

Het behandelen van een subsidieaanvraag voor zonnepanelen vraagt om heel andere kennis dan een subsidieaanvraag voor taalprojecten. Maar eigenlijk bestaat veel overheidsdienstverlening uit een paar standaardprocessen, zoals het verstrekken van uitkeringen en het uitvoeren van inspecties. Zou het niet logisch zijn om daarvoor dezelfde bouwstenen te gebruiken?



Bouwstenen voor digitale dienstverlening

Ministeries, uitvoeringsdiensten en andere overheden zijn allemaal druk met hun digitale transformatie. Ze passen zich aan aan de mogelijkheden van deze tijd en willen optimaal gebruikmaken van IT. Dat doen ze veelal ieder voor zich. “Ik ben betrokken bij verschillende digitaliseringstrajecten bij uitvoeringsorganisaties en zie daar eigenlijk steeds hetzelfde: bij elke organisatie zijn groepen architecten bezig om het wiel uit te vinden. Terwijl veel dienstverlening van uitvoeringsorganisaties vanuit architectuurperspectief veel op elkaar lijkt. Daar liggen kansen om meer samen te werken”, zegt Johan de Jong, bij CGI Thoughtleader Dynamic Case Management & Digital Government. Overheden zouden elkaars definities, procesbeschrijvingen en zelfs IT-modellen kunnen hergebruiken, stelt hij. De technologie die overheden in toenemende mate gebruiken, maakt dit mogelijk. “Steeds meer organisaties binnen de overheid schakelen over op zaakgericht werken; wij noemen dat Dynamisch Case Management. Veel van deze moderne oplossingen voor zaakgericht werken

zijn modelgedreven. Dit betekent dat functionaliteit wordt gemodelleerd en niet geprogrammeerd.” Het voordeel hiervan is dat deze modellen kunnen worden hergebruikt voor hetzelfde soort proces bij een andere organisatie of afdeling. De Jong: “Elke organisatie die Dynamisch Case Management gebruikt, kan deze modellen hergebruiken.”

Versnellen door hergebruik

De Jong raakte geïnspireerd door de overheid in Australië, waar de Digital Transformation Agency de regie voert over de digitalisering bij de overheid. “Eén van de dingen die ze daar hebben is een model store, waarin overheden kunnen kijken hoe anderen digitalisering aanpakten en waar ze concrete bouwstenen vinden die ze kunnen hergebruiken.” Zo’n bouwsteen kan een procesbeschrijving of een definitie zijn, een model voor een aanvraagproces, een toegangssysteem om mensen te laten inloggen of een koppeling tussen de registratie van subsidie en een financieel systeem voor het uitkeren ervan.

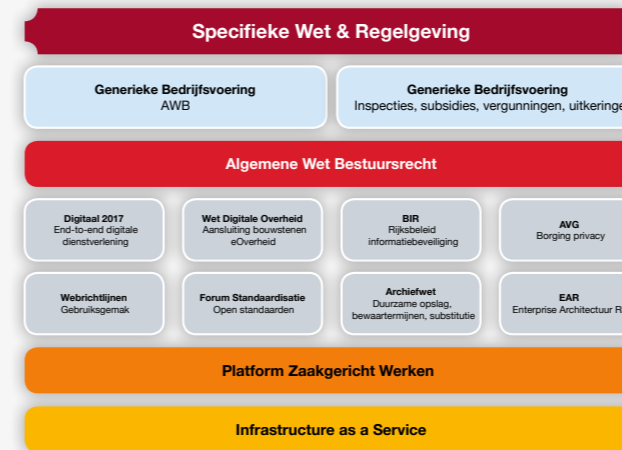
Door dezelfde digitale bouwstenen op meerdere plekken te gebruiken, kan de overheid haar digitale transformatie aanzienlijk versnellen. Daarmee kan ze bijvoorbeeld subsidie- en inspectieprocessen voor de bouw moderniseren en verbeteren.

Foto: Dreamstime

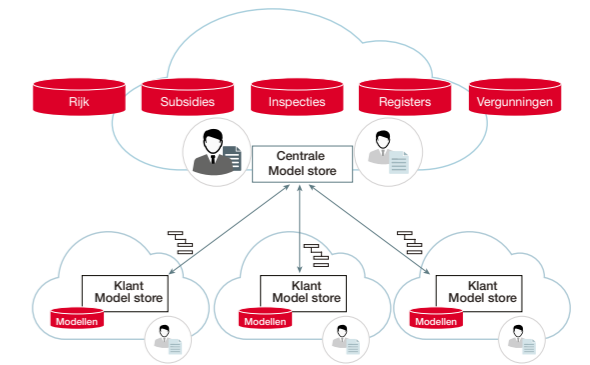
Allerlei bouwstenen kunnen een plek krijgen in deze model store, op diverse niveaus: van architectuur en afspraken tot concrete toepassingen.

Zo’n model store van bouwstenen kan ook de Nederlandse overheid helpen om haar digitale transformatie te versnellen, zegt De Jong. “Deels gebeurt dit ook al: diverse uitvoeringsinstellingen hergebruiken componenten. Maar ze doen dat nu alleen intern. Als dit over de grenzen van organisaties heen gaat gebeuren, dan kunnen instellingen grote stappen maken in hun digitalisering en daarmee hun dienstverlening aanzienlijk verbeteren. Delen is in deze zin het nieuwe vermenigvuldigen!”

Als je kijkt naar de taken van de overheid, dan zijn bouwstenen uit zo’n model store goed overheidsbreed toe te passen. Zeker wanneer deze ook nog gebruik maken van dezelfde technologie. De Jong laat met een overzicht zien wat hij bedoelt:



Voor overheden geldt dezelfde generieke wetgeving, ook waar het gaat om digitale dienstverlening. Dat maakt dat bouwstenen die dit ondersteunen goed zijn te gebruiken bij meerdere overheden, zegt hij. Waar het gaat om de specifieke inrichting van processen, kunnen de bouwstenen uitgebreid worden met waar in dat proces behoefte aan is. Niet alleen



Een model store voor subsidieverlening

In de model store vinden overheden allerlei componenten waarmee zij de informatievoorziening voor hun processen kunnen opbouwen. Processen bestaan vaak uit dezelfde basisstappen. Voor het verlenen van een subsidie zijn dat bijvoorbeeld het binnenkomen van een aanvraag, het beoordelen en de afhandeling daarvan, tot en met het verrichten van een eventuele betaling. Een aantal van de stappen in dit proces zijn generiek en daarvoor kunnen bouwstenen uit de model store gebruikt worden. Zoals de koppeling met het financiële systeem voor de betaling. Die haal je uit de model store en voeg je toe aan het Dynamisch Case Managementsysteem dat dit proces gaat ondersteunen. De onderdelen die specifiek zijn voor dit proces, voeg je zelf toe. Zoals de specifieke beslisregels die nodig zijn voor de beoordeling van een aanvraag voor subsidie voor zonnepanelen, isolatie of asbestsanering.

helpt deze manier van werken om de digitale transformatie van de overheid te versnellen, ook wordt de dienstverlening van de overheid als geheel op deze manier eenduidiger. En dat is wel zo prettig voor het bedrijf of de burger die zaken doet met de overheid. De Jong: “De overheid wil veel dienstverlening digitaal aanbieden en daarbij zoveel mogelijk met één gezicht naar buiten treden. Door in de informatievoorziening dezelfde bouwstenen op diverse plekken te gebruiken, bereikt ze beide doelen.” Hoewel de toegevoegde waarde van deze aanpak voor zich spreekt, vraagt het wel om een coördinerende rol. Het ligt voor de hand dat de Shared Service Organisaties ICT binnen de overheid hier de handschoen oppakken. Zij leveren immers generieke ICT-voorzieningen aan de uitvoeringsorganisaties die zij als klant hebben.