

## UITGELICHT

MATT POELMANS: 'OVERHEID NOG LANG NIET KLANTGERICHT'

# DE ERFENIS VAN BURGERLINK

Eind deze maand wordt Burgerlink ontbonden, maar daarvoor is het eigenlijk nog te vroeg, vindt directeur Matt Poelmans. 'De overheid is hooguit halverwege met e-participatie, beslist niet verder.'

**N**adrie jaar valt het doek voor Burgerlink, het programma van het ministerie van BZK om burgerparticipatie via de elektronische snelweg vlot te trekken. Directeur Matt Poelmans vindt het afscheid aan de premature kant. 'Inclusief de drie jaar dat onze voorganger Burger@Overheid heeft bestaan hebben we zes jaar kunnen werken aan een meer klantgerichte overheid,' zegt hij in het ICTU-gebouw in Den Haag. 'Er is best het nodige tot stand gekomen, maar als ik dat hele traject probeer te overzien denk ik dat de overheid hier hooguit halverwege mee is, beslist niet verder. Nog lang niet altijd staat de burger echt centraal.'

De overheid heeft grote moeite gebruik te maken van fenomenen als *social media* en vindt het nog moeilijker haar eigen informatiemonopolies los te laten, constateert Poelmans. 'Kennelijk botst het met bestaande belangen. De overheid bestaat uit geïsoleerde domeinen achter schotten. Het idee van een klantgerichte overheid blijkt vaak haaks te staan op datgene wat de overheid in haar genen heeft. Dat heb ik onlangs zelf nog eens aan den lijve mogen ondervinden, toen ik gehandicaptenvervoer voor mijn schoonmoeder moest aanvragen. Die aanvraag kostte me ongelooflijk veel tijd, vanwege al die verschillende loketten waar je als klant naar wordt verwezen. De strategie van de e-overheid om alle bestuurslagen digitaal naadloos met elkaar te verbinden, blijkt in de dagelijkse praktijk nog steeds een utopie. En de uitspraak dat de gemeente van alle overheden het dichtst bij de burger staat is meer een gedachtespinsel van bestuurders

dan een ervaringsfeit van burgers.'

Poelmans voerde eerder in opdracht van het ministerie van BZK andere e-overheid programma's uit zoals Burger@Overheid, Kenniscentrum Elektronische Overheid en Overheidsloket 2000. Bij Burgerlink was het zijn taak de publieke dienstverlening te verbeteren met inschakeling van burgers, conform de opdracht die hij bij de oprichting in 2008 meekreeg van toenmalig staatssecretaris Ank Bijleveld. Zodra Burgerlink ontbonden is – eind deze maand – gaat Poelmans door met de verdere uitbouw van *Petities.nl* voor het Europese burgerinitiatief, waarmee in Nederland al een experiment wordt gehouden in naam van het Europees Parlement.

## REGEERAKKOORD

Nederland is nu vijftien jaar actief bezig met het inrichten van de e-overheid, vervolgt Poelmans. 'Voordat de gestelde doelen werkelijk zijn bereikt, zijn we waarschijnlijk nog eens vijftien jaar verder. Ook omdat hieraan in het regeerakkoord van het nieuwe kabinet geen enkel woord is gewijd, vrees ik dat er de komende periode weinig zal gebeuren. Tenminste niet door de overheid. Gelukkig zullen de burgers wel in beweging komen. Cruciaal is of de overheid bereid en in staat is daarvoor kansen te scheppen. En dus niet op haar informatie gaat zitten

## BURGER STAAT NIET ECHT CENTRAAL'

maar juist open wil zijn. Zoals in een land als Australië, waar ik onlangs op congressen over e-participatie sprak. Nederland doet het namelijk wel goed op het gebied van kwaliteitsnormen en tevredenheidsmeting. Onze BurgerServiceCode wordt internationaal nagevolgd. Ook zijn wij het enige land dat systematisch burgertevredenheid meet op basis van feitelijke ervaringen van burgers met overheidsdienstverlening rond levensgebeurtenissen. Zoals te verwachten valt,



Directeur Matt Poelmans van Burgerlink

blijkt er nog veel te verbeteren. Belemmeringen zitten in gebrek aan communicatie, ontbrekende samenwerking en tekortschietende bejegening. Helaas is er geen vergelijkbaar onderzoek uit het buitenland, zodat we niet weten of Belgen of Scandinaviërs meer of minder tevreden zijn over de dienstverlening van hun overheid.'

Burgerlink heeft een aantal modellen voor e-participatiediensten ontwikkeld die worden overgedragen aan andere partijen. Dat geldt bijvoorbeeld voor *Wijwaarderen.nl*, een internetplatform waar burgers een waardering kunnen geven over de publieke dienstverlening. Poelmans: 'Zo'n waardering kan anderen helpen bij het maken van een keuze. De gewaardeerde instanties kunnen op hun beurt de informatie van deze website gebruiken om hun dienstverlening beter aan te laten sluiten op de wensen van burgers. Maar het blijkt in de praktijk toch nog lastig die feedback in te bedden. Je zou er bijvoorbeeld op vergelijkbare wijze de kwaliteit van allerlei publieke diensten mee kunnen meten, zoals gemeenten, scholen en ziekenhuizen, maar dat vraagt nog veel gewenning van de aanbieders, dus zoiets kost tijd. Maar de standaarden en modellen liggen klaar.' ●

René Zwaap