

INTERMEDIAIRE E-OVERHEIDSDIENSTEN IN- OF UITSCHAKELLEN?

1 september | Auteur: Marc ter Hedde, Jan van Dijk & Rex Arendsen

Auteur: Marc ter Hedde, Jan van Dijk & Rex Arendsen

Anders dan in bijvoorbeeld Scandinavische landen is er in Nederland nog weinig visie aangaande de functie van intermediaire dienstverleners bij de verdere ontwikkeling van de elektronische overheid. Deze (commerciële) partijen zijn in potentie belangrijke partners bij de verdere ontwikkeling van de elektronische overheid waarbij nieuwe intermediaire diensten en dienstverleners ontstaan. Zo heeft de introductie van elektronische belastingaangifte in Nederland nieuwe toetreders op de markt van intermediaire (e-overheids) diensten tot gevolg gehad.

Met subsidie van de Alliantie Vitaal Bestuur heeft het Center for e-Government Studies (www.cfes.nl) van de Universiteit Twente onderzoek gedaan naar de mogelijke toekomstige rol van intermediaire dienstverleners in Nederland bij het verder vormgeven van de elektronische overheid. In een viertal workshops zijn er – samen met overheidsvertegenwoordigers, intermediaire dienstverleners, universiteiten en kennisinstellingen – vier toekomstscenario's ontwikkeld. De focus lag hierbij op de elektronische overheidsdienstverlening aan bedrijven, ofwel *intermediaire e-overheidsdiensten voor bedrijven*.

Het onderzoek toont aan dat voor intermediaire dienstverleners een taak is weggelegd bij de verdere vormgeving van de elektronische overheid, met name bij het creëren van een infrastructuur die gegevensuitwisseling tussen bedrijven en overheidsorganisaties mogelijk maakt. Voor veel bedrijven vormen intermediaire dienstverleners in feite al het communicatiekanaal met de (e-)overheid. Voorbeelden zijn het uitbesteden van administratie en elektronische belastingaangiften door een bedrijf aan een accountant, of van een vergunningaanvraag door een aannemer.

De onderzoekers vinden het inschakelen van intermediairs (*intermediatie*) in een e-governmentcontext waarschijnlijker dan het 'uitschakelen' ervan (*dis-intermediatie*). Door de complexiteit van wet- en regelgeving of technologie, en ook door de omvang en diversiteit van informatieverplichtingen, huren veel bedrijven een intermediair in om hun gegevens aan overheidsinstanties te rapporteren. Hierdoor ontstaat er een markt voor diensten die 'administratieve lasten' op zich nemen. Met andere woorden: informatieverplichtingen zijn voor veel bedrijven een last, maar leveren werk op voor intermediaire dienstverleners.

Op dit moment vormen intermediaire dienstverleners in de praktijk vooral een verlengstuk van hun klanten (*customercommissioned intermediaries*). De vraag is: moet dit versterkt worden, of moeten intermediaire dienstverleners juist fungeren als verlengstuk van de overheid (*government-commissioned intermediaries*). Moet de Belastingdienst bijvoorbeeld steeds meer intermediairs gaan aansturen of zich juist richten op de verbetering van de relatie met burgers en bedrijven, bijvoorbeeld via persoonlijke internetportalen? Dus: moet men het intermediairschap nu bevorderen en gebruiken, of terugdringen? Volgens de onderzoekers ontwikkelt de overheid op dit punt vooralsnog onvoldoende visie.

Verschillende overheidsorganisaties worstelen momenteel met de vraag hoe zij hun *multichannel*-strategie kunnen vormgeven en implementeren. Dit onderzoek verschaft beleidsmakers in ieder geval argumenten ten faveure van intermediaire dienstverleners als onderdeel van zo'n strategie.

Marc ter Hedde, Jan van Dijk en Rex Arendsen,
Center for e-Government Studies

Meer weten?

Het rapport *Uitbesteden? Wat brengt de toekomst...* Vier scenario's voor intermediaire e-overheidsdiensten voor bedrijven is te downloaden via www.cfes.nl (<http://www.cfes.nl>), of www.rijksoverheid.nl (<http://www.rijksoverheid.nl>).

www.minbzk.nl/avt (<http://www.minbzk.nl/avt>)

Praktijkthema's: [e-overheid \(taxonomy/term/7243\)](http://taxonomy.term/7243)