

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

**Ministerie van  
Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties**

Turfmarkt 147  
Den Haag  
Postbus 20011  
2500 EA Den Haag

**Kenmerk**  
2017-0000493546

**Uw kenmerk**

Datum 23 oktober 2017  
Betreft Eindrapportage Digitaal 2017

## 1. Inleiding

Hierbij stuur ik u de afsluitende rapportage over de kabinetsdoelstelling Digitaal 2017 van het kabinet Rutte II<sup>1</sup>. Gedurende de looptijd van het overheidsbrede programma hebben alle overheidsorganisaties grote inspanningen geleverd om de (digitale) dienstverlening aan burgers en ondernemers te verbeteren, met aantoonbare resultaten.

Rond de start van Rutte II, in 2012, viel al waar te nemen dat de samenleving in hoog tempo veranderde en dat de manier waarop burgers en overheden met elkaar communiceren mee veranderde. Digitale communicatie nam ook toen al een hoge vlucht met als voordelen dat digitale communicatie vaak sneller gaat en makkelijker en goedkoper is dan communicatie via papier. In deze tijdsgeest paste een transparante overheid die meer gebruik maakt van de digitale mogelijkheden voor betere dienstverlening en gegevensuitwisseling. Genoemde maatschappelijke ontwikkelingen hebben zich de afgelopen jaren in hoog tempo doorgezet, zodat de noodzaak van doorontwikkeling van (digitale) overheidsdienstverlening nog steeds evident is.

In deze brief zet ik u, mede namens de minister van Economische Zaken, uiteen wat de stand van zaken is op het gebied van de digitale overheidsdienstverlening.

## 2. Peil van de digitale overheid in 2017

In juli van dit jaar is in opdracht van mijn ministerie voor de vierde keer op rij bij medeoverheden onderzocht hoe geavanceerd de digitale toepassingen zijn voor de meest gebruikte producten op websites van de overheidsorganisaties. (uitgedrukt in digitale volwassenheid). Voor rijksorganisaties is dat voor de derde maal in beeld gebracht. Voor de digitale volwassenheid maakt het verschil of een overheidsproduct beschikbaar is via een afdrukbaar online formulier (33% volwassen) of via een voorgevuld digitaal formulier (100% volwassen).

---

<sup>1</sup> In het regeerakkoord van het kabinet Rutte II is opgenomen: "De dienstverlening door overheden moet beter. Bedrijven en burgers kunnen uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen – zoals het aanvragen van een vergunning – digitaal afhandelen".

Tegelijkertijd is voor het tweede jaar op rij overheidsbreed onderzocht of de meest gebruikte overheidsproducten in digitale vorm worden aangeboden. Dit wordt de digitale beschikbaarheid genoemd. Door de combinatie van de gemeten beschikbaarheid en volwassenheid wordt zowel inzicht in de mogelijkheden die er aan burgers en ondernemers worden geboden om voor een (gemakkelijk) digitaal kanaal te kiezen als inzicht in de kwaliteit van het aanbod gegeven<sup>2</sup>.

De gemiddelde digitale volwassenheid van de hele overheid is 75% in 2017. Dit is een stijging van 4 procentpunt ten opzichte van 2016 en een stijging van 17 procentpunt ten opzichte van de eerste meting in 2014 toen alleen medeoverheden in het onderzoek waren betrokken.

De gemiddelde digitale beschikbaarheid van de gehele overheid is 90% in 2017 tegenover 88% in 2016. De gemiddelde digitale beschikbaarheid van de medeoverheden is 83% in 2017, vergeleken met 80% in 2016. De gemiddelde digitale beschikbaarheid van de rijksorganisaties is 97% in 2017. Dit is één procentpunt hoger dan de gemiddelde score in 2016.

Grote uitvoeringsorganisaties zoals de Belastingdienst, UWV, SVB, RVO en DUO scoren 99% digitale beschikbaarheid met hoog volume producten, zoals de belastingaangifte voor particulieren.

De meting van 2017 is de laatste meting in het kader van Digitaal 2017.

Dit jaar is, vanwege de verwachte minimale verandering, het onderzoek naar de tevredenheid van burgers en ondernemers over overheidsdienstverlening niet herhaald. Herhaling van dergelijk onderzoek<sup>3</sup>, bijvoorbeeld eens per twee jaar, blijft nuttig.

In de internationale ranglijst op het terrein van digitale overheidsdienstverlening staat Nederland wederom in de hoogste regionen. In maart jl. zijn de nieuwste cijfers van de Europese Digital Economy en Society Index (DESI) verschenen<sup>4</sup>. Een van de dimensies van de index betreft e-government en hierbij wordt onder meer gekeken naar het aanbod van digitale overheidsdiensten rond een aantal levensgebeurtenissen. Nederland staat nu op de vierde plaats. Ook hier is te zien dat e-government in Nederland zich gestaag verder ontwikkelt.

#### *Generieke Digitale Infrastructuur (GDI)*

De monitor GDI brengt de voortgang in beeld van de implementatie van voorzieningen en bouwstenen van de GDI. De meting wordt jaarlijks uitgevoerd en de meest recente monitor geeft het gebruik en de aansluitingen op peildatum 31 december 2016 weer. U heeft de monitor op 4 juli jl. ontvangen<sup>5</sup>. Een belangrijke uitkomst in de rapportage is dat de aansluitingen van

---

<sup>2</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2017/09/01/meting-aanbod-digitale-dienstverlening-2017>

<sup>3</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2016/05/02/de-kwaliteit-van-de-overheidsdienstverlening-2015>

<sup>4</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/how-digital-your-country-europe-improves-still-needs-close-digital-gap>

<sup>5</sup> Kst 26643-480

overheidsorganisaties op de GDI en het gebruik van de generieke onderdelen daarvan, gemiddeld met 25 à 30% zijn toegenomen ten opzichte van eind 2015. De stijgende trend in het gebruik van de GDI zal naar verwachting in de komende jaren doorzetten.

Kenmerk  
2017-0000493546

### 3. Terugblik op het programma in 2017

Gedurende de looptijd van het programma Digitaal 2017 hebben het ministerie van Economische Zaken en mijn ministerie via diverse impulsen getracht de ontwikkeling van de digitale overheid te stimuleren. Gedeeltelijk zijn deze activiteiten genoemd in de eindrapportage van het regeldrukprogramma "Goed geregeld: een verantwoorde vermindering van regeldruk 2012-2017", die in het voorjaar aan de Kamer is gestuurd<sup>6</sup>.

De belangrijkste activiteiten van het programma in 2017 waren:

- In de eerste helft van dit jaar hebben twee ambassadeurs circa 90 gemeentelijke bestuurders bezocht om de ontwikkelingen rond digitale dienstverlening in hun gemeente te bespreken en eventuele knelpunten te inventariseren.
- De accountmanager van het programma heeft zijn ondersteunende en adviserende activiteiten dit jaar vooral gericht op decentrale organisaties die een extra steun in de rug konden gebruiken en op organisaties waar kansen lagen. Daarbij is zoveel mogelijk maatwerk geleverd nadat per overheidspartij een inschatting is gemaakt van de mogelijkheden en wensen van de organisaties. De accountmanager heeft nauw samengewerkt met de bovengenoemde ambassadeurs en met koepels zoals het Interprovinciaal Overleg en de Unie van Waterschappen en geadviseerd over samenwerkingsmogelijkheden.
- Wederom is het overheidsbrede kennisplatform van professionals "Gebruiker Centraal" ondersteund. Behalve online activiteiten organiseert Gebruiker Centraal thematische bijeenkomsten en is op 5 september jl. voor de derde keer het "Maak het Bruikbaar Festival" georganiseerd. Het festival is bezocht door ruim 450 overheidsprofessionals. Sinds begin 2016 wordt daarnaast het online platform Optimaal Digitaal mogelijk gemaakt. Met de tips en adviezen op deze website is tegemoet gekomen aan de behoefte van overheidsprofessionals om over de grenzen van overheidsfamilies informatie te krijgen. Ook wordt de website "Digitaleoverheid.nl" gebruikt als platform om bestuurders, professionals en geïnteresseerden in de digitale overheid te informeren over actuele ontwikkelingen.
- Aan het Kennis Centrum Dienstverlening van KING is opnieuw subsidie verleend ter stimulering van innovatieve dienstverleningsprojecten in het gemeentelijk veld. Zo zijn onder meer in cocreatie met een groep gemeenten en in samenwerking met Stichting Lezen & Schrijven toegankelijke standaardteksten opgesteld voor 40 veel gevraagde gemeentelijke producten. Deze teksten kunnen alle gemeenten overnemen op hun websites. Ook hebben inmiddels 125 deelnemers van 80 gemeenten aan de leermodule Klantreizen deelgenomen. En dit najaar start nog een nieuwe leermodule

---

<sup>6</sup> Kst 29515-415

Slimme klantprocessen, waarin deelnemers zogenaamde not-so-quick-wins in de klantreis kunnen verbeteren door te kijken naar de eigen bedrijfsprocessen, betrokken afdelingen en systemen.

- Samen met het ministerie van Economische Zaken en het programma Samen aan de slag met de Omgevingswet is een pilot uitgevoerd om inzicht te krijgen in het gebruik door inwoners en ondernemers van digitale communicatie van gemeenten. Bij 38 gemeenten is het daadwerkelijke gebruik door bezoekers van acht veel gevraagde gemeentelijke producten en de omgevingsvergunning gevolgd. Door middel van een relatief nieuwe meetmethode kon de klantreis van webbezoekers worden gevolgd en is bij verschillende gemeenten op vergelijkbare wijze gemeten op welke momenten in de klantreis veel webbezoekers afhaken. Hieruit kunnen gemeenten en andere overheidsorganisaties belangrijke lessen trekken over de verbetering van de digitale diensten die zij aanbieden.
- In samenwerking met Nederland ICT is in juni een markttoets georganiseerd om na te gaan of er vanuit de ICT aanbieders voldoende producten zijn om te kunnen voldoen aan de eisen die worden gesteld door de in voorbereiding zijnde aanpassing van de Algemene wet bestuursrecht. Naar het oordeel van de markt zijn deze producten beschikbaar. Marktpartijen waren van mening dat zij met de voorlopige implementatie handreiking een voldoende basis hebben om een aanbod aan overheidsklanten te kunnen doen.

De instrumenten die door het programma zijn ingezet in het kader van de realisatie van de doelstellingen worden voor het eind van dit jaar geëvalueerd. Het verslag van de beleidsevaluatie zal uiterlijk begin 2018 worden afgerond en aan Uw Kamer worden gestuurd. De verwachting is dat de evaluatie nuttige informatie zal bevatten voor de wijze waarop vergelijkbare beleidsdoelen zo doeltreffend mogelijk gerealiseerd kunnen worden.

#### **4. Ontwikkelingen in 2017**

Er wordt steeds intensiever samengewerkt tussen overheidsorganisaties. Door gemeenten, provincies en waterschappen wordt dit steeds minder vrijblijvend en structureler georganiseerd.

Interprovinciaal is de start gemaakt met het programma "Digitale Agenda Provincies". In dit programma wordt gewerkt vanuit de samenhang van de verschillende aspecten van de digitale overheid voor provincies. Onderdelen hiervan zijn de provinciale opgaven op het gebied van de Omgevingswet, op het gebied van digitale duurzaamheid, de Wet Open Overheid, Wet GDI en uiteraard ook de provinciale kerntaken.

Ook hebben de provincies in 2017 gewerkt aan de vindbaarheid van informatie door een betere koppeling tussen de provinciale websites en de Provinciale Producten Catalogus.

Op gemeentelijk niveau is door de algemene ledenvergadering van de VNG op 14 juni jl. nadere invulling gegeven aan de nieuwe manier van werken voor gemeenten, genaamd "Samen Organiseren". Het uitgangspunt is dat samenwerking aan vernieuwen en versterken van uitvoeringkracht voor gemeenten noodzakelijk is om tegemoet te kunnen komen aan de verwachtingen

van de samenleving. Door meer samen te doen en collectief ontwikkelde diensten te gebruiken, spelen gemeenten meer tijd en budget vrij om te investeren in dat wat er lokaal echt toe doet. Bijvoorbeeld het inrichten van een veilige en prettige leefomgeving.

In het kader van Samen Organiseren zijn een College voor dienstverlening en een Taskforce ingesteld, is er een fonds ter gezamenlijke gemeentelijke uitvoering ingericht en zijn activiteiten voor 2018 vastgesteld. De Taskforce is de verzamelplaats van lopende initiatieven en broedplaats van nieuwe ideeën en het gremium waar initiatieven van onderop (gemeenten, ketenpartners, VNG, KING, branche- en beroepsorganisaties, departementen, leveranciers) samen komen. De Taskforce zorgt voor de inhoudelijke vulling van Samen Organiseren. Samen Organiseren biedt veel kansen voor de verdere ontwikkeling van (digitale) dienstverlening door gemeenten.

Bij de waterschappen is de samenwerking in het kader van Digitaal 2017 verder geïntensiveerd. De implementatieagenda Digitaal 2017 is door de waterschappen vertaald naar de thema's producten en diensten, websites, berichten en bekend maken en procesverbetering en ketenintegratie. Per thema zijn de te zetten stappen beschreven en uitgezet in de tijd. Welke stappen nog gezet moeten worden, zal per waterschap verschillen.

Zo was het product "Bezwaar beslissing bestuursorgaan" bij een aantal waterschappen nog niet gedigitaliseerd en worden de ervaringen en oplossingsmogelijkheden binnen de werkgroep gedeeld. Hierbij bleek dat het nodig was verordeningen van waterschappen aan te passen om het mogelijk te maken via een digitaal kanaal bezwaar in te kunnen dienen.

Door de Rijksorganisaties is uitvoering gegeven aan de Strategische I-agenda Rijksdienst, die bij brief d.d. 2 december 2016<sup>7</sup> aan de Kamer is aangeboden. Deze I-agenda kan worden gezien als een vervolg op de vorige I-strategie en de kabinetsreactie op het Eindrapport van de Tijdelijke commissie ICT (commissie-Elias). De Strategische I-agenda geeft een visie op de samenhang van de ICT-activiteiten van de departementen en agentschappen en de sturing daarop. De I-agenda geeft aan welke ICT-aangelegenheden centraal worden aangepakt en welke aan de departementen worden overgelaten, al dan niet binnen een rijksbreed kader. Binnenkort kan de Kamer een geactualiseerde versie van de Strategische I-agenda tegemoet zien.

Het wetsvoorstel ter modernisering van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) ligt momenteel voor advies bij de Raad van State en zal vervolgens aan Uw Kamer worden aangeboden. Door aanpassing van deze wet krijgen burgers en ondernemers het recht om aanvragen digitaal aan de overheid te versturen als dat ook schriftelijk kan en moeten overheidsorganisaties hiervoor maatregelen nemen<sup>8</sup>. De verwachting is dat van deze wetswijziging een stimulerende werking zal uitgaan voor overheidsorganisaties om het digitale aanbod van overheidsdiensten verder te verbreden.

---

<sup>7</sup> Kst 31490-221

<sup>8</sup> Voor alle producten en diensten waarbij dat nu schriftelijk kan.

Het voorstel tot wijziging van de Bekendmakingenwet - om het vinden en raadplegen van bekendmakingen voor burgers en ondernemers eenvoudiger te maken - zal naar verwachting eind 2017 in consultatie gegeven worden.

Kenmerk  
2017-0000493546

### *Inclusiviteit*

Vanaf het begin van het programma Digitaal 2017 is er aandacht voor mensen die moeite hebben om de technologische ontwikkelingen bij te benen. Voor hen is het belangrijk dat zij ofwel in staat worden gesteld om hun vaardigheden te verbeteren, of hulp kunnen vinden. Over de activiteiten op dat gebied heb ik u uitgebreid geïnformeerd in de brief van 15 december 2016<sup>9</sup>.

Via de volwasseneneducatie en het programma Tel mee met Taal van de ministeries Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Volksgezondheid Welzijn en Sport worden mensen met lage digitale vaardigheden op verschillende manieren de mogelijkheid geboden deze te verhogen.

Inmiddels is de proef met een basisvoorziening bij bibliotheken afgerond. Dit betreft het leveren van informatie door de bibliotheken over zelfstandig digitaal zaken leren doen, waar mensen faciliteiten vinden om het te doen, waar zij informatie over hulp kunnen vinden en waar zij maatschappelijke dienstverleners kunnen treffen om hen verder te helpen.

De proef heeft laten zien dat de basisvoorziening beantwoordt aan een behoefte van burgers. Het heeft de bibliotheken geholpen bij het verder ontwikkelen van hun maatschappelijke rol en erkenning voor die rol.

## **5. Tot slot**

Geconcludeerd kan worden dat de digitale dienstverlening van overheidsorganisaties in 2017 een goed peil heeft bereikt. Daarmee is de doelstelling van het kabinet in hoge mate gerealiseerd. De in 2012 gesignaleerde urgentie van het kabinet om als overheid sterk in te zetten op digitalisering is niet afgenomen. Integendeel, door de snelheid van de technologische ontwikkelingen neemt de urgentie voor de overheid om de dienstverlening verder te verbeteren juist toe. Zoals uit bijv. de rapporten Opwaarderen van het Rathenau instituut<sup>10</sup> en Weten is nog geen doen van de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid<sup>11</sup> ook blijkt, zorgen de snelle technologische ontwikkelingen voor steeds meer complexiteit in de samenleving. Het is zaak om de dienstverlening met innovatieve werkwijzen continu en stapsgewijs voor *alle* burgers en ondernemers toegankelijk te houden en te verbeteren. Dat wil zeggen ook voor mensen met een beperking en voor mensen die minder (digitaal) vaardig zijn. Dit blijft investeringen vragen.

Organisaties hebben veel ontwikkelingen doorgemaakt en zullen dat de komende jaren blijven doen. Zo beschouwd is Digitaal 2017 een tussenstation geweest, in voortdurende verbetering en ontwikkeling van de overheidsdienstverlening.

<sup>9</sup> Kst 26643-431

<sup>10</sup> <https://www.rathenau.nl/nl/publicatie/opwaarderen-borgen-van-publieke-waarden-de-digitale-samenleving>

<sup>11</sup> <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen>

Gezien de geschetste ontwikkelingen is het ook in de aankomende periode van belang om concrete plannen en acties te ontwikkelen ter verbetering van de overheidsdienstverlening, waarin de wensen en behoeften van burgers en ondernemers het centrale uitgangspunt zullen zijn.

**Kenmerk**  
2017-0000493546

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

dr. R.H.A. Plasterk