

Maatje 42!

Wij schrijven maart 2008. Wij zijn halverwege tussen twee gemeenteraadsverkiezingen. Zouden de stemmachines alweer kunnen worden gebruikt. Hoe staat het eigenlijk met de overheidsautomatisering anno 2008? Van het project 'de andere overheid' horen wij onder het kabinet- Balkenende IV niet zoveel meer.

Onlangs publiceerde The Economist een rapport onder de titel 'The electronic bureaucrat', waarin dit engelse weekblad de vraag aan de orde stelt of de grote investeringen, die de overheden hebben gedaan om hun burgers betere service te verlenen, ook resultaat hebben gehad. Het rapport concludeert dat e-government onder goede leiding, openheid en concurrentie tot spectaculaire resultaten kan leiden, maar ook dat slechte planning en politieke bemoeizucht de introductie hiervan tot een kostbare ramp kan maken.

Is zo'n conclusie op de Nederlandse gemeenten van toepassing? Natuurlijk, er is in de afgelopen decennia veel mis gegaan, maar de huidige stand van zaken is niet slecht. Wij zijn van ver gekomen. In de tijd van het gigantisme – de jaren '70 - hebben de gezamenlijke gemeenten een enorm automatiseringsmodel opgezet. Zeven deelsystemen, ondergebracht bij zeven rekencentra, moesten het gemeentelijk bestuur een nieuw tijdperk inloodsen. Zonder veel resultaat voor de stevige investeringen. Alleen het vastgoedsysteem heeft nog enigszins gefunctioneerd. Wijs geworden, werd de automatisering in de jaren'80 kleinschaliger aangepakt. De kunst is toen een beetje van de Denen afgekeken, die veel effectiever te werk zijn gegaan. De interesse verlegde zich van hardware naar software. De gemeentelijke organisatie werd aan het gebruik van de technologie aangepast. Groepjes gemeenten gingen in de slag met het bedrijfsleven, dat veelal mooie verhalen verkocht, maar in de implementatie vaak bleef steken. Dit heeft er toe geleid dat veel gemeenten niet langer als avant-garde op dit terrein wilden functioneren. Deze misschien weinig spectaculaire ontwikkeling heeft er in ieder geval toe geleid, dat de serviceverlening aan de burger en het klachtenmanagement thans op een goed peil zijn gebracht. Balkenende IV hoeft zich hier niet mee hoeft te bemoeien. Voor gemeenten geldt: geen gekke noviteiten, maar een goed uitgelopen maatje 42.

Luigi van Leeuwen, een Haaglander.