



Michel Bouten: "Als we een last opleggen, dan willen we dat zo eenvoudig en drempelloos mogelijk doen."

links Jasper Bernard, rechts Michel Bouten

Servicegerichte architectuur geldt als een van de pijlers van het streven van de overheid om zoveel mogelijk dienstverlening langs elektronische weg aan te bieden. Om overheidsinstellingen en organisaties met een overheidstaak te helpen bij het realiseren van een elektronische overheid werd in 2001 ICTU opgericht door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Face to Face interviewde Michel Bouten, plaatsvervangend directeur van ICTU en programmamanager van het ICTU-programma 'Architectuur elektronische overheid'. Dit programma heeft onder meer als doel om de kwaliteit van de elektronische overheid te verbeteren en te zorgen voor samenhang tussen alle andere programma's.

Alexander Kühn

ICTU zet servicegerichte architectuur op de kaart van overheidsland

Er wordt zeer veel geschreven over Service Oriented Architecture. Het gevolg is dat er een enorme hoeveelheid definities is ontstaan in de loop van de tijd. Welke definitie hanteert u van een servicegeoriënteerde architectuur?

"De dienstverleningsoptiek die de overheid nu wil uitdragen naar burgers en bedrijven en de doorvertaling naar alle processen die daarvoor nodig zijn. Dat is mijn definitie van SOA. Wij noemen het overigens Service Gerichte Architectuur, SGA. Wij willen meerdere organisaties met elkaar laten samenwerken om die service te optimaliseren naar die burger toe. De overheid stelt daarbij een flink aantal uitgangspunten. Niet naar de bekende weg vragen, je niet voor de gek laten houden, 24/7 en niet vergeten de vrijheid van kanaalkeuze. Er zijn nog steeds mensen die liever naar het stadhuis gaan in plaats van internet te gebruiken. De overheid mag niemand uitsluiten. Maar het kanaal dat zich bij uitstek leent om 24/7 open te staan, is natuurlijk wel internet. Dat promoten we ook. En dat willen we optimaliseren. Maar er zijn ook mensen die aan de balie of aan de telefoon hulp nodig hebben. We proberen de informatie die we aan het ordenen zijn ook aan die kanalen aan te bieden, zodat we een vorm van kanaalintegratie krijgen, waardoor je de burger optimaal kunt bedienen."

Zijn er al voorbeelden?

"Ja, in dit kader moet je bijvoorbeeld denken aan de Belastingdienst, die in 2008 vooraf ingevulde formulieren gaat versturen, waarbij de benodigde informatie via services wordt opgevraagd.

Als burger hoef je dan alleen nog maar je handtekening te zetten. Dat is een paradigmashift vanuit dienstverleningsperspectief. Wij hanteren daarbij het 'no wrong door'-principe: je kunt vanuit een organisatie altijd gemakkelijk naar andere diensten toe surfen. We willen burgers niet dwingen om door één poortje binnen te komen, maar we willen er wel voor zorgen dat ze makkelijk hun weg kunnen vinden. We zoeken overigens wel steeds de balans met de juiste mate van beveiliging en de juiste mate van privacy."

Het inrichten van services is niet alleen een kwestie van technologie. Organisaties moeten elkaar ook weten te vinden en met elkaar samenwerken. Hoe krijgt ICTU overheidsorganisaties mee in het servicegeoriënteerd denken?

"Je kunt twee benaderingen kiezen. De eerste benadering zal ik maar een totaalbenadering noemen. Zo zou het moeten. Dat zetten we neer en daar gaan we vanuit de huidige situatie naartoe werken. Dat is ontzettend complex. Over tien jaar ben je wellicht uitgediscussieerd en kom je er achter dat je weer moet veranderen. De gekozen aanpak is een meer generiek beeld van wat we willen bereiken, een soort van lonkend perspectief, maar je moet nu al de eerste kleine stapjes nemen die al vrij snel resultaat opleveren. Ingewikkeldheid mag geen reden zijn om niets te doen. Daar gaan wij bij helpen. Wij bieden een aardig instrumentarium aan, zoals het burgerservicenummer en DigiD, waarop je kunt aansluiten. In plaats dat je het als een last ziet om het te gebruiken, moet je het juist als prettig ervaren dat

zo'n voorziening er nu is, die je zo goed als Plug & Play kunt gebruiken. We doen als overheid eigenlijk twee dingen voor de burger en bedrijven. Eerst: welke lasten kunnen verlicht worden? Vragen we geen onnodige dingen? En ten tweede: de optimalisering van de dienstverlening. En daar noem ik dan bij: als we een last opleggen, dan willen we dat zo eenvoudig en drempelloos mogelijk doen. Daarvoor bieden we een aantal generieke bouwstenen die al die overheidsorganisaties kunnen gebruiken. We geven ze de bouwstenen en uitleg over gebruik en de uitgangspunten. De uitgangspunten ordenen we in een model, de referentiearchitectuur van de Nederlandse overheid. Dat geeft richting aan de bouwers en de ontwikkelaars en aan de organisatieonderdelen die erop moeten toezien dat het goed gaat. Want de control moet ook aandacht hebben. Wij verwachten niet dat de opdrachtgever of leidinggevende tot op het laatste beetje verstand heeft van zaken. Dat kan niet. Dus moet hij de checks en balances kunnen sturen. Daar helpt zo'n instrument als de referentiearchitectuur bij. Zo moet je die instrumenten positioneren."

Wat heb je aan een SGA?

"Als we de hoge ambities van de overheid waar willen maken, en dan met name het kwaliteitsaspect, dan kunnen we in mijn ogen niet anders. Want als je gebruik wilt maken van informatie van andere en je wilt aantonen dat je een dienst die je levert ook op afzienbare tijd kunt bieden, dan zul je afspraken moeten maken over wat je van andere partijen langs elektronische weg verwacht. Dat zit ook in een servicegerichte architectuur. Wat moet je doen? Wanneer moet je iets doen? Dan kun je niet zonder een SGA-aanpak."

Stel, ik ben burgemeester van een kleine gemeente met een paar honderd inwoners. Heb ik dan wel een SGA nodig?

"Ik kan die vraag alleen maar beantwoorden vanuit de maatschappelijke vraagstukken die we hebben en niet vanuit een ICT-invalshoek. Neem de jeugdzorg. Als er probleemjongeren zijn, dan zijn die niet op één plek te vinden. Ze hebben vaak een verleden in een andere gemeente. Het is voor een handhavende instantie geen doen om al die informatie handmatig op te halen bij al die gemeentes. Die burgemeester moet zich realiseren dat hij die informatie toegankelijk moet maken voor heel Nederland

en straks voor heel Europa. Wij kunnen ons niet permitteren om aan de grens alles handmatig te doen, omdat we maar enkele asielzoekers krijgen. Nee, het is een informatieprobleem dat we moeten delen met de rest van Europa en de wereld. Dat is de andere invalshoek. Wat draagt onze organisatie bij aan de oplossing van het probleem? Daar gaat het om."

Tegen welke dingen loopt u aan met de implementatie van een SGA. Ik denk aan het begrippenkader. De ene gemeente heeft het over een cliënt, de andere gemeente over een uitkeringstrekker. Hoe ga je daarmee om?

"Wij hebben de servicegerichte architectuur in vier lagen verdeeld: de harde infrastructuur, de uitwisselingsstandaarden en het berichtformaat dat je daarvoor nodig hebt en de semantiek. Met name de infrastructuur proberen we zoveel mogelijk met het bedrijfsleven te delen en te optimaliseren. Voor de uitwisselingsstandaard en het berichtformaat sluiten we aan bij internationale open standaarden. Maar de semantiek is echt iets voor de overheid zelf. Daar zijn natuurlijk nu al flink wat initiatieven gaande. We kennen het Nederlandse taxonomieproject (gericht op financiële verslaglegging - red.), maar er is ook al zoiets als een taxonomie in de SUWI-sector, de agro-sector en de justitiële keten. Dus binnen een bepaalde sector wordt al naar oplossingen gezocht om het begrippenkader helder te krijgen."

Voor meer informatie kunt u een e-mail sturen naar jasper.bernard@capgemini.com

Atlas e-overheid

Wie meer wil weten over de architectuur en andere facetten van de elektronische overheid kan terecht op het portaal www.e-overheid.nl. Op deze site is ook de Atlas te vinden waarop de samenhang van de e-overheid inzichtelijk wordt gemaakt, onder meer in de vorm van de eerder genoemde referentiearchitectuur van de Nederlandse overheid.

Jasper Bernard is managing consultant bij Capgemini en is verantwoordelijk voor projecten in het kader van het programma Andere Overheid.