

- LIVRE
- HOME
- WAT IS LIVRE?
- TIP LIVRE
- LIVRE BANNERS
- ADVERTEREN?
- HELP LIVRE
- LIVRE IN DE MEDIA
- PARTNER-NETWERK
- BEDRIJVENINDEX
- CONTACT

- KENNIS
- COLUMNEN
- OPEN ONTWIKKELINGEN
- DOCUMENTEN
- LIVRE MAGAZINE
- OSS BAROMETER
- POPULAIRE OSS
- PRAKTIJKVOORBEELDEN

CONTENTPARTNERS

Nederland/België:

- [Gijs de Bakker](#)
- [Beeld en Geluid](#)
- [Jaap Bloem](#)
- [Hans Bos](#)
- [Van Bussel Doc. Services](#)
- [Leo Cardinaals](#)
- [CodeYard](#)
- [Menno van Doorn](#)
- [EACOSS](#)
- [Edukitty](#)
- [Henk Ellermann](#)
- [Fundecyt](#)
- [Arda Gerkens \(TK, SP\)](#)
- [Jeroen de Jong \(CDA\)](#)
- [Arjen Kamphuis](#)
- [Michel Klijmij \(GL\)](#)
- [Roeland Kok](#)
- [Wytze Koopal](#)
- [Erik Koopman](#)
- [Remco Kouwenhoven](#)
- [Gijs van Loef](#)
- [Rody Middelkoop](#)
- [Edwin Mijsbergen](#)
- [Mathieu Paapst](#)
- [NOIV](#)
- [Krijn Schuurman](#)
- [Rik Schraag \(vertaler\)](#)
- [SELF](#)
- [Science Center Noord](#)
- [Syntens](#)
- [Vi@frica](#)
- [Ruben van Wendel de Joode](#)
- [Wim Westera](#)
- [Alex van der Wolk](#)

Buitenland:

- [Alan Berg \(UK\)](#)
- [Görkem Cetin \(TU\)](#)
- [Alex Fletcher \(USA\)](#)
- [Mats Östling \(SWE\)](#)
- [Krishnan Subramanian \(USA\)](#)

Hoe het vertrouwen van de burger in de overheid terugwinnen?

[PDF](#) [PRINT](#) [EMAIL](#)

maandag, 25 februari 2008 - 08:11



Transparantie, interactiviteit, open standaarden: 'hot items' in overheidskringen als het over het eigen doen en laten gaat. De ambities van de overheid om dat allemaal te zijn of te hebben, kennen nauwelijks grenzen. Ze zijn realiseerbaar, zo betoogt de politiek en de bureaucratie, maar daarvoor is vertrouwen in de overheid cruciaal. En juist aan dat vertrouwen ontbreekt het, zo blijkt keer op keer. Wat betreft Geert-Jan van Bussel* is het terugwinnen van het vertrouwen van de burger voor een belangrijk deel afhankelijk van de wijze waarop de overheid er in slaagt openbaarheid te creëren over haar handelen en van de mate waarop de overheid er in slaagt daarover rekenschap af te leggen.

Door Geert-Jan van Bussel

De overheid heeft talloze regels, controles, voorschriften en procedures uitgevaardigd. Door alles te regelen probeert ze zoveel mogelijk ellende uit te sluiten. In de presentatie van het boek *'Betoverend Bestuur'* op 17 december vorig jaar zei een van de samenstellers, de bestuurskundige Paul Frissen: 'Maar als we denken dat onze samenleving voor honderd procent maakbaar is, komen we bedrogen uit. Niet alles is calculeerbaar, controleerbaar'. Nog meer overheidsbemoeïing, en dus nog meer regels, wordt ook gevaarlijk, zo geeft Frissen aan. 'Dan gaan we naar een staat die we niet willen, een politiestaat. Een overheid die tot achter de voordeur komt kijken wat we uitspoken. Willen we dat?' En het wordt volgens Frissen dan ook tijd om de illusie op te geven dat de 'maakbare samenleving' voor honderd procent kan worden bereikt.

In *'Regenten, rebellen en reformatoren'* uit 1989 schrijft Ernst Zahn, oud-hoogleraar sociologie aan de Universiteit van Amsterdam dat 'regelen, reguleren, sturen, plannen ontwerpen, modellen bouwen, plannen ombuigen, herstructureren, schipperen en waar nodig doormodderen' voor de Nederlander een cultureel haast aangeboren karaktertrek vormen. Geloof in de 'maakbaarheid' van de samenleving vloeit, volgens Zahn, voort uit de Nederlandse traditie die uit de strijd tegen het water is gegroeid en die geleid heeft tot het 'maken' van het Nederlandse landschap. Vandaar, zo vervolgt Zahn, dat ons land zich kenmerkt door 'steeds grotere en ambitieuzere voornemens, steeds stoutmoediger verwachtingen om door grootscheeps ingrijpen in de eigen leefwereld de samenleving te kunnen vormen'.

In de *Tinbergenlezing* van 2003 schetste J.P. Balkenende de ontwikkeling en de grenzen van de 'maakbare samenleving'. In die lezing gaf hij aan dat de idee van 'maakbaarheid' tot een enorme groei van het overheidsapparaat had geleid. 'Een lavastroom van plannen, regels, voorschriften en subsidies stroomde vanuit de Haagse beleidsvulkaan het land in. Er werden omvangrijke werkgelegenheidsplannen in vooral de overheidssector opgetuigd. Bedrijven werden met een ingewikkeld stelsel van investeringspremies geprikkeld tot 'selectieve groei'. En wanneer ze onverhoopt in problemen kwamen, stond de overheid klaar met de geldbuidel'. Balkenende gaf in de lezing aan dat de idee van de 'maakbare samenleving' niet breed meer wordt onderschreven. Dat de samenleving en de economie zich niet laten 'maken'. Dat de complexiteit van de maatschappelijke en economische realiteit niet in modellen en wetmatigheden is te vangen en ook niet dwingend vanuit de overheid is te sturen. Maar zo'n bewustzijnsverandering kost veel tijd en daarom zijn er nog talloze 'arrangementen die op de maakbaarheidsfilosofie zijn gebaseerd'. En dat is ook nu (ook onder de kabinetten Balkenende) duidelijk merkbaar. Denk aan de gezondheidszorg en de voortdurend falende systeemwijzigingen. Denk aan het onderwijs, waarvoor de *commissie-Dijsselbloem* vernietigend heeft uitgehaald naar alle 'maakbaarheids'-initiatieven van de afgelopen decennia. Denk aan de dereguleringen en verzelfstandigingen, die nauwelijks succesvol kunnen worden genoemd. Denk aan alle zelfstandige bestuursorganen die voor alles het hun toegewezen taakdomein wilden vormen naar de door de

LIVRE SPOTLIGHT

Livre is op zoek naar Ubuntu-'overstappers'
Livre's Bedrijvenindex
Livre Nieuwsbrief: maandelijks in een half uur bijgepraat

LIVRE?



Livre biedt een frisse kijk op open, vrije en duurzame ICT innovatie. Centrale thema's zijn [open standaarden](#) en [open source software](#)

LAATSTE COMMENTS

Symposium over voors en tegens van open source software
Livre zoekt Ubuntu-'overstap - ondernemers/organisaties'
Boekbespreking: Werken met Open Source door Marteniek Bierman
Ruben van Wendel de Joode over reacties en kritieken
Microsoft en verwarring ...

MEESTE COMMENTS

'Populariteit Ubuntu vooral te danken aan toegankelijkheid'
'Overheid moet per situatie de beste standaard kiezen'
GPL versie 3 is in feite tegen open source
Amsterdamse basisschool vecht licentiebeleid
Microsoft aan
Open source: het nieuwe wondermiddel?

GOLDPARTNERS





LIVRE FLYER



Zet 'm op je site of print 'm uit! (A4, PDF)

[RSS Feed](#)

bestaande bureaucratie aangehangen ideeën. En dat alles leidt tot 'regelen, reguleren, sturen, plannen ontwerpen, modellen bouwen, plannen ombuigen, herstructureren, schipperen en waar nodig doormodderen!'

Ambities

Transparantie, interactiviteit, open standaarden: 'hot items' in overheidskringen als het over het eigen doen en laten gaat. De ambities van de overheid om dat allemaal (en meer, maar daar hebben we het nu niet over) te zijn of te hebben, kennen nauwelijks grenzen. Ze zijn realiseerbaar, zo betoogt de politiek en de bureaucratie, zonder zichzelf overigens te realiseren dat het de samenleving is die uiteindelijk bepaald of de overheid dat allemaal is of heeft. Het geloof dat de samenleving 'maakbaar' is, voedt (bewust en onbewust) die wens tot realiseerbaarheid voortdurend. Ook al zijn ze voor een deel bedoeld om juist als een tegenwicht te dienen voor de 'makende' politiek en bureaucratie.

Interactief beleid, e-government, e-loket, e-stemmen, digitale handtekeningen en allerlei andere door informatietechnologie ondersteunde mogelijkheden om de burger te betrekken bij het lokale en nationale bestuur, om het handelen van de overheid meer transparant te maken en om het vertrouwen in de overheid te stimuleren zijn geïntroduceerd, met meer, minder of geen succes. Vele projecten werden gestart. Vele daarvan zijn het stadium van proef nooit te boven gekomen. Vaak als gevolg van slechte voorbereiding, tussentijdse aanpassing van doelstellingen, veel te strakke reguleringen en torenhoge ambities. De politiek en de bureaucratie 'verstikten' talloze pogingen om het ondoordringelijke 'maakbaarheids'-denken transparant te maken. Het rapport van de Rekenkamer is wat dat betreft duidelijk.

Vertrouwen

Bewustwording kost veel tijd. Er zijn veel aan elkaar tegengestelde krachten in het 'maakbaarheids'-debat. Als iets wel helder is geworden is dat de overheid niet in staat is om alleen verbeteringen en veranderingen te realiseren. Daarvoor zal ze de burgers van het land nodig hebben om gezamenlijk een nieuw pad uit te zetten. Om dat te kunnen bereiken is vertrouwen in de overheid cruciaal. En juist dat vertrouwen in de overheid ontbreekt. Volgens rapporten van het Sociaal-Cultureel Planbureau is slechts veertig procent van de Nederlanders tevreden over de overheid. In 2000 was dat meer dan zestig procent. Over dat verlies aan vertrouwen in de overheid is veel te zeggen, maar één ding springt er uit: voor vertrouwen is openheid heel belangrijk.

Transparantie

Transparantie van overheidshandelen en het afleggen van verantwoording zijn dé voorwaarden voor een tweezijdig contact tussen overheid en burger. Grotere openheid maakt overheidsactiviteiten begrijpelijker en meer controleerbaar. Helderheid over het overheidshandelen en het overheidsgedrag stimuleert het vertrouwen.

Uiteraard wil dat niet zeggen dat alle overheidshandelingen volledig openbaar (moeten) zijn; zeker bij beleidsvorming is een zekere beslotenheid nodig. In de realisering daarvan is vertrouwelijke wisselwerking tussen bestuurders en ambtenaren nodig. Maar buiten dat kleine, 'gesloten' domein (dat nauwkeurig moet worden gedefinieerd) dient alles, van agendering, probleemverkenning en beleidsontwerp, tot implementatie, procesuitvoering en evaluatie voor de burger volledig toegankelijk, transparant en openbaar te zijn.

Te groot vertrouwen in de informatietechnologische mogelijkheden is echter naïef. Vooral omdat de benodigde investeringen voortdurend worden genegeerd of onderschat. De eisen die de overheid stelt (alleen al in het kader van e-government) leiden al snel tot een verdubbeling van het ICT-budget. Onderzoeken van Deloitte gaven dat enkele jaren geleden al aan, het rapport van de Algemene Rekenkamer van eind vorig jaar bevestigde dat voor de afgelopen jaren.

Maar hoe dan wel... ?

Openbaarheid

Een 'simpele' manier om transparantie te bereiken is om als overheid zo veel mogelijk informatie actief openbaar te maken. Het instrument daarvoor (de Wet Openbaarheid Bestuur, de WOB) is al lang beschikbaar. Deze regeling stelt dat in principe alle overheidsinformatie openbaar is, tenzij er 'redenen zijn om niet tot openbaarmaking over te gaan'. In de praktijk blijkt dat de regeling door bijna alle overheidsorganen slechts defensief en passief gebruikt wordt: pas als een burger de euvele moed



Erik van Gils



(Advertentie)

ciao! Prijsvergelijking
reviews over: [computer](#),
[beamer](#), [LCD TV](#), [iPhone](#) en
[mobiele telefoon](#)

MEDIAPARTNERS



[Computertaal](#)
[MozBrowser](#)

heeft om openbare informatie in te willen zien en daartoe een aanvraag indient, wordt er toe overgegaan. Vaak niet door de informatie zelf ter beschikking te stellen, maar een samenvatting of een beschrijving.

Hoewel de bedoeling van de WOB zeker gericht was op actieve openbaarheid, waarbij overheidsorganen informatie uit eigen beweging ter beschikking stellen, heeft de praktische toepassing die bedoeling 'over de kling gejaagd'; de energie van bestuurders en ambtenaren is er vooral op gericht (geweest) (overigens vaak met de beste bedoelingen) de uitzonderingsgronden voor passieve openbaarheid zo ver mogelijk op te rekken, zodat zo 'weinig' mogelijk informatie ter beschikking hoefde te worden gesteld.

De 'Een-loket-gedachte' heeft via Overheidsloket 2000 de actieve openbaarmaking van informatie opnieuw in het brandpunt van de belangstelling geplaatst. Via internet is het eenvoudiger mogelijk om informatie 24 uur per dag en 7 dagen in de week beschikbaar te stellen. Via websites van ministeries en gemeenten kan door middel van duidelijke en goed gedefinieerde registers informatie over en uit documenten en gegevensdragers ter beschikking gesteld worden, zonder dat er specifieke aanleiding voor moet zijn. Een beleidsagenda, een activiteitenindex of een inzichtelijk processenoverzicht biedt de burger niet alleen toegang tot de bij dat beleid, die activiteiten of die processen gegenereerde informatie, maar geeft ook inzicht in de wijze waarop de uitvoering daarvan plaatsvindt. Het biedt de burger de mogelijkheid de overheid te controleren en zich ervan te verzekeren dat het overheidshandelen rechtmatig is en de gelijkheid van alle burgers waarborgt. Er zijn hiertoe grote stappen gezet, maar juist dit laatste is nog slechts zeer rudimentair ontwikkeld.

In Nederland ontbreekt, in tegenstelling tot de ons omringende landen, een voor ieder raadpleegbaar register, waarin alle officiële documenten van de overheid en alle geregistreerde ingekomen stukken zijn opgenomen en dat voor iedereen raadpleegbaar is. Wel zijn vanaf 1999 alle Kamerstukken, alle regelgeving uit officiële publicaties (en vanaf 2001) alle wetten toegankelijk via Overheid.nl. Maar dit is slechts een klein deel van de informatie waarover de overheidsorganen beschikken en het is volstrekt onvoldoende om de burger inzicht te geven in de wijze waarop het overheidsbeleid tot stand komt en in de wijze waarop de overheidsprocessen worden afgehandeld. Daartoe dient veel meer informatie onmiddellijk voor de burgers toegankelijk te worden, vanaf de vroegere fasen van de beleidscyclus tot de laatste fasen van de uitvoering daarvan. Dat betekent dat ook inspectierapporten, externe en interne adviezen, schetsontwerpen, mogelijke varianten, statistische gegevens, milieurapportages, aanvragen, reacties van burgers, procesgegevens, berekeningen, begrotingen, en dergelijke gepubliceerd worden. Geaccepteerd moet dan wel worden dat de gepubliceerde informatie niet noodzakelijkerwijze ook tot beleid wordt; de burger krijgt meer informatie beschikbaar over de gang van zaken, maar krijgt daarbij ook wat van de onzekerheid over de te nemen keuzen die de overheidsorganen zelf hebben. Deze situatie is nog lang niet bereikt: al zijn vele websites van overheidsorganen uitgebreid, inzicht verkrijgen in beleids- en bestuursbeslissingen is bij de meeste overheden vrijwel ondoenlijk.

Interactiviteit

Openbaarheid gaat ook gepaard met interactie. Burgers moeten niet alleen hun mening kunnen geven over het handelen van de overheid, die overheid kunnen aanspreken over slecht functioneren of klagen over onrechtmatigheid in de uitgevoerde processen, maar de overheid dient daarop ook te reageren. Daarbij moet rekening gehouden worden met het feit dat het merendeel van de bevolking nauwelijks betrokken wenst te zijn in interactieve verhoudingen met overheidsorganen en ook niet wenst te participeren in beleidsvorming. Die houding is een resultaat van de praktijk van alledag en ingesleten wantrouwen tegen een overheid die volstrekt ondoorzichtig handelt, niet of nauwelijks openbaarheid kent en 'zeurende' burgers met dedain behandelt. De typische houding van de bureaucratie in het maakbaarheids-denken!

Het vergt dus extra inspanningen van de overheid om dat wantrouwen te slechten en de burgers de indruk te geven dat iedere participatie welkom, gewenst en nuttig is, terwijl daarbij toch de verwachtingen moeten worden getemperd. Voortdurend zullen de resultaten moeten worden teruggekoppeld. Ook dit is nog steeds meer ideaal dan werkelijkheid, alhoewel het aantal websites met interactieve functionaliteiten groeit. De nadruk ligt echter nog sterk op passieve informatieverstrekking. Andere kanalen van interactiviteit, zoals SMS en instant messaging, worden slechts sporadisch gebruikt. Het meest gebruikte interactieve kanaal, e-mail, staat

niet direct in goed licht. Onderzoeken naar de beantwoording van e-mails leiden meestal tot de conclusie dat dat slechts minimaal gebeurt. Het ergste is dat dat al jaren bekend is, maar er blijkbaar niets of nauwelijks iets gedaan wordt om de responsie te vergroten.

Open standaarden

De instrumenten om openbaarheid te benaderen zijn beschikbaar, maar in vele overheidsorganen nog nauwelijks volledig in gebruik. Wil een orgaan informatie beschikbaar stellen aan burgers, dan zal een goede informatie-infrastructuur moeten bestaan, zal de ordening van de informatie dusdanig moeten zijn dat de gevraagde documenten vindbaar zijn, zal veel papieren informatie digitaal beschikbaar gemaakt moeten worden, zal zicht moeten zijn op de wijze waarop overheidsprocessen worden uitgevoerd en zal via content management de inhoudelijke informatie juist, betrouwbaar en actueel moeten zijn. Zolang in ieder overheidsorgaan die situatie nog niet is gerealiseerd, is het denken aan optimale openbaarheid voor de burger hooguit een ideële situatie. En bij het realiseren daarvan zal de overheid uit moeten gaan van open standaarden, waardoor het voor iedereen mogelijk is aan dat proces deel te nemen en de organisaties zelf niet geconfronteerd worden met allerlei incompatibiliteiten.


Registers van documenten zijn enkel te realiseren als er systematisch en gestructureerd document management binnen een organisatie bestaat. Dat is niet enkel zorgen dat de informatie er is; het is ook zorgen dat de informatie voortdurend vindbaar, zoekbaar en toegankelijk blijft, ongeacht de ouderdom ervan. Ook hier kunnen alleen open bestandsformaten een rol spelen, omdat de duurzaamheidskwestie van 'closed source' bestandsformaten gigantisch is. Openbaarheid behelst niet enkel inzicht in de overheidsprocessen van nu, maar ook in die van toen. Dat dit laatste van belang is wordt wel aangetoond door de ondoorzichtige situatie die parlementaire enquêtes aantreffen in het vaststellen van de wijze waarop overheidsorganen in het verleden processen hebben afgehandeld. Vragen over de rechtmatigheid daarvan kunnen in vele gevallen niet worden beantwoord. Het hele gedoe over de nieuwe desktop voor een aantal ministeries geeft aan dat het invoeren van open standaarden wat anders is dan het denken erover...

Het vergt een grote operatie, waarin informatieverwerking en informatiebeheer sleutelfuncties zijn. Het vergt het (waarschijnlijk op basis van metadata) toegankelijk maken en houden van enorme hoeveelheden documenten, in iedere overheidsorganisatie in Nederland. Document- en Records Managementsoftware is daartoe noodzakelijk. De penetratie van deze instrumenten binnen overheidsorganen is stijgende, maar de organisatorische implicaties en consequenties van deze instrumenten binnen de overheidsorganen zelf zijn op dit moment nog nauwelijks geaccepteerd, laat staan dat het bewustzijn bestaat dat het belangrijk is in het kader van openbaarheid en het terugwinnen van het vertrouwen van de burger. En toch zal dat bewustzijn nodig zijn om loze kreten over transparantie werkelijkheid te maken.

Het terugwinnen van het vertrouwen van de burger is voor een belangrijk deel afhankelijk van de wijze waarop de overheid er in slaagt openbaarheid te creëren over haar handelen en van de mate waarop de overheid er in slaagt daarover rekenschap af te leggen. Alleen door middel van openbaarheid kan de overheid ondersteuning vinden voor beleid. Alleen daardoor zal ze in staat zijn om in de samenleving als een 'maker' actief te zijn.....

** Geert-Jan van Bussel is directeur van Van Bussel Document Services in Helmond en universitair docent aan de Universiteit van Amsterdam.*

Commentaar (1)

 [RSS feed Comments](#)

lesje accessibility voor iedere ambtenaar

geschreven door een gast, februari 25, 2008

"Je kan van hamburgers geen koe maken" met vele voorbeelden lijkt me daarvoor een goed begin.
Het ergste wat ik tot nu toe zelf heb ondervonden van het weggooien van informatie is <http://www.nma.info/Images/Ste...-95578.pdf>
Ik had een document gestuurd naar de NMa (in PDF, zeker geen accessibility topper, maar Google kan het nog lezen en je kan er tekst(delen) uit kopiëren), dit werd door de NMa geprint, vervolgens gestempeld, ingescand en ingebed in PDF on-line gezet. Hierna was het dus niet meer leesbaar voor Google en dus niet vindbaar (door een

Google op m'n eigen naam had ik heel toevallig een hit op de bestandsnaam). Van een redelijk handige tekst was het dus omgezet naar een behoorlijk onhandige foto.

Schrijf commentaar

Titel

Commentaar



Geef commentaar

Powered by Azrul's Jom Comment for Joomla!

[Livre strikt 'Minister Q' en Geert-Jan van Bussel](#)
[Veranderen en mislukken: 'if it ain't broke, don't fix it...'](#)
['Veel innovaties zijn een nieuwe schil om een oude doos'](#)
['Open source collaboration': de innovatie van nu?](#)
[When FUD becomes commodity, then truth will be hard to get...](#)
['Standaardisatie-organen zijn speelbal van grote bedrijven'](#)
[De bestandsformatenstrijd als basis voor marktdominantie](#)
['Digitale opslag lijkt goedkoop, maar is het niet'](#)
['Overgaan op 'open' formaten heeft nogal wat consequenties'](#)
[Over ambitie, verwachtingen en 'open source software'](#)



Indien niet expliciet anders vermeld, rust op de content van deze website en het magazine een Creative Commons Licentie.

De icons op deze website vallen onder Copyright (c), waarvan de rechten liggen bij Frits de Jong en Marco Theunissen.

Ontwerp en realisatie door WELLdotCOM - ICT Solution Provider & Joomla! Professionals

Deze site is mede mogelijk gemaakt door Net Ground - Specialist in webhosting en domeinregistratie.

Powered by Joomla!

Adverteerder: Project Control Online - Process Technology Online - Kempermanagement

Livre is een initiatief van Frits de Jong, Arjan Menger en Marco Theunissen