macht, dus werkten veel accountmanagers niet van harte mee. In Zuid-Europa was dat erger dan in Noord-Europa. Het feit dat men informatie niet wil prijsgeven, vertraagt de boel. En dat zie je binnen de overheid ook gebeuren.'

### Tussen het kastje en de muur

De Tweede Kamerleden Martijn van Dam en Anja Timmer (beide PvdA) hebben vorig jaar een rapport uitgebracht over elektronische dienstverlening bij de overheid. Zij hebben de elektronische overheid een jaar lang onder de loep genomen en hun bevindingen gepubliceerd in het rapport 'Tussen het kastje en de muur'. Daarin pleiten zij voor een verbod voor overheid en publieke instanties op overbodige formulieren. Bovendien willen zij verbieden dat bedrijven vragen stellen aan burgers waarvan de antwoorden al in de publieke sector bekend zijn. De bestaande ICT-mogelijkheden om informatie op te slaan moeten beter worden benut, aldus de auteurs. De media berichtten na publicatie van het rapport vooral over het vele geld dat de publieke sector over balk zou hebben gesmeten en over de constatering dat overheids-lagen elkaar moedwillig tegenwerken.

## Waar blijkt dat uit?

‘Neem het zorgvraagstuk zoals het elektronisch patiëntendossier, waarbij IT een zeer belangrijke rol speelt. Het ministerie heeft de zorg gedecentraliseerd. De sector moet het nu zelf doen, heeft zij besloten. Maar het elektronische patiëntendossier komt niet van de grond, omdat we ook hierbij te maken hebben met een machtsprobleem. Het elektronisch patiëntendossier moet er niet komen om kosten te besparen, maar om het aantal medicatiefouten te verminderen. Op het gebied van medicatie gaan dingen fout doordat informatie niet op orde is. Daar gaan dus echt mensen door dood in dit land!

Toen wij in het kader van ons boekje Tussen het kastje en de muur (zie kader vorige pagina) met specialisten en huisartsen praatten, ontdekten wij dat de artsen allemaal op hun eigen manier werkten – geregeld nog met kaartenbakken – en dat ook graag zo wilden blijven doen. De artsen hebben er dus geen enkel belang bij hun patiëntendossiers te automatiseren en zo te verbeteren. Bovendien zijn ze over het algemeen behoorlijk eigenwijs en laten zij zich niet dwingen. Ook verzekeraars hebben er geen baat bij de kosten te drukken. Dat maakt geen verschil voor hun concurrentiepositie, omdat het om kosten van de zorg in het algemeen gaat.

Niemand heeft dus belang bij deze vorm van automatisering, behalve de patiënten, de burgers. Maar omdat de patiënten niet georganiseerd zijn en dus geen machtspositie hebben, gebeurt er helemaal niets. Dat het verbeteren van de zorg met behulp van IT geld oplevert, is overigens wel een prettig bijkomend feit. De kosten gaan namelijk omlaag en de kwaliteit gaat omhoog omdat er minder fouten worden gemaakt.’

## Teveel mensen en partijen werken dus tegen?

‘Ja. Het gaat zoals gezegd vaak om belangen, die niet overeenkomen met het beleid. Dit organisatorische probleem, dáár moet onze aandacht naar uit gaan. In ons land blijkt het sowieso heel moeilijk om nieuwe regelgeving goed door te voeren. Zo levert de Eerste Dag Melding in ons land veel problemen op. (In Nederland moeten werkgevers sinds 1 juli 2006 bij het aannemen van personeel vóór de datum van indiensttreding een zogenoemde Eerste Dag Melding doen, red.). In België heeft de Eerste Dag Melding met de daaraan gekoppelde hoge boetes voor bedrijven die zich niet aan de regeling houden echter miljarden euro’s opgeleverd. En het voorkomt niet alleen zwartwerken, het werkt ook nog eens preventief! Regelgeving hoeft dus niet per se verlamd te werken, je kunt er ook je voordeel uithalen.’

## Waar gaat het dan mis in Nederland?

‘Soms hebben bewindslieden veel te hoge ambities, vooral als het gaat om nieuw beleid. De Kamer is bijvoorbeeld slecht omgegaan met de Belastingdienst, waar men een half jaar lang elk weekend moest werken om de toeslagen tijdig de deur uit te hebben. Maar bewindslieden zouden over het algemeen veel meer ambities moeten hebben als het gaat om uitvoering van het beleid. En dan met name op het gebied van kwaliteit- en efficiëntieverbetering. De cultuur in over-

# Het beter functioneren van de publieke sector moet een van de belangrijkste ambities van het kabinet zijn

heidsland is echter uitvoeringsvraagstukken uit de weg gaan. Een bewindspersoon scoort op beleid, niet op uitvoering. Sterker nog: op uitvoering kan hij juist onderuitgaan. Ook op ambtelijk niveau is men risicomijdend. Er staat geen belang op als je met minder medewerkers en een kleiner budget werkt. Het leidt zelfs tot minder aanzien.’

## De overheid moet slanker. Kan IT dat oplossen?

‘IT kan hiervoor zeker een belangrijk middel zijn. Ons doel moet te allen tijde zijn: een betere kwaliteit van de dienstverlening. De uitkomst kan dan ook zijn dat je met minder mensen af kunt. Maar we schieten tekort op de uitvoering. We schaven er nu overal vijf procent af, terwijl je juist gericht op beleidsambtenaren moet bezuinigen. En dan vragen beleidsdirecties zich ook nog af: wat moeten we nu niet meer doen, nu we met iets minder mensen afmoeten? Alsof je met minder beleidsambtenaren niet hetzelfde werk zou kunnen doen. In de uitvoering ligt dat duidelijk anders. Minister Brinkhorst slikte bijvoorbeeld bezuinigingen op zijn eigen ministerie met opgeheven hoofd. Daar heb ik respect voor. Als minister moet je kunnen zeggen: op mijn ministerie kan ik het met minder mensen af.’

## In hoeverre bent u tevreden over de elektronische overheid?

‘Welke elektronische overheid? De PKI-dicussie (Public Key Infrastructure, red.) speelde al in de regio Eindhoven rond de millenniumwisseling, maar is er nu nog steeds niet. Alle facetten waren aanwezig en technisch was het niet moeilijk om de infrastructuur te bouwen. Via mijn werk was ik zijdelings bij de eerste proeven betrokken. We zouden eerst experimenteren en dan opschalen. Er zou een pilot plaatsvinden, maar het is er nooit van gekomen. Bij de overheid ontdekt men altijd weer een complexiteit die nodig is om een project te doen stranden. Het lef ontbreekt om echt iets op te pakken.’

En wat betreft DigiD? Het is een goede les geweest voor de hele publieke sector. Technisch is het nog niet volwassen – de beveiliging is niet zwaar genoeg – maar organisatorisch mogen we het wel een succes noemen. De burger kan het nu gebruiken. Beter dit dan iets groots dat niet werkt. Ik zou wel een echt elektronisch identiteitsbewijs willen hebben, zodat je geen paspoort meer nodig hebt.



### Martijn van Dam

Ir. M.H.P. van Dam (Martijn) is lid van de Tweede Kamer sinds 30 januari 2003. Van Dam, die de Tweede Kamer binnenkwam als jongste Kamerlid, is onder meer ICT-woordvoerder van de Partij van de Arbeid. De DigiRaad riep Van Dam begin dit jaar uit tot meest digibewuste politicus van Nederland.

Voor Van Dam in de Kamer kwam, was hij gemeenteraadslid (en fractievoorzitter) in Eindhoven en lid van het partijbestuur van de PvdA. Dit combineerde hij met zijn studie Technische Bedrijfskunde aan de TU Eindhoven. Tijdens zijn studie was hij onder meer werkzaam bij CEBRA (Centre for Electronic Business Research and Application), het toenmalige kenniscentrum van de TU Eindhoven op het gebied van e-commerce. Na zijn studie is Van Dam kort werkzaam geweest bij Philips Lighting als e-business consultant.

Iets anders: we hebben bij de overheid niet één klantenservice, waar mensen terecht kunnen met klachten en problemen. Als het gaat om het elektronische loket wordt er gesteggeld over het design van het loket: de logo's, de aankleding. Dat is kenmerkend voor wat er gaande is. Iedereen ziet zijn eigen dienst als het grootste goed. Eén overheidsgevoel bestaat niet. Het zijn allemaal eilanden, ook de Rijks-overheid. Om het op te lossen zou je bijvoorbeeld de één-op-één verbinding tussen ministers en ministeries los moeten koppelen. Helaas zie ik dat nog niet snel gebeuren.'

#### **Aan welke ICT-gerelateerde beleidsdossiers moet de overheid de komende jaren hard trekken?**

'Hoe moeilijk het ook zal zijn, ik vind dat wij ons er als Kamer sterk voor moeten maken dat we bedrijven verbieden informatie op te vragen over burgers die al ergens bekend is in de publieke sector. Dat betekent dat de overheid de informatie perfect op orde moet hebben.

Er ligt op dit moment een wetsvoorstel bij de Eerste Kamer dat de situatie kan verbeteren. Wordt het voorstel aangenomen, dan kunnen we overheidsinstanties die te laat reageren op verzoeken van burgers een boete opleggen. Sanctie is een instrument dat we te weinig gebruiken bij de overheid. Het wetsvoorstel leidt tot veel kritiek vanuit gemeenten, maar als we willen dat de overheid echt zijn dienstverlening verbetert

door informatie aan elkaar te koppelen, dan zou het sanctie-instrument als breekijzer kunnen dienen. Kamerleden hoeven niets te weten van IT, ze moeten organisatievraagstukken begrijpen. De Kamer moet zich zeker niet mengen in de vraag welke IT-standaard de publieke sector moet gebruiken. Wij moeten niet praten over technische oplossingen, maar over doelstellingen en resultaten. Politici moeten een instrument zien te vinden waarmee zij problemen kunnen oplossen. Vervolgens zeggen zij: dit is het probleem, dit zijn de lijnen en jij moet dit oplossen. De Ministerraad moet op dit gebied als team functioneren. Maar dan moeten de ministers het wel met elkaar eens zijn dat dáár de ambitie ligt. Het beter functioneren van de publieke sector moet een van de belangrijkste ambities van het kabinet zijn.'

#### **Boekt de overheid wel vooruitgang?**

'Elke keer hoop ik weer dat er vooruitgang wordt geboekt, maar het gaat mij veel te langzaam. Ministers moeten eerst leiderschap tonen en door blokkades heen willen en durven breken. Er is in de publieke sector overigens sowieso een gebrek aan leiderschap, ook op het gebied van IT. Wat ik in de komende vier jaar voor elkaar hoop te krijgen met de Kamer? Ik zou het een grote mislukking vinden als het elektronische patiëntendossier er aan het einde van deze kabinetsperiode nog steeds niet is.' ■