

Meningen verdeeld over schrappen websites

Van onze redacteur

De overheid is op internet vertegenwoordigd met honderden websites. Zo ook in Groot-Brittannië, waar de regering het mes zet in de digitale uithangborden. Die aanpak krijgt zowel kritiek als bijval in Nederland.

Dat de overheid vindbaar en bereikbaar is via internet zal menigeen toejuichen. De wildgroei aan websites die hierdoor is ontstaan, biedt evenwel stof voor discussie. Ministeries, gemeenten en provincies zijn samen al goed voor zo'n vijfhonderd exemplaren, en daarmee is de lijst nog lang niet compleet. Bijvoorbeeld ook toezichhouders en agentschappen hebben hun eigen site, net als elke projectgroep die er een beetje toedoet.

In Groot-Brittannië is de situatie vergelijkbaar en heeft de regering intussen besloten tot actie. De bezem gaat door 951 sites van de nationale overheid, waarvan er uiteindelijk slechts 26 zullen overblijven, zo kondigde minister Pat McFadden vorige week aan. Voor zover de informatie van de op te heffen sites verouderd of overbodig is, verdwijnt die helemaal van het web. Het grootste deel van de data wordt echter overgebracht naar twee 'supersites' - een voor het bedrijfsleven en een voor burgers. De sanering moet leiden tot zowel een betere toegankelijkheid van overheidsinformatie als een slordige € 13,7 miljoen kostenbesparingen.

Met deze aanpak zijn de Britten een lichtend voorbeeld, vindt directeur Matt Poelmans van het platform Burger@Overheid. Zijn organisatie, opgericht en gefinancierd door het ministerie van Binnenlandse Zaken, zet zich in voor betere elektronische dienstverlening door de overheid. 'Wij pleiten daarom al langer voor een meer centrale aansturing en standaardisering. Het wordt er niet doorzichtiger op als iedere organisatie een eigen site bijhoudt. De overheid moet optreden als één concern,' aldus Poelmans.

Een probleem van de talrijke websites is volgens de belangenbehartiger dat 'de fysieke bureaucratische wildernis naar de virtuele wereld wordt verplaatst.' Terwijl internet juist een uitgelezen kans zou bieden om informatie en diensten van verschillende overheden te bundelen. 'Het uitgangspunt moet zijn dat de burger geen last heeft van hoe de overheid haar zaken regelt. Dat gaat het best op één adres, waar informatie volgens een vast stramien wordt aangeboden.' Verder staat volgens Poelmans buiten kijf dat ook Nederland kosten kan besparen met een reorganisatie.

Meer gebruiksgemak én financieel voordeel: het klinkt mooi, maar de praktijk is weerbarstig. 'Ik zie een Nederlandse minister nog niet zo'n besluit nemen,' zegt Poelmans, die wijst op de Nederlandse overlegcultuur. Daarnaast kent hij de neiging van vooral lagere overheden om 'zelf het wiel uit te vinden' op internet. 'Daar moeten we in de praktijk tegen opboksen. Het besef dat samenwerking noodzakelijk is dringt langzamerhand wel door, maar nog lang niet genoeg.'

Overheidsorganen die vasthouden aan hun eigen webstek krijgen niettemin bijval uit wetenschappelijke hoek. 'Het afschaffen van domeinnamen, waar het Britse plan volgens mij feitelijk op neerkomt, is niet gebruikersvriendelijk,' stelt Wolfgang Ebbers, senior onderzoeker aan het Telematica Instituut en verbonden aan het onderzoeksprogramma 'ICT en overheidsorganisaties' van de Universiteit Twente. 'Een webadres is een krachtig

middel om heel snel bij een bepaalde informatiebron te komen,' legt hij uit. 'Wie bijvoorbeeld op een buitenlandse luchthaven snel de douanesite wil raadplegen, heeft geen tijd om zich eerst door een portal te worstelen. Dan mis ik straks mijn vliegtuig.'

Een tweede reden om tegen een supersite in plaats van een keur aan websites te zijn, is volgens Ebbers dat er op zo'n portal onvermijdelijk 'pikordes' ontstaan voor overheidsorganen die urgente informatie kwijt willen. 'Omdat er maar beperkt ruimte zal zijn om nieuwtjes te melden, moet daaruit een selectie worden gemaakt. Het gevolg daarvan kan zijn dat ik informatie mis die voor mij belangrijk is. Overheidsorganen blijven kortom behoefte houden aan een eigen communicatiemiddel om burgers goed te bereiken.'

Ebbers beaamt weliswaar dat de overheid meer werk moet maken van het ontsluiten van informatie. 'Maar daarvoor zijn veel betere oplossingen voorhanden dan het opheffen van websites,' aldus de onderzoeker, die vermoedt dat het Britse plan in de eerste plaats is ingegeven door de wens om te bezuinigen. Belangrijk is volgens Ebbers onder meer dat er betere zoekmogelijkheden komen, waar momenteel veel aandacht naar uitgaat. Een ander, eenvoudig idee is dat de overheid burgers elkaar laat helpen door een platform te creëren voor het uitwisselen van favoriete websites.

Pogingen om overheidsinformatie op internet te personaliseren, kunnen rekenen op sympathie van zowel Poelmans als Ebbers. Beiden spreken in dit verband vol lof over het project Persoonlijke internetpagina, dat momenteel in de testfase verkeert. Burgers moeten straks kunnen inloggen in een persoonlijke omgeving waar ze zaken kunnen doen met verschillende overheidsinstellingen, inzage hebben in hun eigen gegevens, en nieuws op maat ontvangen. 'Kijk, dat begint ergens op te lijken,' zegt Ebbers.

Dat de internetontwikkelingen bij de overheid tot nu toe nogal traag zijn gegaan, heeft volgens de wetenschapper te maken met een 'gebrek aan politici die stevig aansturen.' Ook daarin vindt hij Poelmans aan zijn zijde. Beiden pleiten er daarom voor dat in de nieuwe regering één minister verantwoordelijk wordt voor de digitale overheid. Wat Poelmans betreft moet dat de minister-president zijn, omdat het onderwerp niet te koppelen is aan een afzonderlijk departement. 'Dit gaat het hele kabinet aan.'

Richard Sandee