

Goedemiddag.

Inderdaad, ik ben niet Arno Visser.
Ik ben zijn voorprogramma.

Mijn naam is Ivo Roefs. Het is mijn eer om over een minuut of vijf Arno Visser, president van de Algemene Rekenkamer, aan te kondigen.

Maar eerst heet ik u graag welkom op deze tweede Digitale Burgerschapslezing. Ontzettend fijn om hier samen live te kunnen zijn.

Deze Digitale Burgerschapslezing is een initiatief van stichting Digitaal Burgerschap Nederland, waarvan ik voorzitter ben. Stichting Digitaal Burgerschap – laten we het voor het gemak op DBN houden – is opgericht om de burger centraal te stellen in communicatie met de digitale overheid, die bestaat uit duizenden gemeenten en overheidsinstellingen en -instanties.

De DBN is op haar beurt opgericht door Dutch Digital Agencies, de branchevereniging en kennisorganisatie die de Nederlandse digitale industrie vertegenwoordigt.

Waarom dat zo is – daar kom ik later op terug.

Laat me beginnen bij waar het ons – en naar ik aanneem u ook - allemaal om gaat: de burger. Of beter gezegd: de digitale burger.

Elke Nederlander die online iets moet aanvragen, regelen, inzien, aanpassen, omzetten of melden. U dus, ik, uw buurman, zus, zwager, moeder, collega, de oudere heer die digitaal niet helemaal meekomt, de moeder in de bijstand, de tech-savvy student, de gescheiden ouder en de nieuwe Nederlander.

Van de belastingaangifte tot het aanvragen van een nieuw paspoort en van het inzien van je uitkeringsgegevens tot het boeken van een coronatest, het digitale loket' is steeds meer de plek waar de relatie tussen burger en overheid vorm krijgt.

We hebben er dan ook allemaal belang bij dat dat loket – of eigenlijk: al die duizenden loketten - zo goed en efficiënt mogelijk loopt. En als het even kan óók zo prettig mogelijk.

Wij staan daarbij voor én achter de burger.

Dat brengt me terug bij Dutch Digital Agencies, waarvan ik overigens ook voorzitter ben. Geen zorgen, er komen niet nog meer stichtingen aan bod - dit waren al mijn voorzitterschappen.

Nederlandse digitale bureaus doen niets anders dan de consumenten *slash* burgers een optimale digitale ervaring bezorgen. Zodat ze zonder haperingen of obstakels boodschappen doen, een filmticket boeken, de krant lezen, een bankpas aanvragen, hun verzekeringen regelen of hun sportieve prestaties meten.

Dat is zelden een kwestie van het optuigen van enorme operaties en jarenlange projecten. Het is vooral een kwestie van beginnen bij het begin. Niet bij IT-platforms of systemen. Niet bij processen. Maar bij de gebruikers. En je afvragen: wat willen zij nou écht? En hoe kunnen we ze daar het beste bij helpen?

Als je dat doet, zie je dat verandering zelden radicaal is. Sterker nog, dat deze zich meestal voltrekt in een heleboel kleine stappen. Met een persoonlijker inlogschermbijvoorbeeld. Een nieuwe functionaliteit. Een app die écht iets oplost. Of een nog gebruiksvriendelijkere knop.

Een kwestie van experimenteren met onderdelen van dienstverlening. Deze aanpassen aan de wensen van gebruikers. Onderweg ontdekte inzichten toepassen. En zo ontdekken wat de beste vervolgstap is.

Want het zijn al die stappen en stapjes die maken dat mensen daadwerkelijk steeds meer hebben aan technologie.

Daarom zijn duizenden getalenteerde denkers, makers, ontwerpers, coders en testers in Nederland elke dag bezig met de vraag of het niet ergens in dat proces net een beetje slimmer kan. Net iets efficiënter. Net wat eenvoudiger. En nog net wat persoonlijker.

Verslimmen, noemen we dat.

Wij geloven dat Nederland als geen ander land in staat is om te verslimmen. We hebben altijd over de grens gekeken van wat kan, onconventioneel denken zit in ons DNA.

Toch worden digitale projecten van de overheid aanbesteed als gigantische, complexe projecten. Waardoor er alleen gigantische, complexe organisaties mee aan de slag gaan. In gigantische, complexe projecten. Voor gigantische budgetten. Met gigantische afbreukrisico's.

Van alle overheidseuro's die aan IT besteed worden, stroomt het merendeel bovendien naar hoofdkantoren van grote, internationale automatiseringsbedrijven. Terwijl we in Nederland zo'n beetje de meest bruisende digitale branche buiten Silicon Valley hebben!

Er is veel kritiek geweest op de 'appathon' die uiteindelijk de Coronamelder heeft opgeleverd. Maar wat mij betreft zag je daar voor het eerst een overheid die probeert om het anders te doen. En ik zou die stap met klem willen aanmoedigen.

In andere landen zijn ze allang tot de conclusie gekomen dat een digitale overheid alleen succesvol kan worden als oude structuren worden doorbroken.

Denemarken en Estland zijn misschien wel de beste voorbeelden. Daar heeft de overheid haar digitale dienstverlening strak op orde gekregen door een goed geregisseerde publiek-private samenwerking met het lokale digitale talent.

In Australië hebben ze het ook door: daar worden alle IT-projecten van de overheid in overzichtelijke delen opgeknipt. Ze hebben er een apart bureau voor opgericht: het Digital Transformation Agency, dat de projectdelen aanbesteedt. Waardoor de beste lokale experts zich kunnen richten op specifieke, afgebakende projectdelen. Waardoor de werkwijze wendbaar en schaalbaar wordt.

Wij geloven dat verslimmen dé weg is naar een voorspoedige digitale toekomst van de Nederlandse overheid – in het belang van elke Nederlandse burger.

Geen monsterprojecten meer. Geen complete processen op de schop, maar eerst een stukje ervan. En dan nog een stukje. En dan nog een stukje. Klein beginnen - om grootse resultaten te behalen.

Met de lessen uit elke stap richt je een volgend proces in. En met de lessen dááruit het volgende. En het volgende.

Zo vergroot je de effectiviteit van je werk, terwijl je het financiële afbreukrisico minimaliseert.

En ontstaat er een continu proces dat het leven van miljoenen Nederlanders elke dag een beetje verbetert. U dus, ikzelf, uw buurman, zus, zwager, moeder, collega, de oudere heer die digitaal niet helemaal meekomt, de moeder in de bijstand, de tech-savvy student, de gescheiden ouder en de nieuwe Nederlander. Een continu proces waarin getalenteerde teams zich elke dag afvragen: hoe kan dat slimmer? En waarin publiek geld zinnig en zorgvuldig wordt besteed – en met wezenlijke impact.

Ik kan mij niet anders voorstellen dan dat dit als muziek in de oren klinkt van de man die verantwoordelijk is voor het controleren van de inkomsten en uitgaven van de rijksoverheid - en die hierover jaarlijks rapporteert.

Die daarnaast verantwoordelijk is voor onderzoek naar de kosten en effecten van overheidsplannen.

Die pleit voor een heldere organisatie, goed opgeleid personeel en moderne systemen, maar óók om meer en vaker kritisch te reflecteren op wat er wat er misging – om te zorgen dat het steeds beter kan.

En die dol is op metaforen uit boeken en films – waarvan we hopen dat er vele voorbij zullen komen vanavond.

Dames en heren, mag ik van u een warm welkom voor de voorzitter van de Algemene Rekenkamer, Arno Visser!