



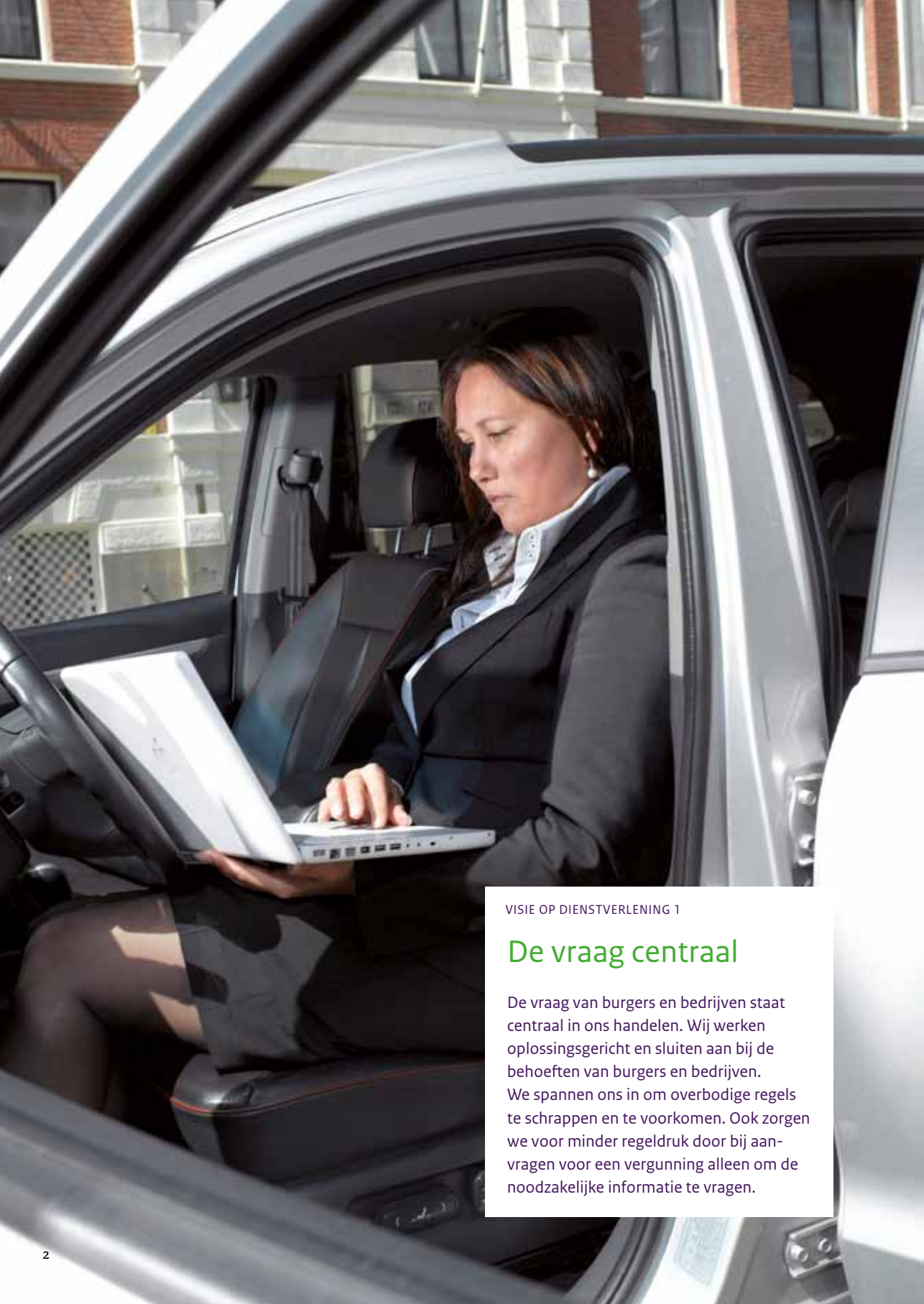
1

Eén

digitale overheid:

betere service,

méér gemak



VISIE OP DIENSTVERLENING 1

De vraag centraal

De vraag van burgers en bedrijven staat centraal in ons handelen. Wij werken oplossingsgericht en sluiten aan bij de behoeften van burgers en bedrijven.

We spannen ons in om overbodige regels te schrappen en te voorkomen. Ook zorgen we voor minder regeldruk door bij aanvragen voor een vergunning alleen om de noodzakelijke informatie te vragen.

Eén digitale overheid: betere service, méér gemak

Burgers en bedrijven willen hun zaken met de overheid goed en makkelijk kunnen regelen. Snel, op het moment én op de wijze die hen het beste uitkomt. Zij verwachten betrouwbare informatie in duidelijke taal, één aanspreekpunt en geen overbodige vragen, regels en procedures.

De overheid speelt in op deze behoefte en wil haar dienstverlening op peil houden en verbeteren. Onder andere door de mogelijkheden tot online contact met de overheid te verruimen. Het doel is een compacte en efficiënte overheid. Een overheid die dicht bij burgers en bedrijven staat. Een overheid die door optimale samenwerking ook als één overheid wordt ervaren.

De afgelopen jaren hebben we gebouwd aan de basisinfrastructuur voor het elektronisch uitwisselen van gegevens tussen overheden onderling en tussen overheid, burgers en bedrijven. De komende jaren staan in het teken van het gebruik van deze basisinfrastructuur.

Wat zijn daarbij de ambities? Hoe realiseren we met elkaar dat onze dienstverlening voldoet aan de wensen van burgers en bedrijven, juist in tijden waarin we met minder geld en minder mensen ons werk moeten doen? Overheden stelden met elkaar de agenda voor de komende vier jaar vast, verwoord in 'i-NUP, de overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid'.

In deze brochure leest u de plannen op hoofdlijnen.

1 I-NUP bouwt voort op het NUP, het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid. Aan dit programma lag een bestuursakkoord ten grondslag waarin de overheden met elkaar afspraken prioriteit te geven aan de ontwikkeling van een aantal basisvoorzieningen. Deze vormen met elkaar de basisinfrastructuur voor een goed elektronisch verkeer tussen overheid en burgers en bedrijven én tussen overheden onderling. Grondslag voor i-NUP is dat alle partijen hebben aangegeven de beoogde resultaten van het NUP deze kabinetperiode te willen realiseren. Zie ook zoek.officielebekendmakingen.nl, bijlage bij kamerstuk 26643 nummer 182.



Han Polman

Burgemeester gemeente Bergen op Zoom

“We hebben de afgelopen jaren al een enorme slag gemaakt met bijvoorbeeld de invoering van de BAG en de GBA”, stelt Han Polman. “Dat moest ook. Voor ons als bestuurders is het van cruciaal belang dat de informatie goed op orde is en dat we erop kunnen vertrouwen. Het is niet alleen nodig om de dienstverlening te verbeteren, maar vormt ook de basis voor het realiseren van beleidsdoelstellingen. ICT hoort daarom hoog op de bestuurlijke agenda te staan. Het gaat daarbij niet alleen om het invoeren en het gebruik van de basisregistraties. We moeten ook kijken hoe we slim verbindingen kunnen leggen tussen die basisregistraties zodat we doelmatig en efficiënt te werk kunnen gaan. Daarnaast moeten we ook kunnen verantwoorden hoe we met die informatie omgaan. Dat vragen burgers en bedrijven ook van ons. Die verwachten dat overheidsinformatie betrouwbaar is en op wettelijke basis gestoeld. Ze moeten die informatie kunnen checken en verbeteren als er iets niet goed is. Het vertrouwen dat de overheid correct met hun gegevens omgaat, vormt daarbij de basis.”

Kosten voor de baten

Informatie op orde én slim delen, daar gaat het dus om. Polman: “Digitale dienstverlening is niet meer weg te denken. Onze inwoners vragen erom en het kost ons als gemeente minder tijd en vermindert de administratieve lasten. Het sluit ook aan bij de discussie over een compacte overheid. Wij zijn daarom ook blij dat het kabinet met ons mee wil denken en dat er middelen ter beschikking komen voor gemeenten om ICT de nodige impuls te geven. De kosten gaan hier immers voor de baten uit.”

Toekomst

“We moeten het de komende jaren beter gaan doen met minder mensen en met minder geld. Dat vraagt om een goede organisatie van je kerntaken, slimme en betrouwbare ICT-oplossingen en aantrekkelijk en goed werkgeverschap.” Polman is ervan overtuigd dat een goede ICT-infrastructuur een voorwaarde is voor het

‘Zet informatievoorziening als bestuurder hoog op de agenda.’

aantrekken én behoud van nieuwe jonge medewerkers. “Die komen binnen en vragen naar hun Ipad. Plaats- en tijdonafhankelijk werken? Dat is voor hen de gewoonste zaak ter wereld. De ouderwetse hiërarchische structuren werken ook niet voor de aankomende generatie medewerkers. Die moet je vertrouwen geven, op een andere manier faciliteren. Bijvoorbeeld met goede ICT. Ook zo helpt ICT ons de uitdagingen van de toekomst aan te gaan.”

De basis:

een gedeelde visie

In de gemeenschappelijke visie op dienstverlening verwoorden gemeenten, provincies, waterschappen, uitvoeringsorganisatie en het Rijk hun gedeelde ambitie: één overheid die makkelijk toegankelijk is. Voor burgers en bedrijven betekent dit dat zij steeds vaker het digitale kanaal kunnen gebruiken om zaken met de overheid te regelen. Andere kanalen, zoals balie, telefoon en post, blijven bestaan en zijn ondersteunend.

De afgelopen jaren is geïnvesteerd in het ontwikkelen van een basisinfrastructuur voor die elektronische informatie-uitwisseling tussen overheden onderling en tussen overheid en burgers en bedrijven. Eind 2010 was de realisatie van de basisinfrastructuur flink gevorderd. De komende jaren komt het erop aan om deze voorziening ook daadwerkelijk en op grote schaal in gebruik te nemen. Niet alleen om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren, maar ook omdat digitaal zaken doen loont. Er zijn door het efficiënt gebruik van ICT op termijn immers aanzienlijke besparingen te behalen. De schatting van KING (Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten) is dat het Rijk jaarlijks € 123 miljoen kan besparen. Voor gemeenten gaat het om een bedrag van € 125 miljoen per jaar.²

² Implementatie NUP, de baten in beeld, KING, Den Haag 29 oktober 2010.



VISIE OP DIENSTVERLENING 2

Snel en zeker

Wij zorgen dat burgers en bedrijven hun zaken met de overheid snel en zeker kunnen regelen. Dat doen we door hen de mogelijkheid te bieden online zaken te doen met de overheid. Informatie opvragen, vragen stellen, aanvragen indienen en voortgangsinformatie inzien, persoonlijke gegevens

bekijken en wijzigen: via internet kunnen burgers, bedrijven en instellingen zeven dagen per week en 24 uur per dag bij ons terecht. Hierbij zorgen we voor goede beveiliging en gaan we zorgvuldig om met de gegevens.

Opentijden en beschikbaarheid van onze andere communicatiekanalen (balie, telefoon en post) stemmen we af op de behoeften van burgers en bedrijven. In al onze contacten praten en schrijven we begrijpelijke taal.

De agenda

tot 2015

De overheidsbrede implementatieagenda dienstverlening e-overheid, kortweg i-NUP, beschrijft de plannen voor de komende vier jaar. Naast het afronden en in beheer brengen van de basisvoorzieningen, ligt de nadruk op het grootschalig implementeren en gebruik van de basisvoorzieningen. Elke individuele overheidsorganisatie (gemeente, provincie, waterschap en uitvoeringsorganisatie) is zelf verantwoordelijk voor de implementatie en het gebruik. Gemeenten krijgen extra implementatieondersteuning.

Vier hoofdlijnen

1 Het loket voor burgers

Een beter bereikbare overheid, beter vindbare en toegankelijke overheidsinformatie én de gemeente als dé herkenbare ingang tot de overheid. Daar werken alle overheden de komende jaren aan. De verschillende overheden hebben zelf uitgewerkt hoe ze hier invulling aan geven

Gemeenten

Gemeenten werken aan de front-office producten. Dit levert kennis, bouwstenen, systemen en ondersteuning waarmee overheden hun dienstverlening verbeteren. Met een goede website, die voldoet aan de webrichtlijnen, een klantcontactcentrum en het centrale 14+netnummer geven gemeenten sneller en begrijpelijker het juiste antwoord via verschillende kanalen. Bovendien maakt het informatie ook makkelijker vindbaar. Een bijzondere rol in de overheidsdienstverlening is weggelegd voor gemeenten. Zij staan immers het dichtst bij burgers. Wie niet weet waar hij of zij met een vraag aan de overheid naartoe moet, kan straks altijd bij de gemeente terecht. De gemeente beantwoordt in de meeste gevallen een vraag direct of verwijst in één keer goed door.

Uitvoeringsorganisaties

De uitvoeringsorganisaties, verenigd in de Manifestgroep, richten zich veelal op de berichtenbox van MijnOverheid. Via deze berichtenbox ontvangt de burger persoonlijke berichten van de overheid. De berichtenbox maakt het mogelijk berichten van de overheid elektronisch te ontvangen, archiveren, doorzoeken en door te sturen.



Jan Fraanje

Gemeentesecretaris gemeente Boxtel

‘De kaders die het NUP ons biedt door prioriteiten te stellen, is absoluut winst’, betoogt Jan Fraanje, gemeentesecretaris van Boxtel. “Maar wij vinden dat de samenhang nog steeds ontbreekt en blijven behoefte hebben aan een concrete planning.” Toch weerhoudt deze kritiek de gemeentesecretaris er niet van om in zijn organisatie voortvarend aan de slag te gaan met de bouwstenen. “Dat doen we op een pragmatische manier,” licht Fraanje toe. “Vorig jaar hebben we de BAG ingevoerd omdat dat moest. En dit jaar stond een aanpassing van de website op de planning; hét moment om de webrichtlijnen door te voeren.”

Dienstverlening invalshoek

Implementatie en gebruik van de bouwstenen is meer dan een ICT-systeem koppelen, het vraagt vooral om inzet van medewerkers. Werkprocessen veranderen, taken worden anders ingevuld. Hoe gaat Fraanje daar in zijn organisatie mee om? “De betrokkenheid van onze medewerkers is groot. Dienstverlening is onze invalshoek en dat motiveert. Onze applicatiebeheerders scheppen er eer in om iets te maken dat werkt. Daarvoor

hebben ze wel de middelen en de ruimte nodig; ze willen gewoon hun werk goed doen zonder al te veel gezeur. Daarnaast stimuleren we onze mensen ook om buiten de deur dingen te doen. Externe oriëntatie bevordert het probleemoplossend vermogen, het is leuk én een kans om uit te dragen wat wij in Boxtel doen.”

‘De betrokkenheid van onze medewerkers is groot.’

Kleine gemeente

Met 30.000 inwoners is Boxtel een van de kleinere gemeenten. Maakt dat het lastiger om alle bouwstenen in te voeren? “Het voordeel is dat we een platte organisatie hebben: één secretaris en zes afdelingshoofden met elk een eigen applicatiebeheerder. Het College en de Raad zeggen: ‘Wij willen een moderne organisatie zijn, met goede dienstverlening’. Het is vervolgens aan ons om de vertaalslag te maken naar ICT-beleid. We hebben als uitgangspunt dat er geen eilandautomatisering mag ontstaan: alle systemen moeten met elkaar kunnen communiceren. En we werken met één leverancier. Die kent je systemen en je hebt één aanspreekpunt als het niet werkt zoals het moet.”

Lijstjes

“Als je klein bent, ga je wel op zoek naar samenwerking”, vertelt Fraanje verder. “Dat kan heel goed op ICT-gebied, dat bepaalt minder je identiteit als gemeente. Wij trekken met de gemeente Haaren op. Het hoeft overigens niet altijd via een officieel samenwerkingsverband. Je kunt ook van andere gemeenten leren. Denk maar aan de Best Gejat Prijs van KING. We kijken ook altijd nieuwsgierig naar lijstjes en cijfers. Waar staan we en kunnen we leren van anderen die verder zijn? Je ziet zo snel de goede voorbeelden en kunt die zo ook makkelijk opsporen.”

Provincies

De provincies gaan door met de ontwikkeling van de front-office voor burgers en bedrijven. Het gaat hierbij om:

- Het ordenen van de diverse transparantiescollecties. Deze bieden burgers en bedrijven digitale toegang tot wet- en regelgeving en bekendmakingen. Naast goede vindbaarheid van informatie, spannen de provincies zich ook in om de kwaliteit van de informatie te optimaliseren.
- Het aansluiten op centrale overheidsloketten zoals MijnOverheid en Antwoord voor bedrijven.
- Het inrichten van klantcontactcentra.
- Het implementeren van de landelijke authenticatievoorzieningen als DigiD, DigiD Machtigen en eHerkenning.

Waterschappen

De waterschappen richten de pijlen op het verbijzonderen van de visie op dienstverlening voor waterschappen en de implementatie van het omgevingsloket water. Dit is een online loket waar burgers terecht kunnen voor een efficiënte aanvraag en afhandeling van vergunningen die bij de Wabo (omgevingsvergunning) en de Waterwet (watervergunning) verplicht zijn.

2 Digitale dienstverlening aan bedrijven

Bedrijven moeten in 2011 en 2012 de voordelen gaan merken van het gebruik van een aantal basisvoorzieningen: minder regeldruk, betere dienstverlening en lagere kosten. Het ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie (EL&I) heeft hierbij het voortouw samen met de klankbordgroep e-overheid voor bedrijven. De komende jaren ligt de nadruk op implementatie en gebruik van basisvoorzieningen en digitale dienstverlening:

- Afronden en breed beschikbaar stellen van de basisvoorzieningen voor toegang, informatie en communicatie.
- Stimuleren van (her)gebruik van basisvoorzieningen door het gebruik verplicht te stellen voor overheidsaanbieders.
- Doorontwikkelen van diensten die gebruik maken van de basisvoorzieningen.
- Het verkennen van de mogelijkheden van een recht op elektronisch zakendoen voor bedrijven.

3 Het stelsel van basisregistraties

Er zijn dertien basisregistraties, die samen het stelsel van basisregistraties vormen. Basisregistraties bevatten veel gebruikte basisgegevens zoals adressen, persoonsgegevens, bedrijfsnamen en geo-informatie. De gegevens worden door de bronhouders bijgehouden en door alle andere overheden gebruikt als dat nodig is. De gemeenschappelijke voorzieningen maken de gegevensuitwisseling tussen de basisregistraties mogelijk en zorgen voor het waarborgen van de juistheid van gegevens.



VISIE OP DIENSTVERLENING 3

Eén overheid

Wij presenteren ons als één overheid die voor iedereen toegankelijk en bereikbaar is. De gemeente vormt voor burgers en bedrijven een belangrijke ingang: dichtbij en herkenbaar.



VISIE OP DIENSTVERLENING 4

Geen overbodige vragen

Wij stellen geen overbodige vragen. Gegevens die zijn opgenomen in één van de basisregistraties vragen we niet nogmaals op.

Het stelsel werkt nu al vanuit losse onderdelen. Het einddoel, een werkend stelsel dat als een geheel wordt ervaren, wordt in 2015 bereikt. Daarvoor troffen we in 2011 de volgende voorbereidingen:

- Het gebruik van de Gemeentelijke Basisadministratie persoonsgegevens (GBA), de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) en het Nieuwe Handelsregister (NHR).
- Het maken van stelselbrede afspraken over financiering van ontwikkeling, implementatie en gebruik van het stelsel.
- Het afronden van gemeenschappelijke voorzieningen en het maken van bestuurlijke afspraken over het gebruik ervan.
- Het stelsel werkend krijgen voor drie maatschappelijk relevante ketens.

4 Implementatieondersteuning voor gemeenten

Elke individuele overheid is zelf verantwoordelijk voor de implementatie en het gebruik van de bouwstenen van de basisinfrastructuur. Dat betekent niet dat zij de keuze hebben om wel of niet gebruik te maken van één of meerdere bouwstenen. Immers, voor een aantal bouwstenen geldt een wettelijke plicht tot aansluiting en gebruik. Alle overheden dragen zo bij aan die ene digitale overheid die leidt tot betere service en meer gemak. Voor de overige bouwstenen is een resultaatsverplichting voor 2015 afgesproken. Het ondersteuningsprogramma wordt gekoppeld aan resultaatsverplichtingen (zie bijlage 1).

Stimuleringsimpuls

Gemeenten krijgen financieel steun in de rug door een stimuleringsimpuls van € 104 miljoen via het Gemeentefonds. Dit maakt het mogelijk om nu budget vrij te maken voor de implementatie van de basisinfrastructuur. Terugbetaling vindt plaats in 2015, het moment waarop naar verwachting de baten gerealiseerd worden.

Operatie NUP

Naast deze financiële ondersteuning wordt door KING een algemeen ondersteuningsprogramma opgezet voor gemeenten: Operatie NUP. Dit ondersteuningsprogramma zal de randvoorwaarden invullen voor een succesvolle en efficiënte implementatie. KING maakt hiervoor onder andere een toolkit voor implementatie voor gemeenten en levert een bijdrage aan het ontwikkelen van standaarden die integratie van de bouwstenen met de gemeentelijke ICT-systemen makkelijker maakt. Voor Operatie NUP heeft het Rijk een bedrag van €10 miljoen ter beschikking gesteld. Daarnaast leveren de gemeenten vanuit het Gemeentefonds, eveneens via een stimuleringsimpuls, een bijdrage van € 18 miljoen. Het programma zal naar verwachting in juli 2011 van start gaan.

De stimuleringsimpuls en Operatie NUP samen helpen gemeenten om de implementatie ter hand te nemen, de basis van hun ICT-voorzieningen op orde te maken en hun verantwoordelijkheid te nemen.



André de Kok
CIO Gemeente Eindhoven

André de Kok, CIO bij de gemeente Eindhoven, is tevreden: “De agenda van het NUP voor de komende jaren biedt een prima basis.” Maar een waarschuwing is op zijn plaats meent hij. “We moeten met elkaar die bouwstenen succesvol weten in te zetten. Dat lukt niet allemaal in een keer, dat moet je gefaseerd doen, aansluitend op de lokale behoeften.” Dat gemeenten elkaar daarbij onderling de hand kunnen reiken, staat volgens De Kok buiten kijf. “Het is niet efficiënt om allemaal zelf het wiel te gaan zitten uitvinden. Sterker nog; dat kunnen we ons helemaal niet meer permitteren. Leer dus van elkaars ervaringen, help elkaar, maak afspraken met elkaar.”

Met de poten in de klei

“Succesvolle implementatie staat of valt met de garantie dat het aan de voorkant ook goed werkt”, stelt De Kok: “Daar zouden we als gemeenten veel meer bij betrokken moeten zijn. Verantwoordelijkheid nemen en zelf ‘met de poten in de klei’ gaan staan bij de uitvoeringstoets. Met name de grote gemeenten zouden hier een rol in moeten spelen. En ja, dat kan wat extra tijd kosten. Maar liever een voorbereiding die twee

keer zo lang duurt, dan een implementatie die tien keer zo veel kost omdat vraag en aanbod niet op elkaar aansluiten.”

Bestuurlijke betrokkenheid

Volgens De Kok heeft de politiek enigszins schroom om zich met ICT te bemoeien. “Het risico op een mislukking weerhoudt bestuurders ervan om ICT hoog op de agenda te plaatsen. Niet helemaal terecht want het op peil houden en verbeteren van je gemeentelijke informatiehuishouding brengt aan de ene kant kosten met zich mee, maar levert je als gemeente ook wat op. Enige bestuurlijke betrokkenheid is zeker op zijn plaats. In Eindhoven zijn we ervan overtuigd dat de onderdelen van het NUP essentieel zijn om onze digitale dienstverlening naar de maatschappij vorm te geven. Maar er is meer en het blijft van belang om naar het totaal te kijken. En daar bestuurlijk de regie op te houden. Zo wil Eindhoven, als brainport van Nederland, door slimme investeringen in de gemeente en de eigen organisatie een aantrekkelijke plaats zijn voor ICT- en designbedrijven om zich te vestigen. ICT helpt daarbij.”

‘In Eindhoven zijn we ervan overtuigd dat de onderdelen van het NUP essentieel zijn om onze digitale dienstverlening naar de maatschappij vorm te geven.’

Toets op effectiviteit

Op twee momenten vindt een toets plaats van Operatie NUP.

- 1 Eind 2012 vindt een tussentijdse evaluatie plaats om te beoordelen of de voortgang voldoende is en het ondersteuningsprogramma voortgezet kan worden. Als dan blijkt dat de gemeenten en het Rijk niet het vertrouwen hebben dat Operatie NUP voldoende bijdraagt aan de implementatie van de basisvoorzieningen, dan kan dit voor de VNG (Vereniging Nederlandse Gemeenten) en het Rijk aanleiding zijn om de om de stimuleringsimpuls bij te sturen en het programma te beëindigen.
- 2 Aan het eind van het programma vindt de eindevaluatie plaats om te kijken of de afgesproken resultaten gehaald zijn. Als uitgangspunt geldt dat een bouwsteen bij minimaal 80% van alle gemeenten in gebruik moet zijn.

Aansturing

De regie op de uitvoering van het programma is belegd bij de Bestuurlijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid (BRG). Dit is het bestuurlijk overleg tussen gemeenten, provincies, waterschappen, uitvoeringsorganisaties en de rijksoverheid. De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) is voorzitter van de BRG. Om de slagvaardigheid te vergroten en de voortgang van de ontwikkelingen van de e-overheid te bewaken, is er een dagelijks bestuur van de BRG ingesteld. Onder de BRG vallen de twee programmaraden (e-overheid voor burgers en stelsel van basisregistraties) en de stuurgroep Operatie NUP. Er wordt nauw samengewerkt met de klankbordgroep e-overheid voor bedrijven.

Monitoring en communicatie

De voortgang van de agenda van de e-overheid vindt voortdurend plaats. De programmaraden en de klankbordgroep e-overheid voor bedrijven maken voortgangsrapportages en KING houdt vinger aan de pols waar het gaat om de voortgang van de implementatie door gemeenten. De resultaten zijn openbaar en in te zien via www.e-overheidinbeeld.nl en www.waarstaatjegemeente.nl. De Tweede Kamer ontvangt jaarlijks een voortgangsrapportage.

Centraal in de communicatie staat de website www.e-overheid.nl. Deze portal geeft toegang tot informatie over de bouwstenen, planningen, best practices en ondersteuningsaanbod.

Meer informatie?

Voor meer informatie kunt u terecht op www.e-overheid.nl. Hier kunt u zich ook abonneren op de wekelijkse nieuwsbrief e-overheid.

A man in a light blue shirt is looking at a smartphone in his right hand. He is standing in a parking lot with several cars. In the foreground, a dark blue car is visible, and in the background, there are other cars, trees, and a clear sky. The man is looking at the phone screen, which displays some text and a list of items. The overall scene is bright and sunny.

VISIE OP DIENSTVERLENING 5

Transparant en aanspreekbaar

Wij maken duidelijk wat burgers en bedrijven van ons kunnen verwachten door hen te informeren over onze servicenormen.

Onze prestaties op het gebied van de dienstverlening meten we regelmatig en vergelijken we onderling en maken we openbaar.

Openbare overheidsinformatie stellen we actief online beschikbaar voor derden.

Bijlagen

Bijlage 1 Resultaatverplichtingen 2015

Uitgangspunt bij deze resultaatsverplichting is dat het Rijk bruikbare voorziening levert voor medio 2013. De programmaraden stellen vast of een bouwsteen gereed is voor aansluiting en leggen vast op welke versie van de bouwsteen de resultaatafspraak betrekking heeft. Daarbij geven de programmaraden ook aan wat onder aansluiting wordt verstaan. Voor de basisregistraties gaat het om de wettelijk vastgelegde datum voor aansluiting en gebruik. In het overzicht zijn de data opgenomen uit de uitvoeringsagenda stelsel van basisregistraties. Wanneer deze data in de tijd gaan schuiven, worden de afspraken over de resultaatverplichting aangepast. Voor het bedrijvendomein ligt de goedkeuring van de standaarden bij het College Standaardisatie.

Te behalen resultaten voor 1-1-2015

Webrichtlijnen	e-overheid voor burgers
Mijn Overheid	1 Alle gemeenten zorgen dat hun website eind 2012 voldoet aan de minimale eisen van de webrichtlijnen en 1-1-2015 volledig voldoet aan de webrichtlijnen.
Antwoord©	2 Alle gemeenten sluiten aan op de berichtenbox van MijnOverheid. 3 Het volume van het gebruik van de berichtenbox MijnOverheid neemt toe en bereikt een significante omvang. 4 Allen gemeenten sluiten aan op de lopende zaken, functionaliteit van MijnOverheid. 5 Alle gemeenten zijn aangesloten op het 14+nummer. 6 Alle gemeenten zijn als gebruiker en als leverancier van informatie aangesloten op de contentvoorziening van Antwoord© ³ .
eHerkenning	e-overheid voor bedrijven
NHR	7 Alle gemeenten zijn aangesloten op eHerkenning. Alle eigen (niet eHerkenning) voorzieningen voor het identificeren en autoriseren van bedrijven zijn uitgefaseerd.
Antwoord voor bedrijven	8 Voor 1 juli 2014 zijn alle gemeenten aangesloten op het NHR in het kader van de wettelijke plicht voor gebruik van NHR. 9 Gemeenten zetten Antwoord voor bedrijven in voor hun dienstverlening aan bedrijven. Gemeenten vullen de bibliotheek van het platform van Antwoord voor bedrijven met alle transacties die de ondernemer bij de overheid kan doen volgens de (open) standaarden die door het College Standaardisatie zijn vastgesteld.
BRP	Stelsel van Basisregistratie
BGT	10 Alle gemeenten sluiten aan in het kader van de wettelijke verplichting.
BLAU	11 Alle gemeenten voldoen aan de nog te formuleren wettelijke plicht.
BRO	12 Alle gemeenten voldoen aan de nog te formuleren wettelijke plicht.
Alle basisregistraties	13 Alle gemeenten voldoen aan de wettelijke plicht: aansluiten in 2012. 14 Alle gemeenten voldoen aan de wettelijke plicht om de basisregistraties te gebruiken als enige bron van de hierin opgenomen authentieke gegevens en vragen deze niet opnieuw uit. Dit zal per registratie voor de drie decentralisatietaken worden gemonitord vanaf de datum van verplicht gebruik.

³ De programmaraad e-overheid voor burgers heeft op 16 juni 2011 besloten deze voorziening te stoppen.



*Jeroen Kreijkamp (wethouder) en
Louke Vissers (directeur) gemeente Utrecht*

“Wij willen het de inwoners van Utrecht zo makkelijk mogelijk maken om zaken met ons te regelen. Digitalisering staat daarom hoog op onze agenda.” Aan tafel zitten Louke Vissers, directeur Dienst Burgerzaken en Gemeentebelastingen, en Jeroen Kreijkamp, wethouder Personeel, Publieksdienstverlening en Organisatievernieuwing van de

‘Wij gelover erin: beter voor de burger, goedkoper voor ons.’

gemeente Utrecht. “Digitalisering is niet alleen makkelijker, het leidt ook tot een hogere kwaliteit van onze dienstverlening”, aldus Vissers. “Als je eenvoudige aanvragen, zoals een uittreksel uit de GBA, kunt automatiseren dan bespaart u tijd. Die kunt u weer investeren in maatwerk bij complexere vragen. Dat verwachten onze inwoners ook: zelf online regelen waar dat kan, persoonlijk contact als advies en toelichting nodig is.”

Eén gemeente

Beiden pleiten voor standaardisatie van processen. “Het is één van de pijlers van de modernisering van

onze organisatie”, licht Kreijkamp toe. “We streven naar één werkwijze binnen de gemeente, zodat we sneller en slagvaardiger in kunnen spelen op vragen uit de samenleving. Dat vraagt natuurlijk wel wat van onze medewerkers, je hebt het immers over nieuwe structuren, andere werkwijzen, cultuurverandering. We zetten dat vanuit het College dan ook fors aan door voortdurend op alle niveaus uit te dragen dat we samen als één gemeente Utrecht werken.”

Winst

Ook op landelijk niveau valt er winst te boeken door standaardisatie. Vissers: “Landelijke standaarden helpen bij de invoering en maken best practices makkelijk toepasbaar voor alle gemeenten. Wat mij betreft zou daar op landelijk niveau meer aandacht voor mogen komen. Ook als je kijkt naar het herontwerp van je processen. Het uitgeven van een paspoort bijvoorbeeld, is overal hetzelfde. Nu wisselen gemeenten die met dat proces bezig zijn onderling ervaringen uit, maar dat is nog wel van toeval afhankelijk. Waarom niet op landelijk niveau uitwerken hoe dat proces er idealiter uit zou moeten zien?”

Makkelijker en goedkoper

De gemeente Utrecht liet onlangs een kosten-baten analyse uitvoeren. Levert het investeren in ICT uiteindelijk wat op? “We geloven er absoluut in dat je door inzet van ICT efficiënter kunt werken”, beaamt Vissers en Kreijkamp. “Voorwaarde is wel dat je je ICT op orde hebt én dat het stelsel van basisregistraties werkt. Zeker bij de bulkprocessen zie je die besparingen snel terug. Het scheelt enorm als je niet meer 50.000 aanvragen via de balie afhandelt, maar via je digitale loket. En er zijn ook andere voorbeelden. Zo onderzoeken we bijvoorbeeld of we in samenwerking met het waterschap het heffen van de belastingen samen kunnen organiseren. Wij voor de woning, zij voor het water. We werken al samen op gebied van de kwijschelding. Eén loket is voor de burger makkelijker en voor ons goedkoper.”

BAG/GBA	15 Alle gemeenten gebruiken de BAG als bron voor adres- en gebouwgegevens. Eerste prioriteit hierbij is het realiseren van de koppeling tussen de BAG en het GBA per uiterlijk 1 november 2011.
BAG/WOZ	16 Alle gemeenten koppelen stapsgewijs de WOZ aan de BAG. Als tussenresultaat zijn de, voor in februari 2012 te verzenden WOZ-beschikkingen, de gekoppelde BAG-identificatienummers beschikbaar voor externe communicatie.
Digikoppeling	17 Alle gemeenten implementeren en gebruiken Digikoppeling om gegevens uit de BAG, GBA en NHR uit te wisselen.
Digimelding	18 Alle gemeenten sluiten aan op Digimelding en gebruiken deze voorziening in elk geval voor BAG, GBA en NHR.
Digilevering	19 Alle gemeenten sluiten aan op Digilevering en gebruiken deze voorziening in elk geval voor BAG, GBA en NHR.
Standaardisatie	Standaardisatie 20 Gemeenten maken gebruik van open standaarden zoals vastgesteld door het College Standaardisatie en werken hierbij volgens het principe 'pas toe of leg uit'. Bij aanbestedingen van software, krijgt bij gelijke geschiktheid, open source de voorkeur.

Naam basisregistratie	Inwerkingtreding verplicht gebruik	Naam basisregistratie	Inwerkingtreding verplicht gebruik
GBA	1 - 1 - 2010	BLAU	niet bekend
NHR	1 - 7 - 2014	BRI	1 - 1 - 2009
BAG (2 registraties)	1 - 7 - 2011	WOZ	1 - 1 - 2009
BRT	1 - 1 - 2010	RNI	niet van toepassing
BRK	1 - 1 - 2009	BGT	niet bekend
BRV	1 - 1 - 2010	BRO	1 - 1 - 2013

Bijlage 2 Verklarende woordenlijst

Antwoord© Antwoord© levert kennis, bouwstenen, systemen en ondersteuning waarmee overheden hun dienstverlening verbeteren. Antwoord© bevat de bouwstenen 14+netnummer en de antwoordcontentcollectie.

Antwoordcontentcollectie De antwoordcontentcollectie bevat landelijke overheidsinformatie in de vorm van vragen met antwoorden. Deze informatie is generiek en daarom bruikbaar voor alle gemeenten.

Antwoord voor bedrijven Antwoord voor bedrijven is het startpunt van de overheid voor ondernemers. Op de website www.antwoordvoorbedrijven.nl zien ondernemers in één oogopslag met welke wetten, regels, vergunningen en belastingen ze te maken krijgen.

BAG De Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) is de registratie met gegevens over alle gebouwen en adressen in Nederland. Gemeenten houden de BAG bij.

Basisregistraties Basisregistraties bevatten veel gebruikte basisgegevens zoals adressen, persoonsgegevens, bedrijfsnamen en geo-informatie. De gegevens worden door de bronhouders bijgehouden en door alle andere overheden gebruikt als dat nodig is. Er zijn dertien basisregistraties die samen het stelsel van basisregistraties vormen.

BGT De Basisregistraties Grootchalige Topografie (BGT) gaat alle objecten als huizen, wegen en dijken, die in het terrein aanwezig zijn, vastleggen.



VISIE OP DIENSTVERLENING 6

Efficiënt

Wij richten onze dienstverlening zo efficiënt mogelijk in. Waar mogelijk heeft digitaal contact met burgers en bedrijven de voorkeur. Waar persoonlijk contact noodzakelijk is of de kwaliteit van de dienstverlening bevordert, maken wij persoonlijk contact mogelijk.

BLAU De Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen (BLAU) heeft als doel betere dienstverlening voor de klant te realiseren en de samenwerking binnen en buiten de SUWI-keten te verbeteren.

BRO De Basisregistratie Ondergrond (BRO) gaat gegevens bevatten over de bodem en ondergrond, zoals bodemkundige en geologische opbouw van de ondergrond.

BRP Basisregistraties Personen bevat persoonsgegevens. Het is de opvolger van de GBA. In de BRP zullen ook niet-ingezetenen worden opgenomen.

Digikoppeling Digikoppeling is de 'postbode' voor de overheid. Digikoppeling bestaat uit een set standaarden voor elektronisch berichtenverkeer tussen overheidsorganisaties. Deze standaard wordt ook gebruikt voor de uitwisseling van gegevens tussenbasisregistraties. De standaarden zijn goedgekeurd door het College Standaardisatie.

Digilevering Digilevering levert gegevens over 'gebeurtenissen' die door de aangesloten basisregistraties worden geleverd aan overheidsinstellingen die hierin zijn geïnteresseerd. Gebeurtenissen zijn bijvoorbeeld de geboorte van een persoon, het starten van een onderneming of het vaststellen van een inkomen. Digilevering zorgt ervoor dat de uitwisseling van gegevens uniform en efficiënt plaatsvindt.

Digimelding Digimelding is één centraal punt voor het melden van onjuistheden aan basisregistraties. Met Digimelding kunnen overheidsorganisaties fouten in de basisregistraties melden. De fout wordt vervolgens in één keer in alle basisregistraties verbeterd.

eHerkenning eHerkenning is een dienst die de digitale herkenning van zakelijke afnemers van overheidsdiensten eenvoudig regelt.

GBA Gemeentelijke Basisadministratie persoonsgegevens (GBA) bevat persoonsgegevens van iedereen die in Nederland woont of gewoond heeft. De GBA wordt opgevolgd door de BPR.

Gemeenschappelijke voorzieningen Gemeenschappelijke voorzieningen maken de gegevensuitwisseling tussen de basisregistraties mogelijk en zorgen voor het waarborgen van de juistheid van gegevens. De gemeenschappelijke voorzieningen zijn Digimelding, Digikoppeling en Digilevering.

MijnOverheid MijnOverheid is een persoonlijke website voor overheidszaken. Burgers kunnen hier zien hoe ze zijn geregistreerd bij de overheid, berichten van de overheid ontvangen en overzicht houden over hun zaken met de overheid.

NHR Het Nieuwe Handelsregister (NHR) is de basisregistratie van ondernemingen en rechtspersonen. Ook alle andere organisaties die deelnemen aan het economisch verkeer staan in dit register.

RNI De Registratie Niet-Ingezetenen (RNI) legt basisgegevens van niet-ingezetenen vast. Niet-ingezetenen zijn mensen die niet in Nederland wonen, maar wel een relatie met de Nederlandse overheid hebben. De RNI wordt ondergebracht in de BRP.

Stelselcatalogus De stelselcatalogus is een online catalogus die de structuur van het stelsel van basisregistraties beschrijft. Ook de definities van soorten objecten, gegevens en berichten zijn in deze catalogus opgenomen. Deze informatie ondersteunt overheidsinstellingen bij het inpassen van gegevens van basisregistraties in hun eigen werkprocessen.

Webrichtlijnen De webrichtlijnen bestaan uit een set van eisen waar alle overheidswebsites aan moeten voldoen. Ze zorgen voor kwalitatief goede websites die toegankelijk zijn voor iedereen, waaronder mensen met een functiebeperking, gebruikers van mobiele telefoons, en voor alle mogelijke browsers.

14+netnummer Een algemeen telefoonnummer voor gemeenten. Het begint met 14 gevolgd door het netnummer van een gemeente.

