



Leren van Europa

De Nederlandse overheid en digitalisering: het is niet altijd een gelukkig huwelijk. Veel digitaliseringsprojecten gaan gepaard met problemen, zoals op het terrein van de rechterlijke macht. Het project dat in 2018 digitaal procederen mogelijk moest maken, mislukte en kostte uiteindelijk 200 miljoen euro. Of neem het debacle rond de digitalisering van strafdossiers waar het ministerie van Justitie in 2013 de stekker uittrok. Een vergelijkbare worsteling doet zich voor bij het toeslagenstelsel waar de Belastingdienst maar geen grip op krijgt.

Niet alleen de Nederlandse overheid ziet zich gesteld voor digitale uitdagingen. Andere Europese landen zoeken oplossingen voor vergelijkbare problemen en knelpunten. Wat kunnen we van hun kennis en ervaringen leren? Het European Institute of Public Administration in Maastricht organiseert elke twee jaar de verkiezing voor de European Public Sector Award (EPSA). Deze verkiezing levert diverse succesvolle praktijkvoorbeelden op, een rijke inspiratiebron. Vier voorbeelden.

SPANJE European Public Sector Award 2017 - inzending

Het Spaanse ministerie van Justitie heeft met succes het case-management binnen justitiële instanties gedigitaliseerd. Dit ging samen met het ontwerp en de implementatie van nieuwe werkwijzen om de efficiency van de juridische processen te vergroten. Er is een model ontwikkeld dat alle documentatie, zoals rechtstukken, direct omzet in een elektronisch formaat. Alle justitiële instanties zijn daarmee in staat om data en elektronische gerechtelijke documenten elektronisch te beheren. Communiceren over documenten, het raadplegen ervan en de eventuele ondertekening verlopen geheel elektronisch. Resultaat: digitalisering maakt het gebruik van papier overbodig en helpt bij het waarborgen van een betere en snellere rechtsgang.

LETLAND European Public Sector Award 2017 - inzending

De gerechtelijke administratie van Letland heeft het audioverslag en het schriftelijke verslag van een gerechtelijke zitting aan elkaar gekoppeld. Door middel van labels in de audio-opname zijn de verslagen efficiënt toegankelijk gemaakt en in samenhang gebracht met schriftelijke documenten. Het resultaat is een handzaam document in pdf-formaat over de rechtszitting, met op cruciale onderdelen – bijvoorbeeld kwesties waar een rechter nog een uitspraak over moet doen – een link naar de geluidsopname. Het pdf-bestand met links naar de audio-opname is makkelijk te delen en kan men zowel elektronisch als met de hand ondertekenen.

VLAANDEREN European Public Sector Award 2019 - winnaar

Het 'Groeipakket' van de Vlaamse overheid was in 2019 winnaar van de EPSA in de categorie regionale overheden. Het Groeipakket volgde op een grootschalige reorganisatie en herontwerp van het uitkeringen- en toeslagensysteem voor kinderen en gezinnen. Hierbij ging zeventig jaar oude wetgeving op de schop. De Vlaamse overheid koos voor één gezinsbeleid met daarin alle componenten geïntegreerd, zoals onderwijs, zorg, jeugdzorg en kinderbijslag. Daarvoor zijn onder meer tien bestaande IT-systemen vervangen door één totaalsysteem, de applicatie Groeipakket. Het nieuwe systeem maakt, voor het automatisch toekennen van rechten en daarbij horende toeslagen, verbinding met meer dan veertig verschillende informatiebronnen. Hierdoor zijn de administratieve lasten voor gezinnen tot een minimum beperkt. Bovendien kan de overheid hiermee, om de (arbeids)participatie te bevorderen, relevante doelgroepen nu beter identificeren en bereiken. Een belangrijk basisprincipe bij dit alles: we sluiten geen enkel kind uit.

PORTUGAL European Public Sector Award 2019 - inzending

De Portugese overheid voerde in 2010 een sociaal energietarief in voor kwetsbare burgers. Mensen met een lager inkomen kwamen daarbij in aanmerking voor een lager energietarief. Aanvankelijk was er weinig belangstelling voor het sociaal tarief. Energieleveranciers voelden geen prikkel om het te promoten, en voor veel gezinnen waren de hoge administratieve lasten een barrière. Om dit op te lossen heeft de staat de verantwoordelijkheid voor het sociale tarief overgenomen van de energieleveranciers en het proces volledig geautomatiseerd.

Een nieuw systeem verwerkt en controleert nu automatisch circa vier miljoen klantdossiers van alle energieleveranciers. De energieleveranciers krijgen automatisch bericht of klanten in aanmerking komen voor het lagere tarief. Zij zijn verplicht dit toe te passen en de klanten van de aanpassing op de hoogte te brengen. Sinds deze automatiseringsslag is het aantal huishoudens dat profiteert van het sociale tarief verviervoudigd. Een mooi voorbeeld hoe de overheid op een innovatieve wijze en met gebruik van technologie, sociaal-economisch kwetsbare gezinnen toegang geeft tot betaalbare, betrouwbare en veilige energiediensten.



[Benieuwd naar meer informatie over de inzendingen voor de EPSA-verkiezingen sinds 2009?](#)
[Scan de QR-code!](#)