



TRANSITIE VAN DE OVERHEID

Overheden staan voor diverse nieuwe uitdagingen door het internet en doordat de wereld snel verandert onder invloed van technologische ontwikkelingen. Door de hyperconnectiviteit van de 'burger' ontstaat er een andere verhouding met de omgeving en hoe deze bestuurd dient te worden. De burger is gewend aan enorme hoeveelheden real time informatie en door het hoge serviceniveau van moderne bedrijven, buitengewoon ongeduldig. Aan de andere kant biedt connectiviteit de mogelijkheid tot echte burgerparticipatie te komen door inwoners onderdeel te maken van het signalerings- en besluitvormingsproces op lokaal niveau.

Vergaande digitalisering van overheidsprocessen en procedures moeten zorgen voor samenwerking met de burger. Denk aan apps die het melden van een verbouwing, het signaleren van geweld of vervuiling of het opzetten van een buurtgemeenschap net zo eenvoudig maken als het indienen van een zorgdeclaratie of het opzetten van een Facebookpagina. Door de inzet van kunstmatige intelligentie voor de (eerst nog) routinetaken en door digitaal vaardige medewerkers te trainen en aan te nemen, zal de overheid haar tijd kunnen besteden aan de allerbelangrijkste kerntaak: persoonlijke aandacht voor de burger en diens leefomgeving.

Door de persoonlijke verbindingen tussen bestuurders en burger (fysiek en/of virtueel) kan een open verbinding tussen overheid en samenleving ontstaan. Pro-sociaal gedrag van burgers kan worden gestimuleerd door hulp te vragen én ondersteuning te bieden in de buurt en op straat. Slimme toegankelijke apps kunnen voor snellere reactie en feedback zorgen in allerhande situaties. Van ongevallen tot zwerfvuil, van hulp aan verwarde personen tot melding van criminaliteit.

Digitaliseren van de overheid betekent niet investeren in logge en dure ICT-systemen, schijnveiligheid van te complexe serviceniveau-overeenkomsten en gesloten op maat gemaakte platformen. Het is veel beter onderscheid te maken tussen een zo 'lean' mogelijke kritische infrastructuur, open flexibele platforms en (vaak wisselende) apps. De Blockchain kan hierin een belangrijke rol spelen. Investeren in big data, kunstmatige intelligentie, flexibele bouw en zelflerende logistiek gebeurt voornamelijk in samenwerking met universiteiten en bedrijfsleven. Hiervoor is een bestuurlijke easycratische cultuur nodig van kortere, flexibelere planning, minder maakbaarheidsideaal en experimentele samenwerkingsverbanden met de burger en het bedrijfsleven.