

# Een informatievoorziening met de burger als uitgangspunt

Richard Nagelmaeker (3 februari 2020), op persoonlijke titel

Dank je wel, dat je mij uitnodigde mijn beeld bij een IT-Deltaplan voor de overheid te verwoorden. Het getuigt van bijzonder veel lef en doorzetten, dat je de uitdaging van het IT-Deltaplan bent aangegaan. Ik neem hiervoor mijn spreekwoordelijke pet af. Veel succes er mee.

Hieronder mijn relaas, dat meer gaat over de werking van de systemen in de informatievoorziening zelf, dan wat daar organisatorisch omheen hangt.

In mijn beleving worden de mogelijkheden van de informatievoorziening meer dan overvraagd. Niet zo gek dat het systeem overal mankementen vertoond. Mijn advies: ga voor een informatievoorziening die de burgers van Nederland verder helpt, in plaats van een systeem, dat bij 'Den Haag' aan geeft dat ze 't goed doen.

De informatiesystemen die we op dit moment hebben, werken op één manier. De manier van de opdrachtgever. De huidige manier van werken van een informatievoorziening komt daarom het best tot zijn recht in een dictatuur. Waarin één persoon alles bepaalt en zijn wil de wet is.

Nu zijn wij in Nederland gelukkig een democratie. Onze overheid wordt gekenmerkt door talloze ministers, ministeries en uitvoeringsinstanties. Voor een informatievoorziening is dat echter een uitdaging. Zolang de systemen alleen binnen een bepaalde afdeling werken, of voor één enkel ministerie dan valt dit niet zo op. Mensen zorgen in dat geval voor de nodige flexibiliteit tussen de verschillende systemen in. Daardoor blijft het geheel soepel werken. Gaan we echter systemen tussen afdelingen en organisaties verbinden, dan worden de uitdagingen groter.

Niet zo gek dus dat in de continue 'verautomatisering van de samenleving' de systemen steeds grotere tekortkomingen vertonen. De informatievoorziening piept en kraakt in al zijn voegen. Omstanders schreeuwen zelfs dat er een tekort aan programmeurs is om alle uitdagingen aan te kunnen.

De oplossing zit 'm echter niet in de software. Software werkt volgens de regels van de logica en die werkt slechts op één manier. De oplossing zit 'm in de gegevens en in de manier waarop gegevens en software aan elkaar gebonden zijn.

Gegevens zijn namelijk de neerslag van een gesprek tussen twee mensen. Gegevens zijn gewoon taal. Taal, waarmee je elk willekeurig idee kunt uiten. In de huidige informatievoorziening zijn de gegevens echter gebonden aan de software. Doordat de betekenis van de gegevens in de software ligt. Hierdoor zijn de gegevens eigenlijk onderdeel van de logica en missen ze de vereiste flexibiliteit.

Om die flexibiliteit in de informatievoorziening terug te krijgen, heb je gegevens nodig die zelf vertellen wat ze betekenen. Linked Data is een set aan internationale gegevensstandaarden die zelf beschrijvend zijn. Gevolg is dat de gegevens los van de software kunnen bestaan en daardoor voor flexibiliteit zorgen.

Het Kadaster werkt al een aantal jaar met Linked Data voor hun basisregistraties. Ook de Politie is met een Linked Data project begonnen, ter vervanging van een aantal van hun administratieve systemen. Om daarmee de werkzaamheden van de agent beter te kunnen ondersteunen.

Linked Data is flexibel en voegt zich daardoor naar de mogelijkheden van de systemen die het gebruiken. Zo kan het net zo star zijn als de systemen die we nu kennen. Maak je echter maximaal gebruik van de flexibiliteit van Linked Data, dan kan het zelfs bestaande werkwijzen omdraaien.

Zo kennen we de werkwijze van beleid naar systeem naar burgers. Door de kwaliteiten van Linked Data volledig te benutten, kunnen we dit omdraaien. Van burgers naar systeem naar beleid. Om dit mogelijk te maken ben ik begonnen met het ontwikkelen van [Infopalette](#). Een software project dat als opensource beschikbaar is.

Van burgers naar systeem naar beleid, wil zeggen dat we de uitdagingen van burgers als uitgangspunt nemen. Hier zijn wat [voorbeelden](#) uit een blog. Waarin wetten en regels voor kromme oplossingen zorgen. Infopalette stelt de gebruiker, een ambtenaar, in staat om van deze regels af te wijken. Zodat we op een volledig transparante manier de burger verder kunnen helpen. Bedenk eens wat dit kan betekenen voor onze Nederlandse maatschappij.

Hiermee is mijn advies voor een informatievoorziening er dan ook één die de uitdagingen van burgers als uitgangspunt neemt.

De huidige informatievoorziening wordt dermate overvraagd, dat het eigenlijk bijzonder is, dat het nog functioneert. Het doorontwikkelen hiervan, is als het dweilen met de kraan open. Als je dan toch gaat voor een flexibele informatievoorziening, waarin de gegevens zelf-beschrijvend zijn, dan zou het jammer zijn als je daar niet het maximale uithaalt. Vandaar mijn advies.

Wat aanpak betreft zou ik kiezen voor kleine projecten op die plekken waar ambtenaren en of burgers het meeste baat hebben bij flexibiliteit. En pak de overige uitdagingen die het Deltaplan beschrijft op basis van deze en andere projecten op. Door te zorgen dat ze als randvoorwaarde worden meegegeven.