

WAAR DE OVERHEID DE

LIFE EVENTS VORMEN REMEDIE TEGEN BOTSSENDE LOGICA'S

Met 'Life events' bouwde Logius een applicatie om informatie over overheidsdiensten op een handige manier te ontsluiten voor burgers. Begin dit jaar werden de eerste vier levensgebeurtenissen aangeboden op Overheid.nl: 18 jaar worden, werkloos worden, overlijden en scheiden. 'Life events' stelt de overheid in staat haar informatie breed en zonder controleverlies uit te venten.

Tekst: Luc Boss, relatiemanager externe betrekkingen bij de Sociale Verzekeringsbank en voorzitter van de Community Dienstverlening van de Manifestgroep

Beeld: Shutterstock

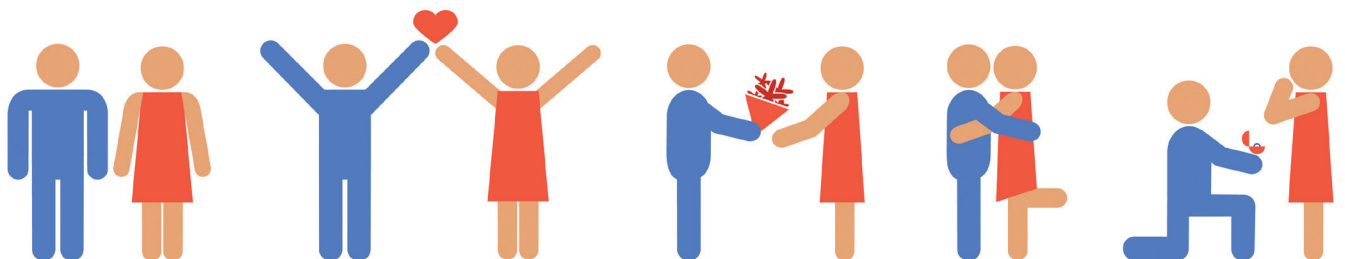
Uitvoeringsorganisaties proberen vanouds hun dienstverlening zo eenvoudig mogelijk in te richten. Dat scheelt ergernis bij hun klanten en kosten in de uitvoering. Die digitale diensten werken prima voor burgers die goed weten wat ze met welke organisatie moeten regelen. Lastiger wordt het als rondom een levensgebeurtenis meerdere (trans-)acties met verschillende organisaties moeten worden geregeld. Dan kan het zomaar gebeuren dat iedere organisatie zijn zaken goed op orde heeft, maar de burger in het geheel verdwaalt. De logica van de overheid lijkt weinig op die van de gemiddelde burger. De overheid voert wetten en regelingen uit en is

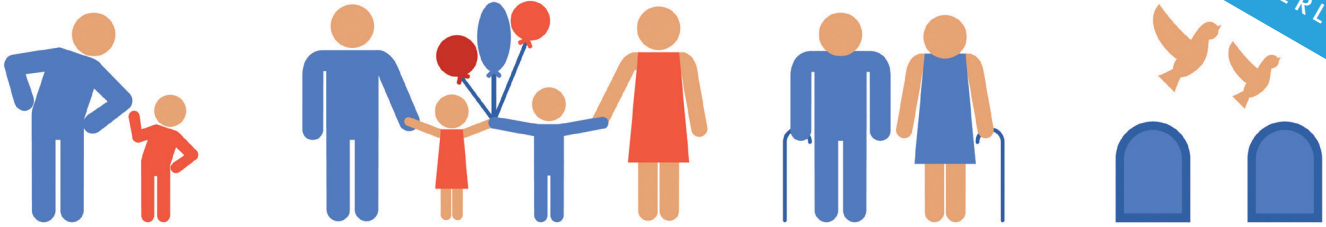
langs die lijnen georganiseerd. Burgers maken tussen geboorte en dood van alles mee en bij veel gebeurtenissen moeten ze zaken doen met de overheid of een van haar filialen. De verbindende factor tussen beide logica's vormen de levensgebeurtenissen. Overheidsorganisaties kunnen burgers helpen de weg te vinden als ze hun informatie ordenen rondom levensgebeurtenissen en samenhangend presenteren. En als die informatie te vinden is waar burgers feitelijk zoeken.

THEMAPORTAAL

Het project 'life events' realiseert precies deze drie punten. Zo'n tien jaar terug werd hiervoor al per gebeurtenis een apart themaportaal gebouwd. Dat werkte

redelijk voor het tonen van samenhangende content, maar schoot finaal tekort op het punt van vindbaarheid. De applicatie life events lost dit probleem nu op, omdat die het mogelijk maakt content op iedere willekeurige site te plaatsen. Dus niet alleen bij de overheid, maar ook op sites waar burgers mogelijk eerder zoeken. Zoals bijvoorbeeld een mediator bij scheiden, een uitvaartondernemer bij overlijden of een organisatie als het Juridisch Loket. Begin 2014 startten DUO, UWV, Belastingdienst en SVB met het praktisch uitwerken van het concept. Al snel werd het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) erbij gehaald, vanuit de gedachte dat alle uitgewerkte levensgebeurtenis-





BURGERS ONTMOET

sen in ieder geval te vinden moeten zijn op Overheid.nl. BZK ziet Overheid.nl als dé wegwijzer naar informatie over de dienstverlening van overheidsorganisaties op het internet.

PROTOTYPE

Nadat met een prototype was aange-toond dat burgers het concept hoog waarderen, hebben de vier uitvoerders en BZK botje bij botje gelegd om de voor-ziening voor Life events te laten bouwen door Logius. Het resultaat is dat begin dit jaar vier levensgebeurtenissen zijn ont-sloten op Overheid.nl/particulieren, namelijk 18 jaar worden, werkloos wor-den, overlijden van een naaste en – niet verrassend – scheiden.

De presentatie van de content is bewust eenvoudig gehouden, niets leidt af van de inhoud. De burger die informatie zoekt, kan ervoor kiezen om alle content te laten zien of te filteren door eigen ken-merken op te geven. Ook kan de content worden geordend op thema of op volg-orde van vereiste actie (van de burger). De informatie is kort en kernachtig en linkt waar nodig door naar meer achter-grondinformatie, een transactiedienst bij een organisatie of beide.

ZOEKENDE BURGER

Deze aanpak levert voordelen op voor alle partijen. De zoekende burger krijgt complete en samenhangende informatie

met goede doorverwijzingen en duide-lijke uitleg over acties die hij moet onder-nemen. En dat bovendien op een plek waar hij logischerwijs zoekt of al snel terecht zal komen via Google.

De publicerende organisatie wordt werk uit handen genomen, heeft de zekerheid dat de content actueel en gevalideerd is en biedt haar klanten een goede service. De content leverende organisatie ver-breedt het ‘verspreidingsgebied’ van haar informatie en weet zeker dat die informa-tie ongewijzigd wordt gepubliceerd.

DE ZOEKENDE BURGER KRIJGT SAMENHANGENDE INFORMATIE MET GOEDE DOORVERWIJZINGEN

Met de publicatie van de eerste vier levensgebeurtenissen op Overheid.nl/particulieren is een mijlpaal bereikt, maar de reis is nog lang niet ten einde. Wat er nu staat, is een bèta-versie die moet wor-den verbeterd, aangevuld en uitgevent. Met de laatste activiteit – het uitventen – kan de volledige potentie van de voorzie-ning worden benut.

Daarbij wordt niet alleen gekeken naar overheidsorganisaties in de strikte zin van het begrip en naar organisaties die namens de overheid optreden, maar zeker ook naar organisaties waar burgers

naartoe gaan op zoek naar informatie en advies. Denk bijvoorbeeld aan echtschei-dingsadvocaten, uitvaarondernemers, specifieke websites en fora.

COMMERCIEËLE PARTIJEN

Life events levert de bouwstenen om neutrale overheidsinformatie ongewij-zigd op veel plaatsen te publiceren. Dat roept de vraag op of de overheid zich kan inlaten met commerciële partijen. Voorstanders zullen inbrengen dat infor-matie dáár te vinden moet zijn waar

mensen werkelijk zoeken. Tegenstanders zullen stellen dat de overheid altijd neu-traal moet blijven en niet kan en mag samenwerken met commerciële partijen. De introductie van life events dwingt om het gesprek daarover te gaan voeren en dat is hoe dan ook winst.

Meer weten?

De eerste vier ‘life events’ zijn te vinden op: www.overheid.nl/particulieren/
Meer informatie over de Manifestgroep: www.manifestgroep.nl

