



Conferentie

Eén menswaardige overheid

Een kwestie van doen

Sessie: 1Overheid vanuit de gebruiker

Programma

- 10.00 uur – Inloop
- 10.30 uur – Ronde 1
- 12.00 uur – Lunch
- 13.00 uur – Ronde 2
- 14.30 uur – Pauze
- 15.00 uur – Ronde 3
- 16.30 uur – Borrel
- 17.15 uur – Einde

10verheid vanuit de gebruiker

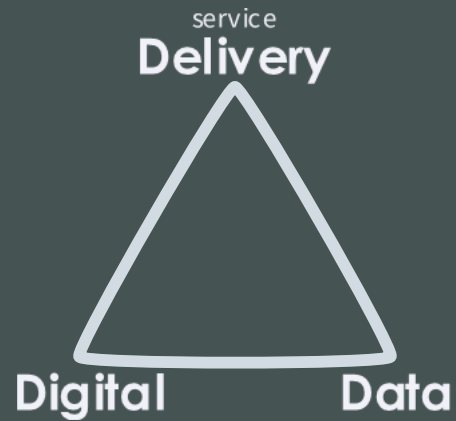
GC Conferentie 27/03/2025

Dr. Willem Pieteron // willem@pieteron.com





Even voorstellen



IT UNIVERSITY OF CPH



willem@pieterston.com | linkedin.com/in/wpieterston/



Achtergrond // NDS // 1Overheid (10m)



Wat wil de gebruiker? (35m)



Korte pauze (5m)



Waarom 1Overheid lastig is (10m)



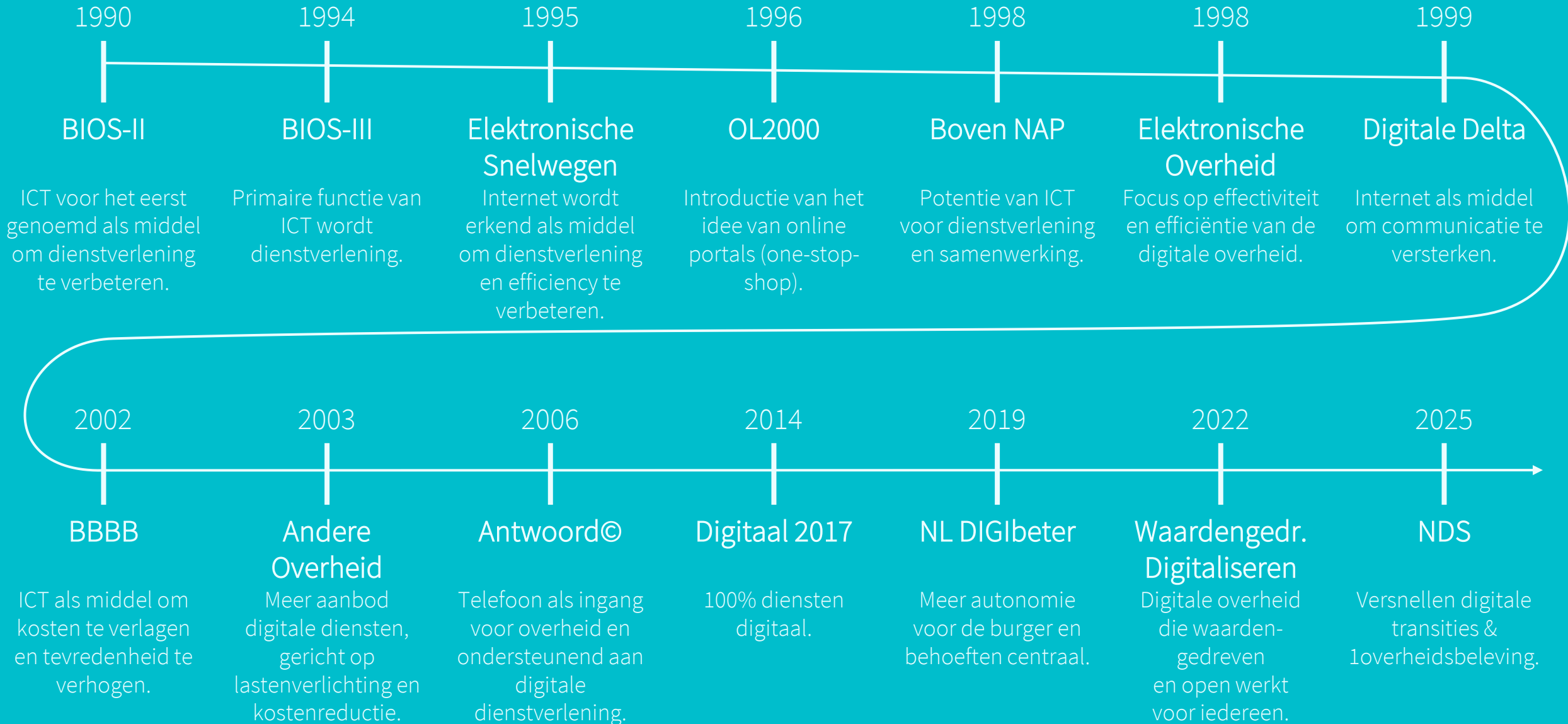
Hoe dan wel? (10m)



Discussie & reflectie (10m)



Achtergrond // NDS
// 1Overheid



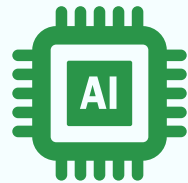
Rijksoverheid, provincies, gemeenten, waterschappen en publieke dienstverleners gaan als 1 overheid werken aan 6 met elkaar samenhangende prioriteiten om daarop te versnellen.



1
Cloud



2
Data



3
Artificiële
Intelligentie



4
Burgers en
ondernemers
centraal in
(digitale)
dienstverlening

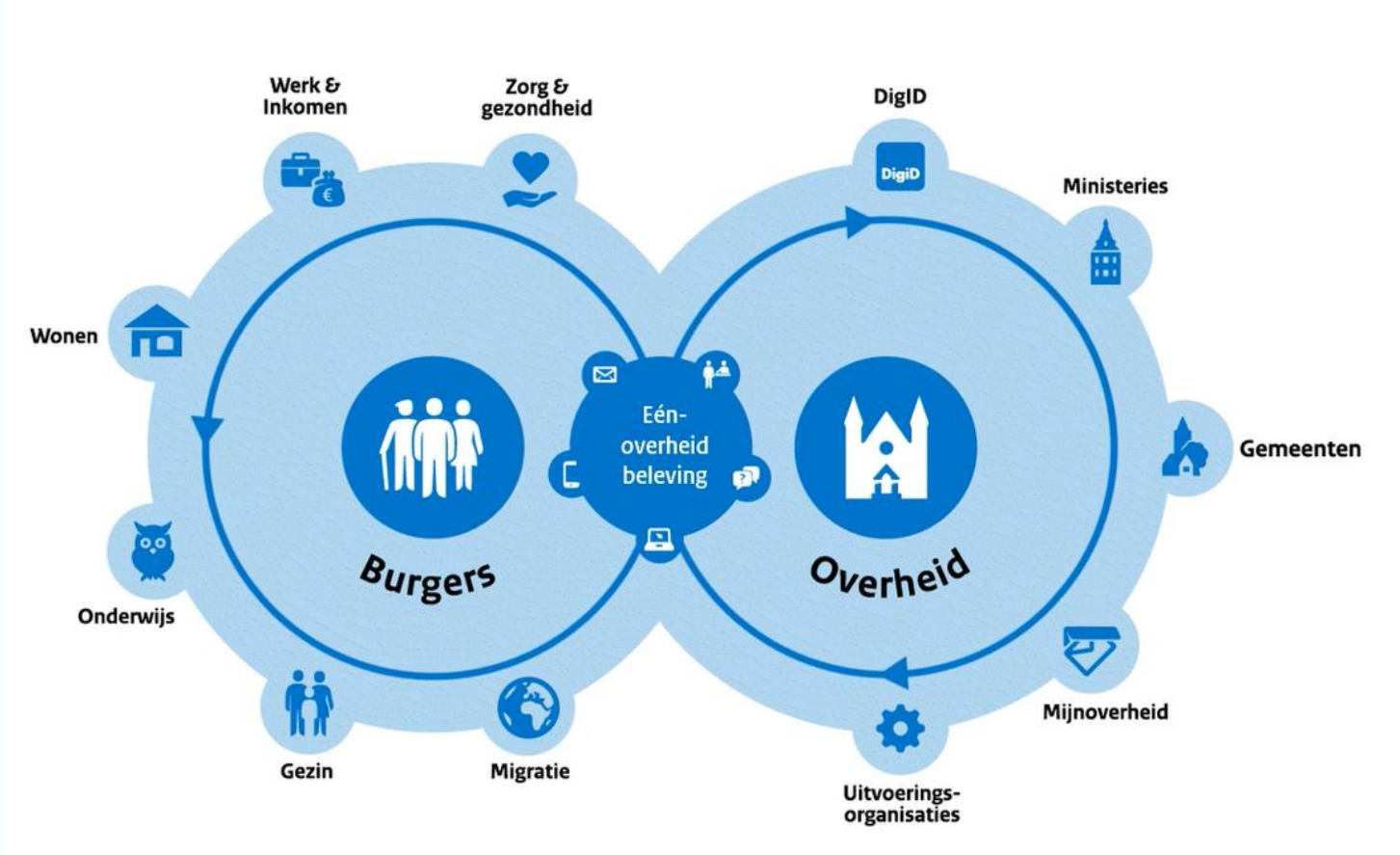


5
Versterken
digitale
weerbaarheid
en autonomie

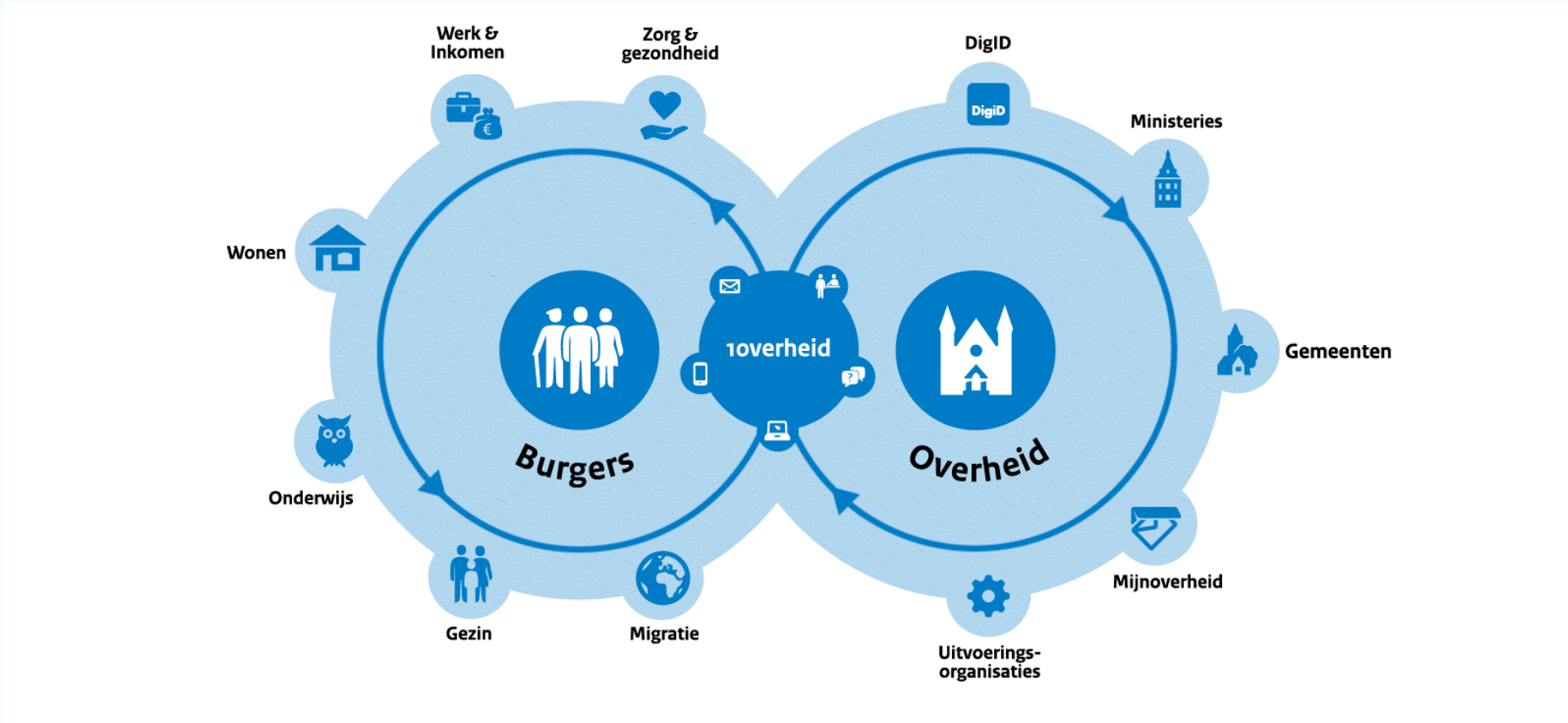


6
Digitaal
vakmanschap
en een
moderne
werkcomgeving

1Overheid



1Overheid



De NDS // prioriteit 4

De overheid stelt burgers en ondernemers centraal in (digitale) dienstverlening

- Burgers en ondernemers die iets willen regelen met de overheid, bijvoorbeeld omdat er iets ingrijpends gebeurt in hun leven, hebben al gauw contact met veel verschillende overheidsorganisaties. Voor betrouwbare en goede (digitale) dienstverlening is het van belang dat burgers en ondernemers ervaren dat ze met 1 dienstbare overheid te maken hebben, ongeacht met welke instantie ze contact hebben.
- Niet alle overheden zijn aangesloten op of maken gebruik van de beschikbare digitale bouwstenen. Dit zorgt ervoor dat ze nog onvoldoende met elkaar samenwerken. Hierdoor laten we als overheid potentieel liggen voor een betere overheidsbeleving. Meer aangesloten partijen leidt bovendien tot een meer kostenefficiënte overheid.

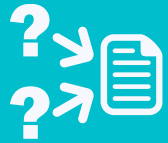
De NDS

“De mensen op straat zien geen losse overheidsorganisaties maar alleen dé overheid. En juist deze mensen moeten het uitgangspunt zijn bij alles wat we als overheid aan digitale technologie inzetten.”

voorm. staatssecretaris Koninkrijksrelaties en Digitalisering Zsolt Szabó (2025)



Aansluiting Portfolio's van dienstverleners en prioritering van overheidsbrede dienstverlening wordt bestuurlijk geagendeerd.



Inzetten op uniformering en standaardisering op basis van overheidsbrede ontwerpprincipes.



Doorontwikkeling van de overheidsbrede loketfunctie en de samenhang tussen portalen (+GDI).



Vaststellen overheidsbrede visie op proactieve dienstverlening.



Experimenteren met AI in de diverse overheidsbrede dienstverleningstrajecten.



Overheidsbrede aanpak voor signaalmanagement.



Verkennen centraal orgaan vooraanjagen herontwerp (keten)processen en meten van de 'klant'beleving.



Wat wil de
gebruiker?

Achtergrond

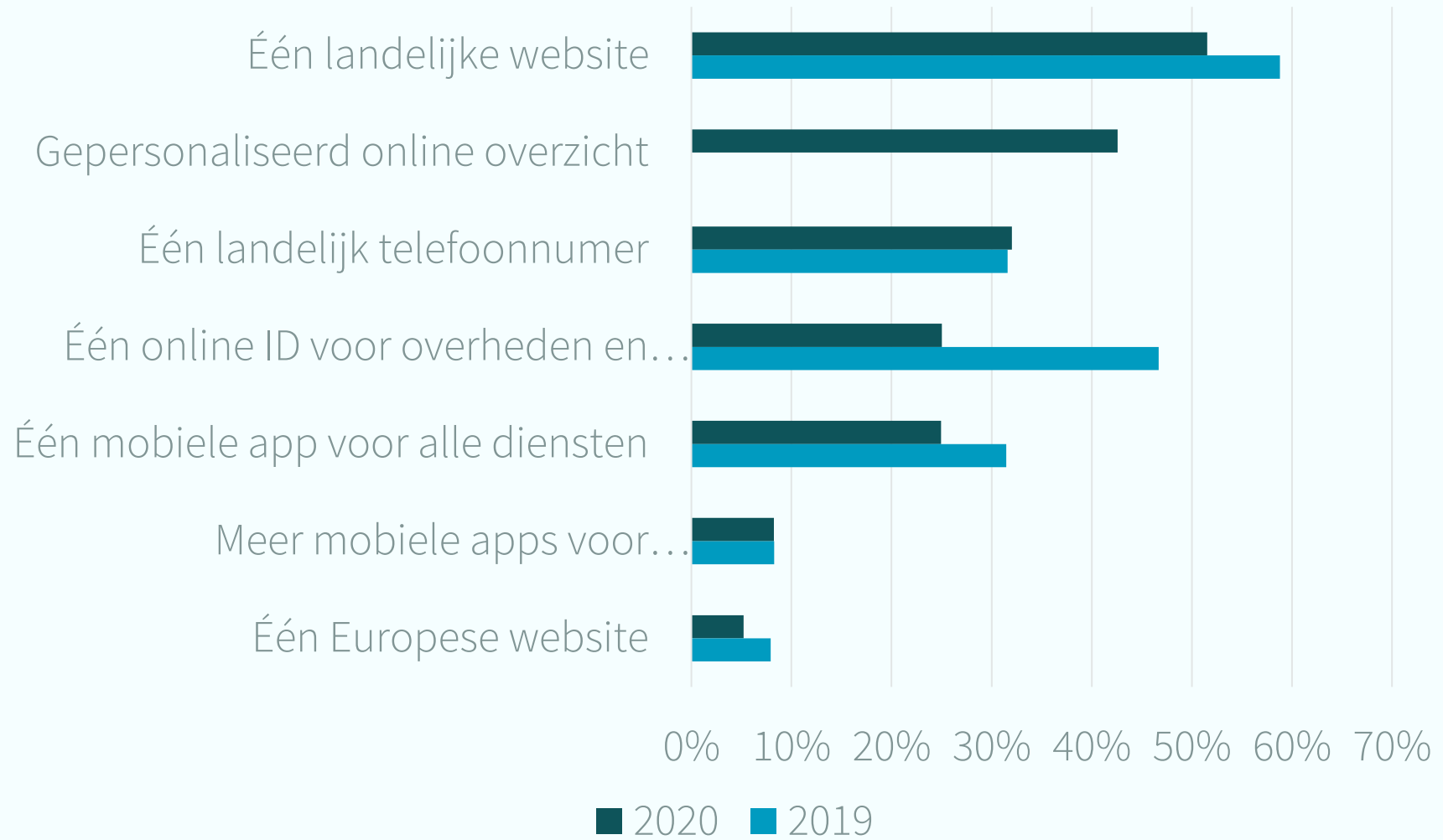
- Onderzoek kwaliteit overheidsdienstverlening (burgers en ondernemers)
- Vast deel (contact & oordeel kwaliteit) + Thematisch deel
- Edities:
 - 2019 (n=3702) [themadeel: regie op gegevens]
 - 2020 (n=4080) [COVID-19]
 - 2022 (n=4800) [vertrouwen]
 - 2025 (n=4982) [1Overheid / integratie]

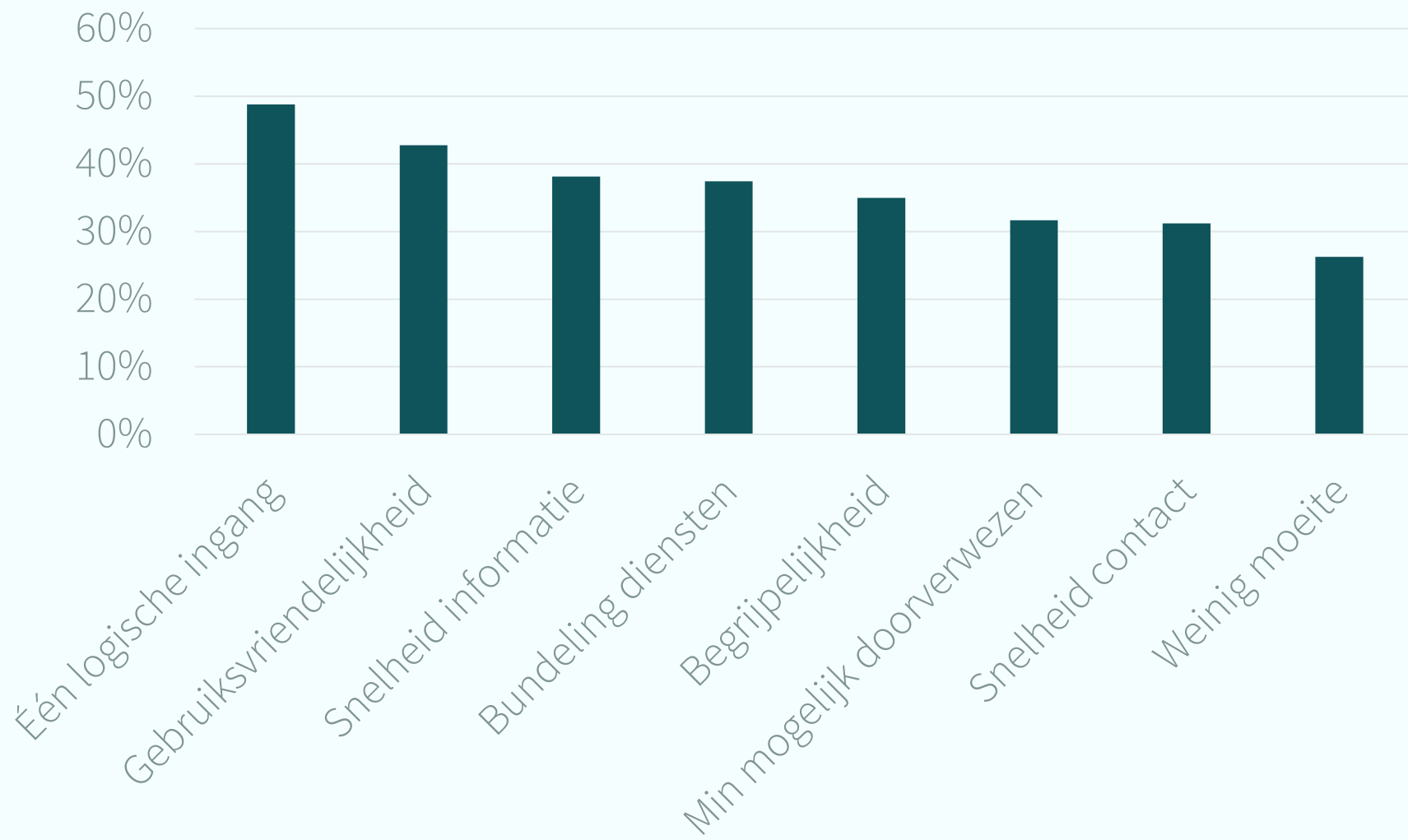


Resultaten onderzoek 2025 zijn nog niet publiek beschikbaar.
Voor vragen: willem@pieterson.com



Onderzoek 2019 & 2020







Kwalitatief onderzoek
“dienstverlening van
de overheid”
(kantar 2019)

Centrale website is goed om te weten dat je met de overheid te maken hebt en waar je moet zijn (maar kan ook onoverzichtelijk worden)



Kwalitatief onderzoek
“Den digitale borger”
(kantar/TNS 2019)

Vraag naar digitale naadloosheid en centralisering van dienstverlening.



Case study onderzoek
“One-Stop Shops for
Citizens and Business”
(OECD, 2020)

Goed opgezette centrale (online) loketten zorgen voor win-win situaties: de dienstverlening verbetert én de naleving van regelgeving neemt toe.



Onderzoek “Re-
inventing Service
Delivery Through One-
Stop Shops”
(UNDP, 2019)

Burgers willen één plek en geen schotten tussen overheidsorganisaties (overheid moet als één opereren).



Waarom 1Overheid
lastig is

1

De politiek

2

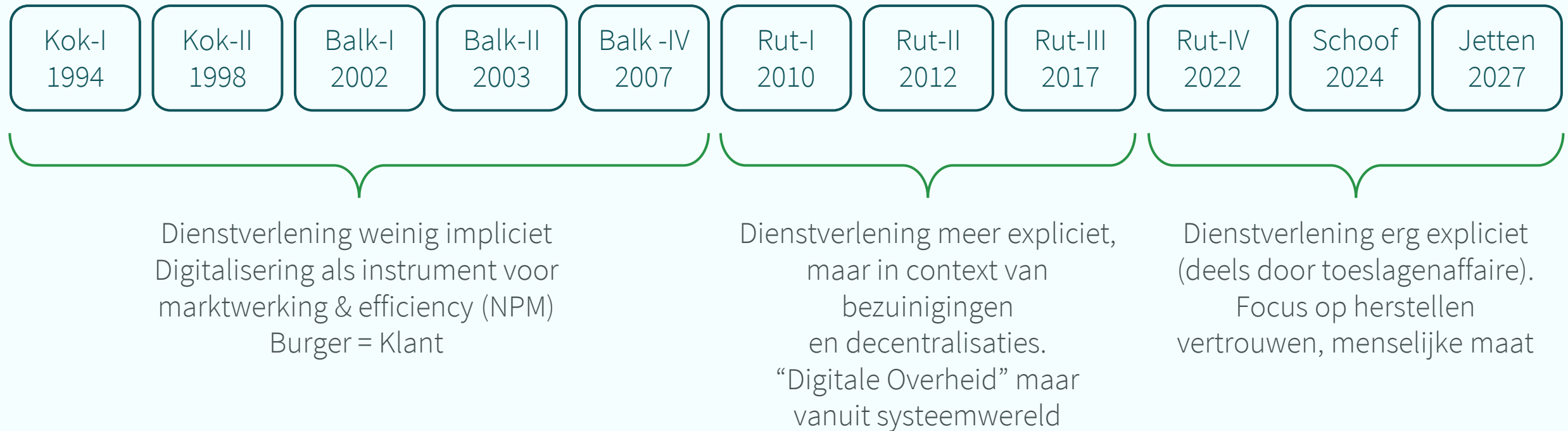
Het beleid

3

De complexiteit van dienstverlening



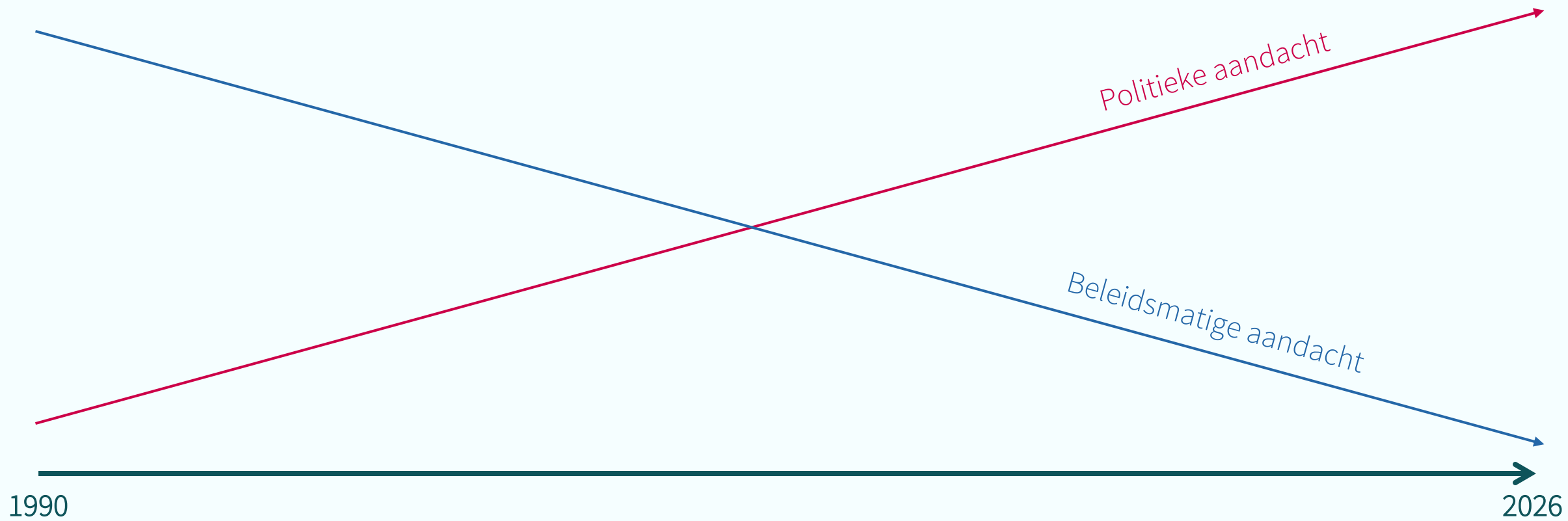
De politiek

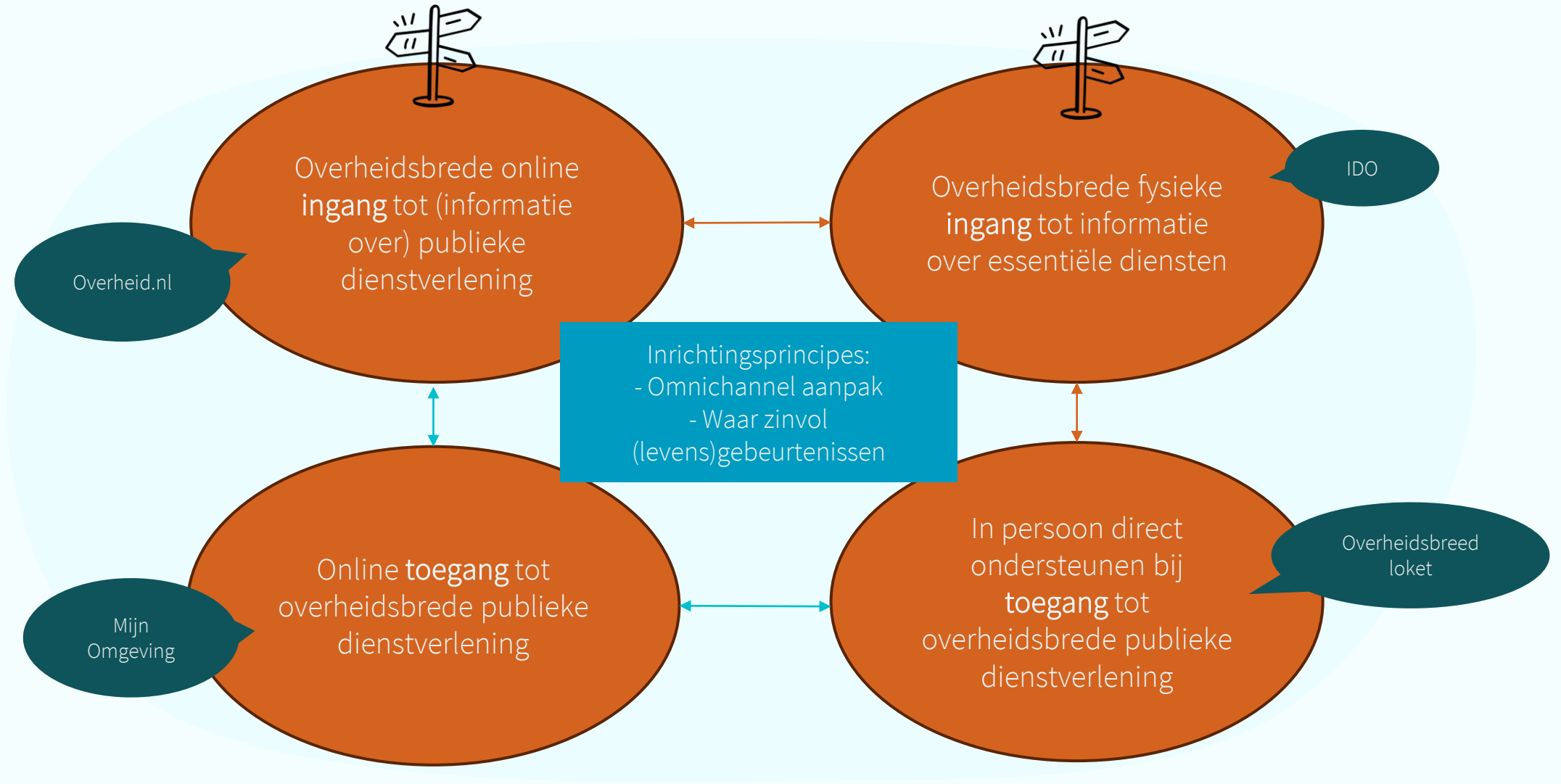




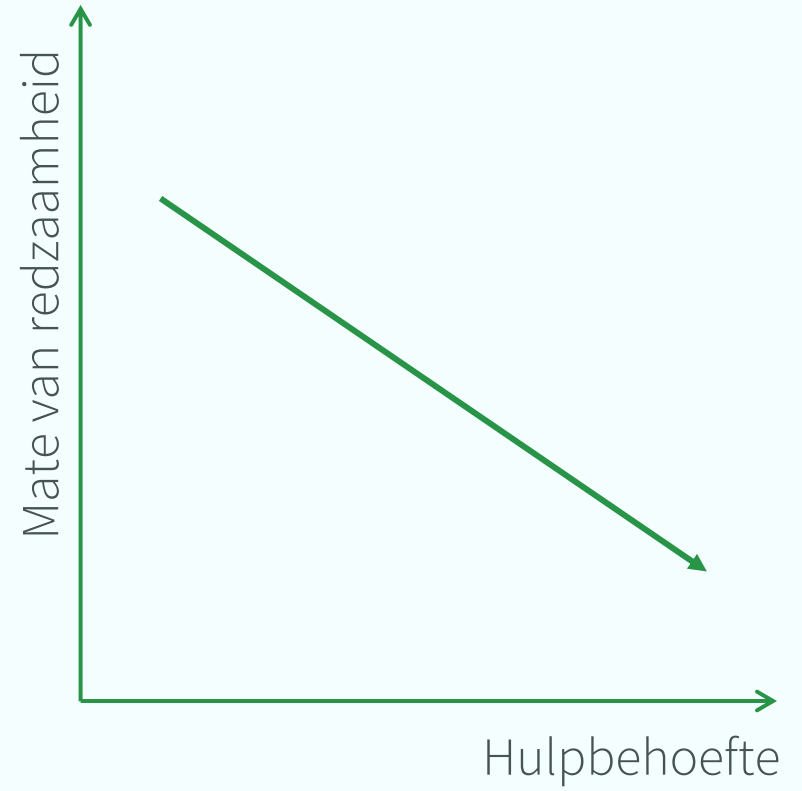
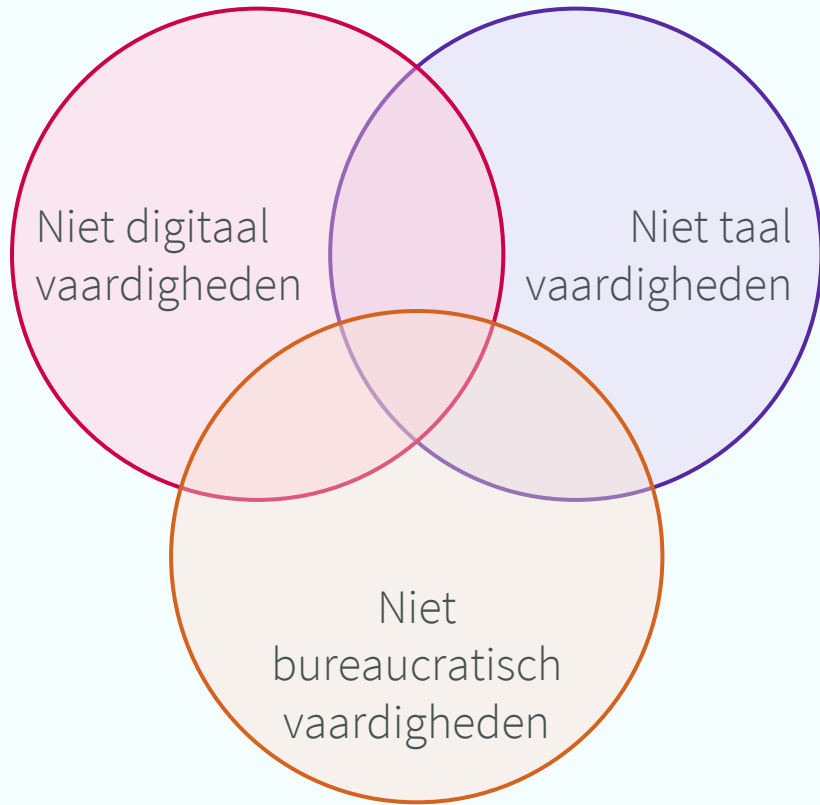
“Goede dienstverlening aan burgers, transparant, met bescherming van privacy, en met administratieve lastenvermindering voor burgers en professionals: de politieke intentie is er ook in Nederland. Die strategische wil wordt alleen niet vertaald naar een tactische oplossing, maar in plaats daarvan in uitvoerende regels”.

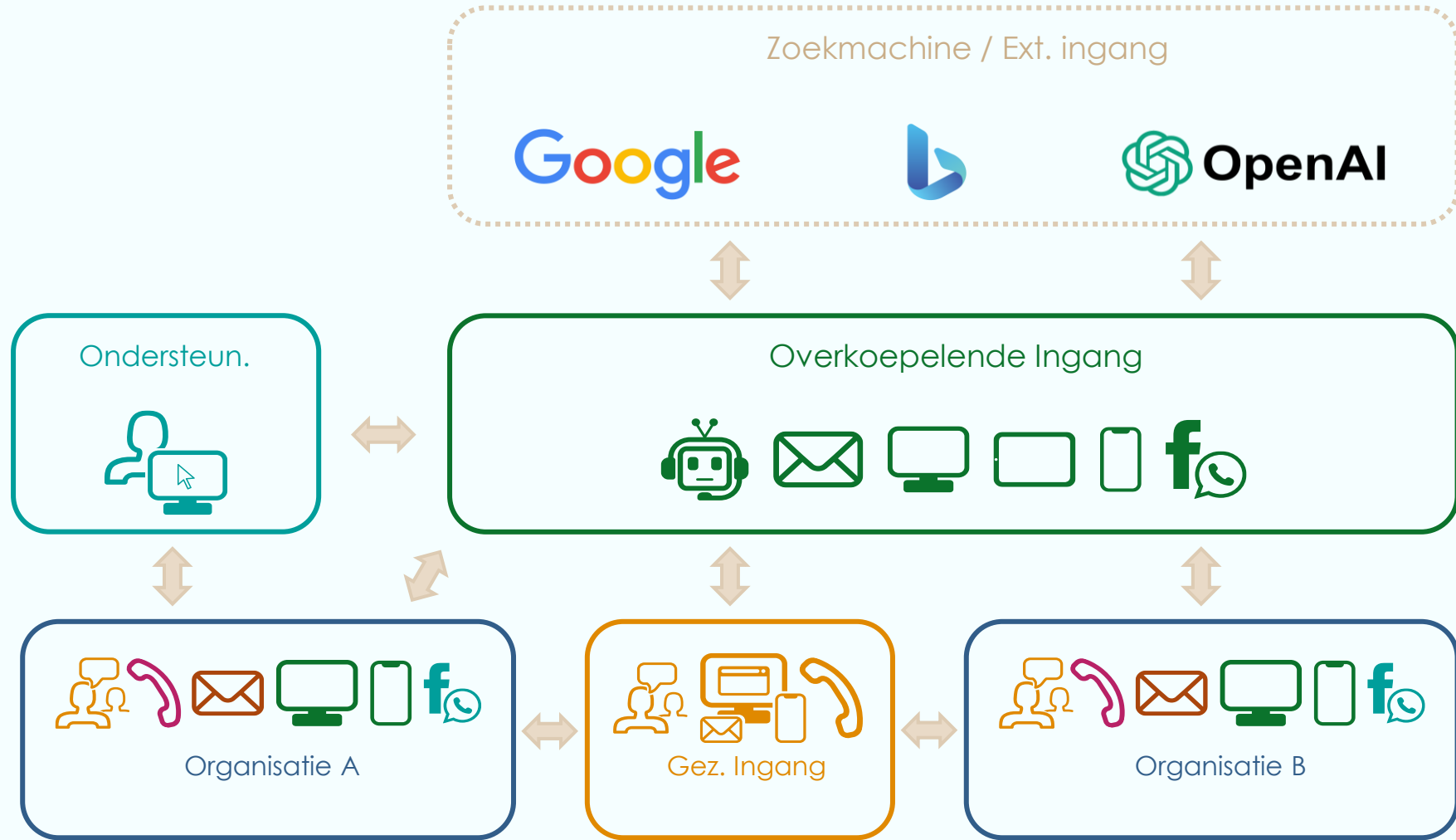
Omwenteling naar een proactieve, responsieve overheid die werkt vóór haar inwoners.



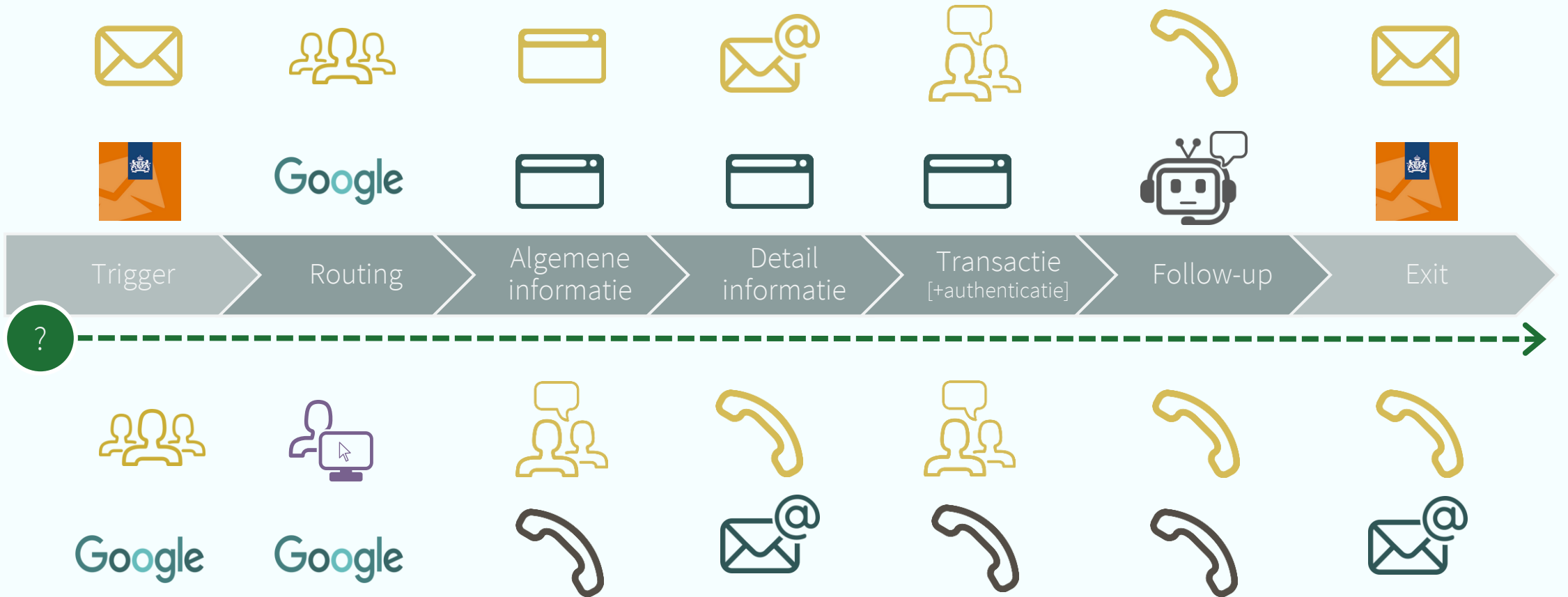


Wie heeft hulp nodig





Complexiteit

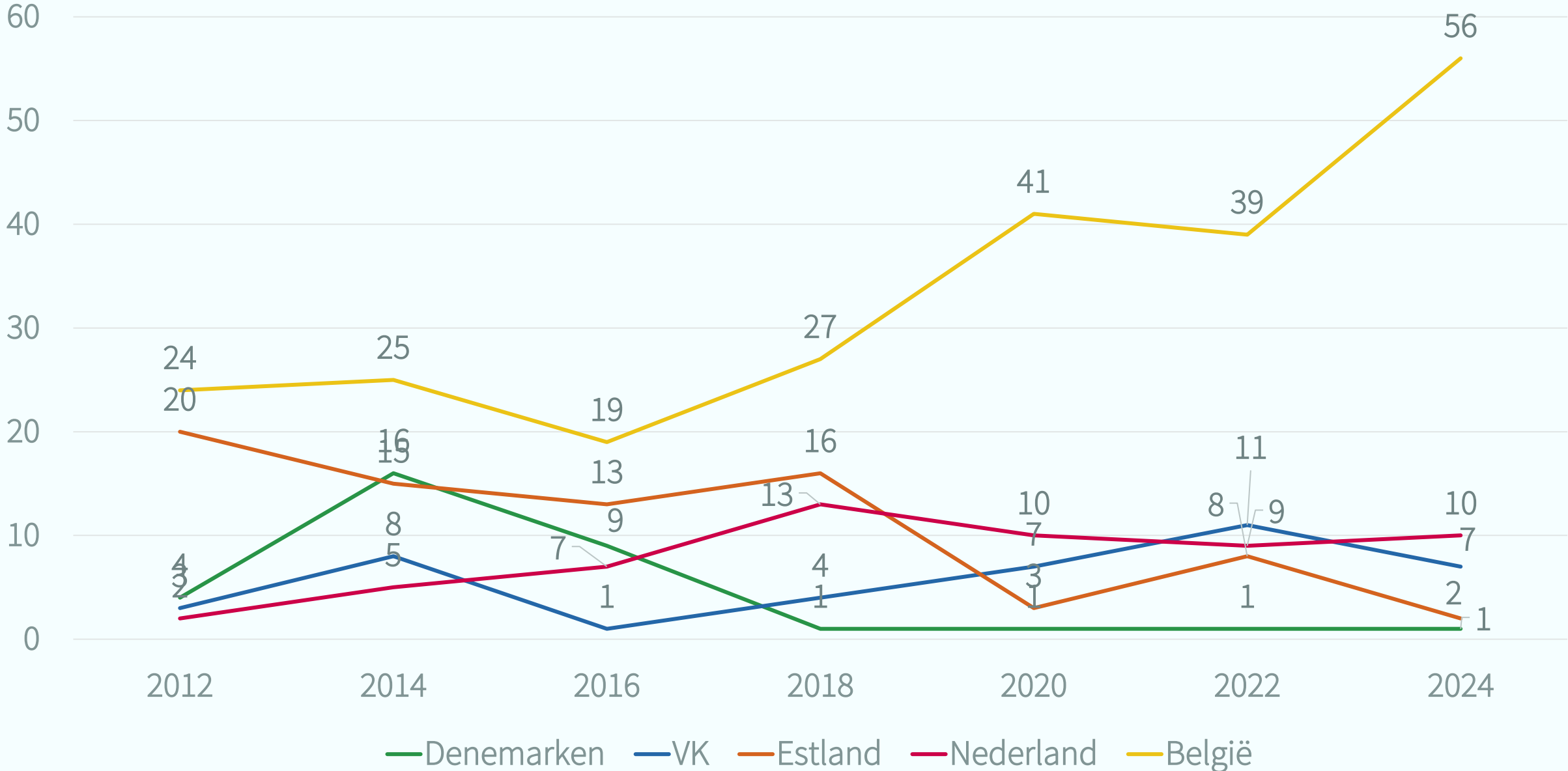




Hoe dan wel?



UN | EGDI





Pas op de plaats

- Wat hebben landen die het ‘goed’ doen gemeen?
 - Duidelijke lange termijn visie
 - Heldere (meerjaren) strategieën in lijn met de visie
 - Coalities (of mandaat) en commitment vanuit alle lagen
 - Motivatie tot verbetering
- Nederland (mijn interpretatie):
 - Basis is geweldig (DigiD, GDI, MijnServices, etc.)
 - Politieke wil is er, maar geen politiek mandaat (en lage prioriteit)
 - Beleidsmatige fragmentatie (veel praten, weinig samenhangende actie)
 - Positieve noot: NDS heeft breed draagvlak, dus de potentie is er wel
 - Veel welwillendheid vanuit de uitvoering, maar gebrek aan regie (en hierboven)

Wat zou ik doen?

- 1 Overheid als basisprincipe, maar dan omni-channel:
 - Eén online omgeving voor transacties, met samenhang richting onderliggende domeinen voor specifieke informatie.
 - Eén persoonlijke loketfunctie op regionaal niveau (+/- 15km) voor alle overheden
 - Eén nationale eerste lijn voor ondersteuning, met doorverbinding richting onderliggende organisaties. Alle onderliggende organisaties kunnen doorverbinden (eerste lijn)
 - Samenhangende content en data-infrastructuur
 - Case-management:
 - Centraal voor complexe gevallen
 - Decentraal voor meer eenvoudige zaken



Discussie

10verheid vanuit de gebruiker

GC Conferentie 27/03/2025

Dr. Willem Pieteron // willem@pieteron.com

