

# Van digitale overheid naar slimme overheid?

Af en toe doen zich fundamentele wijzigingen voor in de manier waarop ICT binnen de overheid wordt gebruikt en verandert opeens het hele denken en doen. De wetenschap spreekt in dit verband over paradigmaverandering. Ik houd het wat luchtiger op «gamechangers». Ik heb er in mijn werkzame bestaan twee mogen meemaken, en naar mijn idee staan we aan de vooravond van een derde, die misschien nog wel meer impact zal hebben als de twee voorgaande tezamen.

De eerste omwenteling die ik heb meegemaakt, destijds nog als student bestuurskunde, was de komst van de PC begin jaren tachtig. Die stond model voor de introductie van informatietechnologie binnen organisaties. Daarvóór was IT een fenomeen dat zich vooral in rekencentra afspeelde, aan het zicht van een ieder onttrokken. Nu kwam er opeens een beeldscherm op het bureau van iedere ambtenaar te staan, en ging het beleid over informatievoorziening van organisaties in plaats van de automatisering van grootschalige administraties.

Begin jaren negentig, ik was inmiddels actief als adviseur voor Overheid en ICT, deed zich een tweede wijziging voor: de introductie van Internet. Als elektronische snelweg werd het al snel door de Nederlandse beleidsmakers omarmd. Met de voorbeelden van Amazon en andere Dot.Coms op het netvlies

ging de overheid aan de slag met haar eigen dienstverlening. Het beleid voor de e-Overheid was geboren. Inmiddels zijn we twintig jaar verder en zijn we aardig op weg om een digitale overheid te worden. Digital by default als het nieuwe normaal.

Inmiddels is heel het denken en doen gevormd rondom basisregistraties, nup-bouwstenen, generieke infrastructuren en wat dies meer zij, allemaal bedoeld om het digitale loket van de overheid in te richten. Een concept dat zijn oorsprong vindt bij de regering Clinton eind jaren negentig van de vorige eeuw, met het credo: putting people online, not in line. De nieuw aangekomen DigiCommissaris mag een dot gas geven om ervoor te zorgen dat dit concept en de bijbehorende infrastructuur, dat twintig jaar geleden is bedacht, nu snel wordt gerealiseerd.

Tegelijkertijd kondigt de volgende gamechanger zich aan. Sleutelwoord daarin is slimme technologie. Horloges, brillen, telefoons, weegschalen, ijskasten, energiemeters, auto's, zelfs babyspenen, alles is tegenwoordig «smart». Dat wil zeggen, uitgerust met technologie die het mogelijk maakt om allerlei soorten data vast te leggen, op te slaan en uit te wisselen. De samenkomst en combinatie van ontwikkelingen zoals internet of things, big data, open data, wifi, cloud computing, datacenters, breedband, sensing, 3D-printen e.d. creëert een volledig nieuwe invulling van het begrip...

informatiesamenleving. Dat is niet alleen een samenleving die online via social media lief en leed deelt, vliegtickets bestelt en met een nieuwe app belastingaangifte doet, maar een samenleving waarin data over van alles en nog wat beschikbaar zijn. Experts voorspellen een data-explosie, waarbij «het onzichtbare zichtbaar» wordt gemaakt. We leven straks niet alleen in een atmosfeer, maar ook in een infosfeer.

Futuristisch? Helemaal niet. Deze ontwikkeling voltrekt zich op dit moment in volle kracht binnen stedelijke gebieden. Dit gebeurt allemaal onder de noemer Smart City. Een breed en misschien wat modieus concept, -wie wil er niet smart zijn-, maar steeds meer realiteit. Steden als Amsterdam, Rotterdam en Eindhoven profileren zich als zodanig, en zelfs Assen staat tegenwoordig bekend als Sensor City. Stedenall over the world zien namelijk de nieuwe technologie als een belangrijk instrument om de maatschappelijke en economische uitdagingen te lijf te gaan. Leefbaarheid, duurzaamheid en mobiliteit zijn daarbij bekende thema's. Ook de EU stimuleert deze ontwikkeling volop met fondsen en faciliteiten. Binnen Europa is inmiddels een breed netwerk actief van steden die zich ontwikkelen als Smart City.

De ontwikkeling van Smart Cities is naar mijn idee de voorbode van Smart Government. Niet alleen binnen steden, maar op alle domeinen en binnen alle bestuurslagen zal deze nieuwe technologie op de een of andere manier zijn intrede doen. Dat zal forse gevolgen hebben voor de overheid, want nieuwe vormen van beleid en bestuur dienen zich aan. Zitten straks beleidsmakers achter een muur van terminals, waarbij



slimme algoritmes uit de zeeën van data de beste beleidsvoorstellen toveren? Een situatie die de stad Rio de Janeiro (6 miljoen inwoners) inmiddels al redelijk dicht is genaderd.

Daarnaast dienen zich allerlei nieuwe vragen aan. Neem zoiets als het patiëntendossier. Nu feitelijk nog eigendom van de zorgsector. Met alle apps op smartphones krijgt de burger steeds meer, actueel en online, zijn eigen medisch dossier. Niet alleen zal de informatiepositie tussen zorgvragers en zorgverleners hierdoor veranderen, ook voor de informatiepositie van de overheid heeft dit gevolgen. Mogen gemeenten bijvoorbeeld deze data gebruiken voor analyses van hun populatie, zodat zorgbudgetten effectiever besteed kunnen worden? Moet de overheid daarom niet naast digitale brievenbussen voor de burgers ook een digitale kluis inrichten, waar de medische gegevens van de apps veilig kunnen worden uitgelezen en bewaard?

Wat te denken van de diverse downsides van deze ontwikkeling? Aan de ene kant is het natuurlijk gemakkelijk, als een snelste-route-app de automobilist door het spitsuur van de stad loodst of de actuele gezondheidssituatie in beeld brengt. Aan de andere kant is de vraag hoe bescherming van privacy invulling krijgt en of deze nieuwe ontwikkeling niet de definitieve doorbraak van de surveillancestaat is. Ook niet onbelangrijk, de veiligheid en kwetsbaarheid van de nieuwe infrastructuur. Als nu Digid door een DDOS-aanval eruit ligt, zijn transacties met de overheid niet mogelijk. Straks legt een hacker het hele verkeer plat of verstoort de energievoorziening.

Het wordt tijd dat de overheid zich meer bewust wordt van de impact van smart government. We staan namelijk aan de vooravond van een nieuw hoofdstuk in de relatie Overheid en ICT. De eerste contouren van dit hoofdstuk zijn het beste zichtbaar op het niveau van steden. Deze nieuwe ontwikkeling zal echter ook andere overheden beroeren. Het wordt daarom tijd niet alleen oog te hebben voor de digitale overheid, maar ook de slimme overheid op de agenda zetten.

**Evert Jan Mulder**  
adviseur  
PBLQ