

VERSIE 1.2

d.d. 25 september

**NATIONAAL
UITVOERINGSPROGRAMMA
DIENSTVERLENING EN E-OVERHEID**

“BURGER EN BEDRIJF CENTRAAL”

Inleiding

Burgers en bedrijven vragen om een overheid die snel, efficiënt en klantgericht werkt en niet steeds naar de bekende weg vraagt; dus betere dienstverlening met minder administratieve lasten. Om dat te bereiken moeten overheden (nog) meer samenwerken, hun bedrijfsvoering en gegevenshuishouding op elkaar afstemmen en aansluiten op reeds ontwikkelde en nog te ontwikkelen basisvoorzieningen. Om die reden is het noodzakelijk dat de overheid de onderdelen (bouwstenen) van haar e-overheidprogramma's zoveel mogelijk uniformeert en op elkaar afstemt en dat alle overheden hiervan gebruik maken.

Met de ondertekening van de akkoordverklaring bij dit Nationaal Uitvoeringsprogramma Betere Dienstverlening en e-overheid (NUP) worden afspraken gemaakt tussen Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen om de potentie van de inmiddels bestaande infrastructuur van de e-overheid gericht te benutten voor betere dienstverlening. Dit document is het uitvoeringsprogramma met werkafspraken behorende bij die akkoordverklaring. Met andere woorden in het NUP worden de voornemens die in de akkoordverklaring verwoord zijn nader uitgewerkt. Zo werken Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen samen aan een optimale dienstverlening aan de samenleving. Daarnaast levert dit programma een belangrijke bijdrage aan de doelstellingen voor de vermindering van administratieve lasten voor burgers en bedrijven.

Het NUP is een dynamisch programma: basisvoorzieningen die gereed en in gebruik zijn, kunnen uit het NUP gaan en nieuwe projecten kunnen aan het NUP worden toegevoegd. Dat geldt zowel voor de basisvoorzieningen uit de basisinfrastructuur als de voorbeeldprojecten. Het initiële NUP (met de basisinfrastructuur en de basisvoorzieningen, zoals beschreven in hoofdstuk 1 en 2) heeft een duidelijke einddatum. Op 1 januari 2011 zijn alle voorzieningen uit de basisinfrastructuur ontwikkeld en in gebruik genomen.

Het NUP is naar zijn aard een afgebakend programma. Uitgangspunten zijn:

- Ten aanzien van basisinfrastructuur:
 - o Generiek: de voorziening is in meerdere sectoren toepasbaar / herbruikbaar
 - o Noodzakelijk: de voorziening is noodzakelijk om de verbetering van de dienstverlening of de handhaving mogelijk te maken
 - o T.b.v. communicatie: de voorziening is nodig om communicatie tussen burger / bedrijf en dienstverleners of tussen dienstverleners onderling mogelijk te maken

- o Doelmatig: de toegevoegde waarde en/of de noodzaak (voor dienstverlening, financieel, juridisch, technisch of anderszins) is voor alle partijen evident
- Ten aanzien van voorbeeldprojecten:
 - o Gebruik van generieke voorzieningen: het voorbeeldproject maakt gebruik van één of meer van de bouwstenen uit de basisinfrastructuur
 - o Hergebruik van kennis of technologie mogelijk: het project kan een voorbeeld zijn voor vergelijkbare projecten in andere sectoren

In het NUP wordt een keuze gemaakt voor een randvoorwaardelijke, verplicht te gebruiken basisinfrastructuur voor de e-overheid door de basisvoorzieningen te benoemen die daar onderdeel van uitmaken. De aangewezen basisvoorzieningen zijn voorzieningen waarvan het gebruik voor alle bestuursorganen voor eind 2010 moeten worden gerealiseerd of het zijn voorzieningen die als essentiële bouwstenen kunnen worden aangemerkt door andere basisvoorzieningen of projecten die voor eind 2010 als focus zijn aangemerkt. De basisvoorzieningen die als prioriteit worden aangemerkt zijn weergegeven in een tabel in hoofdstuk 1 en zijn onder te verdelen in: e-toegang tot de overheid, e-authenticatie, nummers, basisregistraties en e-informatieuitwisseling.

Om verder focus aan te brengen worden in het NUP daarnaast zes voorbeeldprojecten benoemd. Dit zijn projecten waarin de basisinfrastructuur zichtbaar voor betere dienstverlening wordt ingezet. Dit zijn:

1. Het omgevingsloket. De wet algemene bepaling omgevingsrecht (Wabo) zorgt voor één integrale vergunning, één loket, één bevoegd gezag en één handhavende instantie. Het omgevingsloket is het éne, landelijke loket en bestaat uit drie modules, voor burgers en bedrijven de kennismodule, om na te gaan of voor bepaalde activiteiten een vergunning nodig is, en de aanvraagmodule en voor overheidsorganisaties de behandelmodule. Het formulier wordt zoveel als mogelijk voorgevuld. Het omgevingsloket wordt door alle betrokken overheidsorganisaties ingepast in hun systemen en faciliteert het elektronische berichtenverkeer tussen de organisaties.
2. Digitaal klantdossier. Met het DKD is een belangrijke eerste stap gezet naar het vormgeven van de eenmalige gegevensuitvraag in de uitvoering. Professionals hergebruiken de gegevens die bekend zijn en hoeven de klant minder gegevens te vragen. Burgers raadplegen via internet middels hun DigiD hun eigen digitaal klantdossier.
3. Landelijk digitaal loket Schoolverlaten. Een landelijke voorziening voor het leveren van gegevens over verzuim en voortijdig schoolverlaten door onderwijsinstellingen aan gemeenten en regionale meld- en coördinatiepunten op dit terrein.
4. WMO/Regelhulp. Een digitaal loket waar gehandicapten, zieken en ouderen informatie kunnen krijgen over alle relevante overheidsvoorzieningen. Een aantal voorzieningen kan direct worden aangevraagd.

5. Verwijsindex risicjongeren. Deze index moet een bijdrage leveren aan het samenbrengen van hulpverleners van diverse instellingen, die een risico vaststellen bij een bepaalde jongere.
6. Dienstenloket van de Dienstenrichtlijn. Op 28 december 2009 moet in alle EU-lidstaten de Dienstenrichtlijn zijn ingevoerd. Dankzij de richtlijn kunnen dienstverleners straks eenvoudiger aan de slag in de EU. Via het Dienstenloket kunnen dienstverrichters relevante informatie vinden en procedures afwickelen.

Aanleiding en achtergrond

Eerste belangrijke stappen gezet

In april 2006 is de verklaring 'Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid!' tussen Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen opgesteld.¹ Met het ondertekenen van deze verklaring committeerden gemeenten, provincies, waterschappen en Rijk zich aan het verbeteren van dienstverlening aan burgers en bedrijven en het bereiken van de geplande administratieve lastenverlichting door de inzet van ICT-oplossingen. Een gevolg hiervan was o.a. de oprichting van het programma i-teams, dat gemeenten, provincies en waterschappen ondersteunt bij de invoering van ICT-toepassingen en elektronische dienstverlening. Daarnaast zijn afspraken gemaakt over de ontwikkeling, realisatie en beheer van en aansluiting op een aantal overheidsbrede, bruikbare basisvoorzieningen.

Behoeft e aan meer samenhang en sterkere regie

De commissie Wallage/Postma heeft op verzoek van het kabinet in december 2007 advies uitgebracht over hoe de overheid de elektronische infrastructuur het beste kan ontwikkelen en invoeren.² De commissie constateerde een gebrek aan regie en samenhang, waardoor de gezamenlijke overheidsbrede elektronische infrastructuur nog te weinig wordt gebruikt. Er zijn volgens de commissie zoveel tegelijkertijd lopende projecten en initiatieven dat gemeenten, provincies, waterschappen en uitvoeringsorganisaties door de bomen het bos niet meer zien. Ook is er onduidelijkheid over wanneer bepaalde onderdelen beschikbaar komen en wat de kosten zijn voor gebruik en aansluiting.

Visie op dienstverlening

Het kabinet heeft mede in reactie op de commissie Wallage/Postma in juni 2008 haar visie op betere dienstverlening van de overheid naar de Tweede Kamer verzonden.³ Hierin wordt aangekondigd dat het Rijk samen met de andere overheden en uitvoeringsorganisaties op een zo kort mogelijk termijn zal komen tot een actieprogramma betere dienstverlening. Dit heeft zijn uitwerking gekregen in de dit

¹ Verklaring 'Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid' Kamerstukken 2007-2008, 29 362, nr. 137.

² Eindrapport commissie Postma/Wallage, 'Het uur van de waarheid' advies over regie en sturing van de elektronische overheid te vinden via <http://www.minbzk.nl/109987/uur-van-de>

³ Visie Betere Dienstverlening Overheid en het bijbehorende actieprogramma Dienstverlening en e-overheid, Kamerstukken 2007-2008, 29 362, nr. 137.

Nationaal Uitvoeringsprogramma Betere Dienstverlening en e-overheid (NUP) en de daarbij behorende bestuurlijke akkoordverklaring.

De kabinetsvisie heeft een sterke inhoudelijke relatie met de ICT-agenda, die in juni 2008 mede namens de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) aan de Tweede Kamer is aangeboden door de staatssecretaris van Economische Zaken (EZ).⁴ In de ICT-Agenda geeft het kabinet zijn ambities en doelen op het terrein van ICT weer. Het kabinet heeft de ambitie om Nederland in 2015 te doen behoren tot de koplopers in het beschikbaar zijn en het gebruik van ICT-toepassingen en nieuwe digitale dienstverleningsconcepten. Het fundament hiervoor wordt gelegd in de periode tot 2011. De verschillende doelen die gesteld zijn om deze ambitie waar te maken zijn in de ICT-agenda uitgewerkt en een aantal prioritaire onderwerpen is geagendeerd: verbeteren van de e-vaardigheden van burgers, betere elektronische dienstverlening door de overheid, interoperabiliteit en open standaarden (de overheid gaat meer open standaarden en open source software gebruiken) en een betere benutting van ICT in sectoren als zorg en veiligheid.

De staatssecretaris van EZ is eerstverantwoordelijke voor het overheidsbeleid met betrekking tot ICT en op het gebied van de e-overheid draagt hij de verantwoordelijkheid voor het beleid met betrekking tot bedrijven. De staatssecretaris van BZK is eerstverantwoordelijk voor de overheidsdienstverlening en voor de coördinatie van de e-overheid en het beleid op dit gebied met betrekking tot burgers.

De aanpak

Met de akkoordverklaring en de uitwerking in het NUP wordt, in aanvulling op datgene wat in 2006 in de 'Verklaring' is afgesproken, bepaald welke basisvoorzieningen onderdeel uitmaken van de gezamenlijke basisinfrastructuur e-overheid en wordt focus aangebracht in de bestaande projecten. Om daarbij het perspectief van burgers en bedrijven leidend te maken, gaan wij uit van het volgende toekomstbeeld:

- de overheid is transparant: informatie over rechten en plichten is eenduidig, begrijpelijk en goed vindbaar,
- éénmalige gegevensverstrekking: Informatie die bij de overheid bekend is, wordt niet meer gevraagd en hoeft niet meer te worden verstrekt,
- niemand wordt meer 'van het kastje naar de muur' gestuurd: informatie wordt overheidsbreed gedeeld en gebruikt,
- vermindering van administratieve lasten: afhandeling van transacties is zo eenvoudig, zo inzichtelijk ('tracking & tracing') en zo goedkoop mogelijk,
- alle kanalen open (meervoudig toegankelijk): burgers, bedrijven en instellingen maken zelf uit langs welk contactkanaal zij de overheid benaderen en
- de héle overheid stelt gemeenten in staat voor de burgers, de "poort" tot de overheid te zijn.

⁴ ICT agenda 2008-2011, De gebruiker centraal in de digitale dienstenmaatschappij, Kamerstukken 2007-2008, 26 643, nr. 125

Leeswijzer/ Inhoudsopgave

Over de volgende aspecten worden, ter aanvulling op datgene dat eerder in de 'Verklaring' is geregeld, in het NUP afspraken gemaakt:

- de uitwerking van de visie op dienstverlening voor de verschillende overheidslagen;
- de definitie van een e-overheid basisinfrastructuur (inclusief specificatie van de onderdelen) waarop iedere overheid zich nog deze kabinetsperiode aansluit;
- de realisatie van 6 voorbeeldprojecten, voortkomende uit beleidsprioriteiten van het Kabinet, waarin de infrastructuur merkbaar voor betere dienstverlening wordt ingezet;
- de versterking van de regie (inclusief toetsing van projecten, nadere verkenning van de inhoudelijke samenhang van de verschillende onderdelen en verbetering van de monitoring en communicatie);
- de regeling van financiering voor gebruik en beheer van de e-overheid basisinfrastructuur;
- extra ondersteuning van de implementatie;
- de communicatie;
- toekomstig beheer en keuzebepaling van nieuwe e-overheidsprogramma's.

Hoofdstuk 1	Gezamenlijke basisinfrastructuur e-overheid
Hoofdstuk 2	Betekenisvolle voorbeeldprojecten
Hoofdstuk 3	Onderlinge afhankelijkheden programma's
Hoofdstuk 4	Regie en aansturing van het NUP
Hoofdstuk 5	Implementatie van de (voorbeeld)projecten
Hoofdstuk 6	Financiering van het NUP
Hoofdstuk 7	Communicatie
Hoofdstuk 8	Het NUP na 2010

Hoofdstuk 1 Gezamenlijke basisinfrastructuur e-overheid

Voor een samenhangende en effectieve e-overheid is het noodzakelijk een beperkt aantal voorzieningen eenmaal te ontwikkelen, te bouwen en te implementeren. Dat bespaart (veel) geld, schept mogelijkheden om daar waar nodig en nuttig bedrijfsvoering te koppelen, en het bevordert standaardisatie. Het is het fundament waar voor de publieksgerichte dienstverlening op gebouwd kan worden. Dat samenstel moet echter onderling en in de relatie met de front office voorzieningen een inhoudelijk en organisatorisch samenstel vormen, waarvan het resultaat meer is dan de som der delen. Daarvoor is een architectuur (waarin opgenomen de toe te passen open standaarden) nodig, die de uitgangspunten voor de vormgeving van de e-overheids dienstverlening en de daarvoor te ontwikkelen basisinfrastructuur beschrijft.

Definitie van een basisinfrastructuur e-overheid

De basisinfrastructuur omvat een selectie uit de bouwstenen van de e-overheid. Voor alle duidelijkheid: dit betekent dat er ook andere basisvoorzieningen blijven bestaan. De ontwikkeling van de basisvoorzieningen die niet opgenomen zijn in het NUP zal de komende jaren doorgaan. We spreken echter in het NUP met elkaar af dat de basisvoorzieningen die deel uitmaken van de basisinfrastructuur prioriteit hebben. De aangewezen basisvoorzieningen zijn voorzieningen waarvan het gebruik voor alle bestuursorganen voor eind 2010 moeten worden gerealiseerd of het zijn voorzieningen die als essentiële bouwstenen kunnen worden aangemerkt voor andere basisvoorzieningen of projecten die voor eind 2010 als focus zijn aangemerkt. Immers, niet alles kan tegelijkertijd worden gerealiseerd met de beschikbare menskracht en middelen.

Voor de realisatie van het totale NUP zijn de aangewezen basisvoorzieningen essentieel. In het NUP wordt een keuze gemaakt voor een randvoorwaardelijke, verplicht te gebruiken basisinfrastructuur voor de e-overheid door de basisvoorzieningen te benoemen die daar onderdeel van uitmaken.

De basisvoorzieningen die nu dus als prioriteit worden aangemerkt zijn weergegeven in onderstaande tabel.

Basisinfrastructuur e-overheid
E-toegang
1. Webrichtlijnen
2. Samenwerkende catalogi (onderdeel overheid heeft antwoord)
3. Antwoord voor Bedrijven
4. MijnOverheid.nl
5. Overheid heeft Antwoord

E-authenticatie
6. DigiD burger
7. Gemeenschappelijke machtigings- en vertegenwoordigingsvoorziening (GMV)
8. DigiD bedrijven
Nummers
9. Burger Service Nummer (BSN)
Basisregistraties
10. Gemeentelijke Basisregistratie Personen (GBA)
11. Registratie Niet Ingezetenen (RNI)
12. Nieuw Handelsregister (NHR)
13. Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG)
14. Topografie
15. Kadaster
16. Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT ook bekend als Grootchalige Basiskaart Nederland (GBKN))
E-informatieuitwisseling
17. Overheidsservicebus (OSB)
18. Terugmeldfaciliteit (TMF)
19. Gemeenschappelijke ontsluiting basisregistraties (GOB)

NORA als ruggengraat van de architectuur

De ruggengraat van de architectuur van de e-overheid wordt gevormd door de Nederlandse overheidsreferentie-architectuur (de NORA). Met het uitbrengen van de NORA is een door alle partijen erkende overheidsarchitectuur van de e-overheid tot stand gekomen. Overheidsorganisaties kunnen met de NORA de ontwikkeling binnen hun eigen organisatie afstemmen. Door zich te houden aan de ontwerpprincipes en daaruit voortvloeiende standaarden, voldoen oplossingen aan eisen t.a.v. samenhang en standaardisatie. NORA versie 3.0 zal deze eisen nader concretiseren.

De NORA is leidend voor alle sectoren. Sectorspecifieke architecturen (bv MARIJ voor de rijkssector, GEMMA voor de gemeenten) worden van NORA afgeleid.

4.3. Rol van standaarden bij de uitvoering van het NUP

Open standaarden zijn de norm

Kabinetsdoelen als 'aanval op schooluitval', 'kansen voor kinderen' en 'veiligheid begint bij voorkomen' zijn niet meer door één ministerie, gemeente of agentschap te realiseren. Dit kan alleen door onderling goed samen te werken. Daarvoor is het noodzakelijk dat overheidsorganisaties over en weer elkaars gegevens kunnen inzien op een betrouwbare en veilige manier. ICT helpt daarbij. Maar dat lukt pas echt als vergaande afspraken gemaakt worden over de te gebruiken technische hulpmiddelen en de betekenis van begrippen. Die afspraken worden vastgelegd in (inter)nationale standaarden. Standaarden zijn dus essentieel voor het halen van de kabinetsdoelstellingen, de gegevensuitwisseling tussen overheidsorganisaties onderling

en tussen overheidsorganisaties en burgers en bedrijven (interoperabiliteit), het verminderen van leveranciersafhankelijkheid, flexibele ICT-systemen en duurzame gegevensopslag. Dit speelt ook bij de ICT-inzet voor betere overheidsdienstverlening en het aanpakken van maatschappelijke vraagstukken, waaronder het verminderen van administratieve lasten en regeldruk voor burgers en bedrijven. Kenmerk van *open standaarden* is dat er geen barrières zijn op het gebruik van standaarden. Bovendien wordt het gebruik van zogenaamde open source software krachtig bevorderd door het hebben van open standaarden.

Uitgangspunt van het kabinetsbeleid (actieplan Nederland Open in Verbinding) is dat overheden gebruik maken van open ICT-standaarden en daarvoor verantwoording moeten kunnen afleggen volgens het principe "pas-toe-of-leg-uit".⁵ Voor het rijk en de uitvoeringsorganisaties die onder de desbetreffende ministeriële verantwoordelijkheden vallen, is de werkwijze "pas-toe-of-leg-uit" vastgelegd in een rijksbrede werkinstructie (is ter notificatie aangeboden aan de Europese Commissie en wordt na de zomer gepubliceerd in de Staatscourant). Voor provincies, gemeenten en waterschappen is het belang van het principe "pas-toe-of-leg-uit" vastgelegd in bestuursakkoorden over de gezamenlijke aanpak van maatschappelijke problemen, die zijn gesloten tussen rijk en gemeenten (juni 2007) en rijk en provincies (juni 2008). De lijst met open standaarden waarvoor dit principe geldt, wordt vastgesteld door het College Standaardisatie.

Als verdere uitwerking van het actieplan Nederland Open in Verbinding en de genoemde bestuursakkoorden heeft de Regiegroep Dienstverlening en e-Overheid (juni 2008) een uitvoeringsagenda opgesteld voor open standaarden en open source software. Gemeenten, provincies, waterschappen en rijksdiensten zullen zoveel mogelijk gebruik maken van open standaarden. Is het niet te vermijden om gesloten standaarden te gebruiken, dan wordt dit uitgelegd in het jaarverslag van de desbetreffende organisatie. Open source software moet bij aanbestedingen dezelfde kans krijgen als software van commerciële softwareproducenten. De standaardcontracten zullen door de organisatie die ze heeft opgesteld worden gescreend om eventuele discriminerende bepalingen voor open standaarden en open source software te schrappen

Het doel van het actieplan valt als volgt samen te vatten:

1. Overheden maken als onderdeel van hun ICT-strategie uitsluitend gebruik van open standaarden voor communicatie met andere overheden, burgers en bedrijven, tenzij het niet anders kan. In dat laatste geval moeten ze uitleggen waarom ze geen gebruik maken van open standaarden. Dit principe wordt "pas-toe-of-leg-uit" genoemd. In 2009 zal 75 procent van de gemeenten, provincies en waterschappen een expliciet beleid voor open standaarden hebben gedefinieerd
2. Mede-overheden kunnen vanaf 1 januari 2009, naast de bestaande formaten die zij al hanteren, ook bestanden lezen en schrijven in het Open Document Format (ODF).
3. Softwareaanbestedingen zijn leveranciersneutraal, open source software wordt niet bij voorbaat uitgesloten van de aanbesteding, ook niet als bijvoorbeeld

⁵ Actieplan "Nederland open in Verbinding" dat op 19 september 2007 naar de Tweede Kamer is verstuurd door staatssecretaris Heemskerk mede namens staatssecretaris Bijleveld.

conversiekosten een rol spelen. Dit is een eis die voortvloeit uit de aanbestedingsrichtlijn van de EU.

Voor standaardisatievraagstukken met een publiek belang is in 2006 het College Standaardisatie ingesteld, dat valt onder de verantwoordelijkheid van de Staatssecretaris van EZ in afstemming met de Staatssecretaris van BZK. In het College Standaardisatie nemen topambtenaren deel van het rijk, provincies, gemeenten, waterschappen, grote uitvoeringsorganisaties en inspectiediensten. De leden van het College hebben samen afgesproken dat ze besluiten van het College in hun eigen organisatie zullen implementeren. Daarnaast hebben ze afgesproken elkaar te zullen aanspreken op het nakomen van gemaakte afspraken. Elk lid van het College zorgt er dus voor dat zijn ministerie of organisatie op de hoogte is van de beslissingen van het College en dat die ook uitgevoerd worden. Hiermee is een zekere doorzettingsmacht op standaardisatiegebied geborgd. Het College Standaardisatie wordt geadviseerd door het Forum Standaardisatie (denktank) met deskundigen uit de overheid en het bedrijfsleven, in samenwerking met (domein)experts.

Eén van de taken van het College Standaardisatie is het vaststellen en bekrachtigen van een lijst met open standaarden, waar het principe “pas-toe-of-leg-uit” op van toepassing is. In maart 2008 is een initiële lijst met 10 standaarden gepubliceerd om overheidsbreed te gebruiken.⁶

Bij het gebruik van open standaarden spelen grote belangen van overheidsorganisaties (als ICT-gebruiker) en leveranciers. Zo zijn standaarden vaak nauw verbonden met (kritische) bedrijfsprocessen binnen en tussen organisaties. Daarom is het belangrijk dat overheidsorganisaties zelf het belang erkennen van specifieke open standaarden, die breed toegepast kunnen en moeten worden en die er echt toe doen. Het College Standaardisatie heeft mede daarom een zorgvuldige procedure vastgesteld om nieuwe standaarden toe te voegen aan de lijst. Daarbij worden criteria gehanteerd, zoals openheid, bruikbaarheid (ondersteuning door aanbieders), potentieel (betere interoperabiliteit, minder leveranciersafhankelijkheid) en impact (kosten en baten). De lijst met open standaarden wordt 2 maal per jaar vernieuwd (groeimodel). Partijen kunnen zelf met voorstellen komen voor standaarden voor deze lijst. Ook eenduidige begrippen (semantiek) of afspraken over bedrijfsprocessen kunnen hieronder vallen.

In het kader van het NUP wordt met betrekking tot *open standaarden* afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten:

- **Koepelorganisaties en Rijk lichten alle modelverordeningen, inkoopcontracten en standaardcontracten op het gebied van ICT en aanbestedingen door.** Waar nodig worden inkoopcontracten of standaardcontracten ontworpen. Doel hiervan is dat contracten geen bepalingen die verwijzen naar gesloten standaarden bevatten, tenzij dit wettelijk is

⁶ Meer informatie over deze lijst is te vinden op www.forumstandaardisatie.nl

voorgeschreven. De modelovereenkomsten van de koepelorganisaties en rijk zullen hiermee voldoen aan de eisen die gesteld worden vanuit het actieplan.

- **Koepelorganisaties vragen leden mee te werken aan het principe van “pas-toe-of-leg-uit en committeer je hier aan”.** Indien leden niet kunnen voldoen aan de verplichting om open standaarden te gebruiken kunnen ze hiervan afwijken indien afwijkingen gemotiveerd worden vastgelegd in hun administratie, en dat over de mate van naleving van ‘pas-toe-of-leg-uit’ verantwoording wordt afgelegd in de toelichting bij het jaarverslag bij de informatie over de bedrijfsvoering. Deze manier van rapporteren sluit aan op bestaande controlcycli en -procedures.
- **leden richten een beleid in op het gebied van open standaarden.** In 2009 heeft 75% van de leden een beleid op het gebied van open standaarden. Het Rijk zal samen met de koepelorganisaties leden stimuleren een beleid op te stellen voor open standaarden. Het Rijk, stelt samen met de koepelorganisaties, een modelverklaring voor open standaarden op die bestuurders kunnen indienen bij hun volksvertegenwoordiging. De leden zijn per 1 januari 2009 in staat documenten in ODF te lezen en op te slaan, conform het actieplan. Indien hiervan afgeweken wordt, dient dit geregistreerd te worden conform het ‘pas-toe-of-leg-uit’ principe. Het programmabureau NOiV kan hierbij ondersteuning verlenen aan de leden.
- **Koepelorganisaties dragen dit beleid uit.** De koepelorganisaties dragen actief het belang uit van open standaarden aan de leden. Leden die vragen hebben over open standaarden worden zonodig doorverwezen naar het programmabureau NOiV. Koepelorganisaties en het Rijk zullen organisaties die op dit gebied uitvoerend zijn, bijvoorbeeld Kenniscentrum, eGem, i-teams, waterschapshuis en GBO-provincies vragen de principes op het gebied van open standaarden uit te dragen.
- **Het Rijk ondersteunt de acties van de koepelorganisaties bij de leden.**

In het kader van het NUP wordt met betrekking tot *open source software* afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten:

- **Koepelorganisaties en rijk lichten alle modelverordeningen, inkoopcontracten en standaardcontracten op het gebied van ICT en aanbestedingen door.** Waar nodig worden inkoopcontracten of standaardcontracten ontworpen. Doel hiervan is dat contracten geen bepalingen bevatten die bepaalde software zou bevoordelen. De modelovereenkomsten van de koepelorganisaties en rijk zullen hiermee voldoen aan de eisen die gesteld worden vanuit het actieplan.
- **Leden richten een beleid in op het gebied van open source software.** In 2009 heeft 75% van de leden een beleid op het gebied van open source software. Het Rijk zal samen met de koepelorganisaties leden stimuleren een beleid op te stellen voor open source software, met inachtneming met de benodigde informatiebeveiliging. Het Rijk, stelt samen met de koepelorganisaties, een modelverklaring voor open source software op die bestuurders kunnen indienen bij de volksvertegenwoordiging.

- **Koepelorganisaties dragen dit beleid uit.** De koepelorganisaties zullen open source software niet actief stimuleren, maar het belang dat zij en het kabinet eraan hechten zullen kenbaar worden gemaakt aan de leden. Leden die vragen hebben over open source software worden doorverwezen naar het programmabureau NOiV. Koepelorganisaties en het Rijk zullen organisaties die op dit terrein uitvoerend zijn, bijvoorbeeld Kenniscentrum, eGem, i-teams, waterschapshuis en GBO-provincies vragen de principes op het gebied van open source software uit te dragen.
- **Het Rijk ondersteunt de acties van de koepelorganisaties bij de leden.**

In het kader van het NUP wordt met betrekking tot *standaards* afgesproken dat:

- **Gemeenten, provincies en waterschappen gaan wenselijke standaarden aan het College Standaardisatie voordragen voor opname op de lijst met kandidaat-standaarden;**
- **Het Rijk zal onderzoeken of en hoe een wettelijke voorziening kan worden gecreëerd waarmee standaarden die bestuurlijk belangrijk worden geacht, algemeen verbindend worden gesteld voor de gehele overheid.**
Bijvoorbeeld: het overheidsbrede gebruik van DgiD-burger: in de praktijk blijkt dat deze toch niet overal binnen de afgesproken termijnen wordt ingevoerd. Met een algemeen verbindend verklaring wordt voorkomen dat per standaard alsnog een apart wetgevingstraject moet worden gevolgd. In het onderzoek zal worden gekeken in welke gevallen het gebruik van een dergelijke mogelijkheid meerwaarde heeft én worden gekeken met welke waarborgen het gebruik van deze voorziening moet worden omkleed (zoals bijvoorbeeld instemming van de partners in de bestuurlijke Regiegroep). Voor standaarden die zijn opgenomen in specifieke wetgeving, zoals de standaarden voor basisregistraties, geldt dit uiteraard niet.

Interoperabiliteit en open standaarden

Het NUP bevat een aantal uitgangspunten t.a.v. de basisinfrastructuur. Interoperabiliteit is belangrijk voor alle voorzieningen in het NUP. Door interoperabiliteit te benoemen (en na te streven) binnen de voorzieningen, worden overheden in staat gesteld om een betere integrale dienstverlening te bewerkstelligen. Interoperabiliteit geeft sturing op de grote hoeveelheid van ICT projecten binnen de overheid. Interoperabiliteit en open standaarden worden door de overheid als prioritaire onderwerpen benoemd (ICT-agenda 2008-2011).

Beschrijving en afspraken basisinfrastructuur e-overheid

E-toegang

De e-overheid biedt kansen om de informatie en de diensten van de overheid toegankelijker te maken. Een toegankelijke overheid zorgt ervoor dat zijn informatie en diensten op een zo gemakkelijk mogelijk manier bereikt en geraadpleegd kunnen

worden. De informatie die beschikbaar is moet volledig en begrijpelijk zijn. Informatie moet daarnaast loket onafhankelijk worden aangeboden. Met andere woorden 'no wrong door'. Het zoeken via een zoekmachine moet de juiste hits opleveren en de vraagstructurering moet optimaal geregeld zijn. Tenslotte is een toegankelijke overheid bereikbaar wanneer het de burger het beste schikt. Dienstverlening via internet heeft het immers voordeel dat het plaatsafhankelijk en tijdsongebonden kan plaatsvinden.

De laatste jaren zijn diverse stappen gezet om de overheid meer toegankelijk te maken voor de burger. Zo is de officiële overheidsinformatie zoals regelgeving, vergunningen en bekendmakingen inmiddels in hoge mate via internet ontsloten. Ook nieuwe ruimtelijke plannen worden tegenwoordig digitaal beschikbaar gesteld waardoor het mogelijk wordt bestemmingsplannen onderling te vergelijken. En met de webrichtlijnen zijn maatregelen genomen om de structuur en inhoud op websites te verbeteren. Daarnaast zijn standaarden ontwikkeld voor bijvoorbeeld productencatalogi en aansluiting op de overheidsbrede zoekdienst (www.overheid.nl).

Voordat hieronder dieper ingegaan wordt op de e-toegang basisvoorzieningen die onderdeel uitmaken van de e-overheid basisinfrastructuur worden, in aansluiting op de kabinetsvisie, afspraken gemaakt over twee belangrijke aspecten van een toegankelijke overheid: het recht op elektronische communicatie en een beperking van het gebruik van disclaimers.

De overheid stelt zich open voor elektronisch verkeer

Burgers en bedrijven moeten eenvoudig kunnen achterhalen voor welke zaken zij een overheidsorgaan elektronisch kunnen benaderen en voor welke derhalve niet. Sinds de inwerkingtreding van de Wet Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WEBV) kunnen vergunningen, ontheffingen en subsidies in beginsel langs elektronische weg worden aangevraagd en verleend. Wel moeten zowel overheid als burger ieder voor zich bepalen in hoeverre (voor welke producten of diensten) zij elektronisch bereikbaar zijn en dit ook als zodanig aangeven (art. 2:14 en 2:15 Awb). Dit kenbaarheidsvereiste houdt in dat gemeente noch burger zich buiten de wil van de ander kan bedienen van een elektronisch medium. Tevens moet de communicatie tussen de burger en de overheid voldoende betrouwbaar en vertrouwelijk zijn. Daarnaast kunnen er nadere eisen worden gesteld door het betrokken bestuursorgaan en worden er eisen gesteld aan de elektronische handtekening (art. 2:16 Awb). Naast de eisen uit de Awb kunnen er ook eisen worden gesteld in sectorwetgeving (bijvoorbeeld belastingwetgeving, Wabo (omgevings-en watervergunning) en Dienstenrichtlijn) aan elektronische dienstverlening door de overheid.

In de praktijk maken zo goed als alle overheidsinstanties op een bepaald manier gebruik van elektronisch verkeer met burgers. Meestal zijn gemeenten voor vragen bereikbaar via de e-mail en in veel gemeenten is het ook mogelijk om bepaalde transacties via de elektronische weg in gang te zetten. Waar nodig wordt daarbij DigiD gebruikt ter verificatie van de identiteit van een persoon.

In de toekomst zal de elektronische communicatie met de burger verder toenemen.

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- **Rijk, gemeenten, provincies en waterschappen maken kenbaar op welke wijze en voor welke procedures/diensten zij via de elektronische weg bereikbaar zijn en publiceren dit op hun website.**

De overheid maakt geen gebruik van disclaimers

Veel overheidsorganen maken op hun websites en in hun e-mailverkeer gebruik van een *disclaimer*, een clause waarmee aansprakelijkheid wordt beperkt of uitgesloten. Een veel gebruikte formule op websites luidt: "Aan de informatie op deze website kunnen geen rechten worden ontleend". Aan het gebruik van disclaimers op overheidswebsites zijn vanuit een dienstverleningsoogpunt verschillende nadelen verbonden. Het is niet klantgericht, niet redelijk en vaak feitelijk onjuist. De rechter bepaalt van geval tot geval of het alle omstandigheden in aanmerking genomen redelijk is dat de burger schade niet op de overheid kan verhalen. Het is daarnaast vaak niet nodig. Het is niet zo dat de overheidsorganisaties bij het ontbreken van disclaimers veel schadeclaims ontvangen. In de praktijk wordt daarnaast onder het kopje disclaimer vaak ten onrechte ook andere zaken vermeld, bijvoorbeeld over auteursrechten, hergebruik en privacy. Het gebruik van disclaimers over de kwaliteit van de informatie op overheidswebsites en in mail van de overheid moet om bovenstaande redenen worden teruggedrongen.

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- **Rijk, gemeenten, provincies en waterschappen gebruiken geen disclaimers op overheidswebsites en in hun e-mailverkeer.**
- **In plaats daarvan maken zij duidelijk, aan welke normen m.b.t. actualiteit, volledigheid en betrouwbaarheid de aangeboden informatie voldoet en op welke wijze de informatie moet worden gebruikt.**

Webrichtlijnen

Voor het bouwen van websites bestaan internationaal erkende afspraken in de vorm van webstandaarden. Toepassing van deze standaarden levert een aantoonbaar betere website op. De Nederlandse overheid heeft deze internationale standaarden handzaam samengebracht in een kwaliteitsmodel, genaamd de Webrichtlijnen. Het omvat [125 kwaliteitseisen](#) om te komen tot betere overheidswebsites die toegankelijk zijn voor alle gebruikers (zoekmachines, browsers, mobiele toepassingen én mensen met een (visuele) beperking).

De Overheid.nl Monitor toetst 47 van de 125 webrichtlijnen met de webrichtlijntoets. Vanaf 2008 gebeurt dit 2x per jaar. Bij 67,5% van de onderzochte overheden is er nog ruimte voor verbetering. Om de voortgang te volgen staat op www.webrichtlijnen.overheid.nl een overzicht van websites en behaalde webrichtlijnscores.

Alle nieuwe overheidswebsites voldoen na tekening van het NUP aan de webrichtlijnen. Alle bestaande overheidswebsites voor eind 2010.

Voor ministeries geldt dat nieuwe websites die onder de ministeriële verantwoordelijkheid vallen per 1 september 2006 moeten voldoen aan de webrichtlijnen. Bestaande websites van ministeries moeten voor eind 2010 zijn aangepast aan de webrichtlijnen. Dit is vastgelegd per ministerraadsbesluit.

Voor provincies, waterschappen en gemeenten is er niets op deze manier vastgelegd. Door de verklaring van 18 april 2006 te ondertekenen, hebben zij laten blijken de intentie te hebben om met de webrichtlijnen aan de slag te gaan. Provincies en waterschappen zijn bezig met de implementatie van de webrichtlijnen en hebben het opgenomen in werkplannen. Bij gemeenten wisselt het van geen implementatie tot de website van bv. de gemeente Stadskanaal die volledig aan de webrichtlijnen voldoet.

De kosten voor implementatie van de webrichtlijnen zijn voor rekening van de organisaties die de webrichtlijnen implementeren. De doorontwikkeling van de webrichtlijnen en de instrumenten zoals toetstool, procesbeschrijving en normdocument vindt plaats bij Overheid heeft Antwoord en wordt gefinancierd door BZK.

In het kader van de NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- **Alle overheidsinstanties zorgen dat nieuwe websites voldoen aan de webrichtlijnen en dat alle bestaande websites worden aangepast aan de webrichtlijnen.**

Samenwerkende catalogi

Samenwerkende Catalogi laat internetloketten van overheden op zo'n wijze samenwerken dat bezoekers van de elektronische overheid niet meer voor een dichte deur komen te staan, door gebruikers toe te leiden naar het loket van die overheid die de gevraagde informatie of transactie kan leveren. Door de koppeling van internetloketten vinden burgers en ondernemers altijd de gewenste producten en diensten, onafhankelijk van de website waarop ze hun zoektocht naar informatie starten. De standaard helpt de overheidslagen gezamenlijk iets voor de burgers te betekenen.

De standaard Samenwerkende catalogi maakt integraal onderdeel uit van de architectuur van overheid.nl en Antwoord voor Bedrijven. Op dit moment werken alle provincies, ruim tweederde van de waterschappen en meer dan 230 gemeenten met de Standaard voor Samenwerkende Catalogi. Het programma www.overheidheeftantwoord.nl heeft de standaard in beheer.

Alle gemeenten, provincies en waterschappen zijn aangesloten op Samenwerkende Catalogi. Aansluiting op Samenwerkende Catalogi betekent voor gemeenten, provincies en waterschappen dat zij een eigen productencatalogus beheren waarin alle eigen producten en diensten zijn beschreven. Deze beschrijvingen worden volgens de standaard van Overheid heeft Antwoord elektronisch ter beschikking gesteld aan andere overheden. Zij bieden op hun website een zoekfunctie aan waarmee producten van andere overheden kunnen worden gevonden.

Het Rijk ontsluit de eigen producten en diensten volgens de standaard, beheert de standaard en beheert een centrale zoekmachine waarvan alle overheden gebruik kunnen maken.

Rijk, gemeenten, provincies en waterschappen dragen de kosten van het beheer van de eigen productencatalogus en van de aansluiting op samenwerkende catalogi
Het rijk draagt de kosten van het onderhoud van de standaard samenwerkende catalogi en van een centrale zoekmachine.

Omdat de aansluiting op samenwerkende catalogi noodzakelijk is om aan de Dienstenrichtlijn te voldoen dienen de nog niet aangesloten gemeentes en waterschappen uiterlijk 28-12-2009 aangesloten te zijn.

In het kader van de NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- **Alle gemeenten, provincies en waterschappen maken gebruik van de standaard Samenwerkende Catalogi.** Omdat de aansluiting op samenwerkende catalogi noodzakelijk is om aan de Dienstenrichtlijn te voldoen dient deze aansluiting uiterlijk 28-12-2009 plaats te vinden.

Antwoord voor Bedrijven

Eén portaal brengt de hele overheid voor ondernemers in kaart t.a.v. regelgeving, vergunningen en rijkssubsidies met als doel het verbeteren van de elektronische dienstverlening van overheidsorganisaties aan ondernemers door het vraaggericht ontsluiten van informatie en diensten. Op deze wijze wordt ook gewerkt aan vermindering van de administratieve lasten van bedrijven.

Op 1 januari 2008 is de website www.antwoordvoorbedrijven.nl van start gegaan. De naam "Bedrijvenloket" is vervangen door "Antwoord voor Bedrijven". Deze site zal de mogelijkheid gaan bieden om gegevens uit te wisselen en transacties met de overheid uit te voeren, zoals het aanvragen van vergunningen en subsidies. In een afgeschermd deel wordt hiervoor in 2008 het fundament voor een gepersonaliseerd deel (MijnOverheid zal ook als naam gebruikt worden voor het persoonlijk domein van bedrijven) gelegd.

Antwoord voor bedrijven werkt nauw samen met de programma's eFormulieren en mijnOverheid.nl. De standaard om aan te sluiten op Antwoord voor Bedrijven is Samenwerkende Catalogi.

Alle organisaties die aangesloten zijn op Samenwerkende Catalogi zijn automatisch aangesloten op Antwoord voor Bedrijven. Naast de organisaties die aangesloten zijn op Samenwerkende Catalogi zijn er ca. 100 gemeenten die via de verwijzindex aangesloten zijn op Antwoord voor Bedrijven. Deze gemeenten moeten in het kader van de Dienstenrichtlijn overstappen op Samenwerkende Catalogi, aangezien de verwijzindex stopt per 1 december 2008-09-23.

Antwoord voor bedrijven zal tevens het Dienstenloket van de EU-Dienstenrichtlijn vormen (zie voorbeeldproject 6. in de inleiding). Via het Dienstenloket kunnen buitenlandse en Nederlandse dienstverleners:

- Informatie krijgen over procedures en formaliteiten die nodig zijn om zich in Nederland te kunnen vestigen of diensten te verrichten;
- Procedures en formaliteiten die onder de Dienstenrichtlijn vallen elektronisch af te wikkelen met de relevante bevoegde instanties;
- Bijstand krijgen van de relevante bevoegde instanties wanneer de dienstverlener vragen heeft.

Door het aansluiten van alle relevante rijksoverheidsorganisaties, gemeenten, provincies en waterschappen, zal alle overheidsinformatie over wet- en regelgeving via de website www.Antwoordvoorbedrijven.nl beschikbaar zijn voor ondernemers. Deze informatie zal ook beschikbaar worden gesteld aan voor ondernemers relevante informatiekanalen zoals gemeenten.

Het starten van potentiële transacties via de website krijgt de komende periode alle aandacht. De planning is om per 1 januari 2009 een aantal transacties mogelijk te maken. Op 28 december 2009 wordt de EU-Dienstenrichtlijn van kracht. Op die datum wordt Antwoord voor Bedrijven ook het Dienstenloket voor buitenlandse dienstverleners.

In dit kader ontwikkelt Antwoord voor bedrijven een berichtenbox voor het berichtenverkeer tussen die dienstverlener en de bevoegde instantie, in nauwe samenwerking met het programma MijnOverheid. Doelstelling voor de implementatie is om in 2008 100 organisaties aan te sluiten op een tekstversie van deze berichtenbox. Dit zal een combinatie van gemeenten, waterschappen en provincies zijn.

In het kader van de NUP wordt bevestigd dat:

- **de rijksoverheidsdiensten, gemeenten, provincies en waterschappen zorgen ervoor dat zij voor 28-12-2009 conform de dienstenrichtlijn/dienstenwet relevante informatie en af te wikkelen procedures en formaliteiten hebben ontsloten via Antwoord voor Bedrijven.**
- **Voor medio 2009 is in overleg met overheidsorganisaties en in nauwe samenwerking met MijnOverheid een gedetailleerder planning opgesteld voor aansluiting van dienstaanbieders op het gepersonaliseerde deel voor ondernemers.**
- **Overheidsorganisaties met gepersonaliseerde webfunctionaliteiten, stellen deze vóór eind 2010 beschikbaar via Mijnantwoordvoorbedrijven.nl**

MijnOverheid.nl

Het op gepersonaliseerde wijze via internet zaken doen en informatie uitwisselen met de gehele overheid, op elk gewenst moment en op elke gewenste plek, zo snel en zo goedkoop mogelijk met zo weinig mogelijk administratieve last. Bijvoorbeeld om een kap- of bouwvergunning aan te vragen, belastingaangifte te doen of een uitkering aan te vragen. Voor overheidsorganisaties betekent aansluiten op MijnOverheid.nl vooral dat hun diensten makkelijker te vinden zijn. Daarnaast dat gebruikers van de voorziening hebben kunnen nagaan hoe ze in diverse registraties van de overheid geregistreerd staan. Maar ook dat overheidsorganisaties afspraken kunnen maken met

burgers over maatwerk dienstverlening, bijvoorbeeld over het afhalen van een paspoort. Tenslotte kunnen overheidsorganisaties makkelijker berichten sturen naar een specifieke burgers. Bv over de aanleg van een speeltuin in de wijk.

In april 2008 is MijnOverheid.nl in een eerste versie live gegaan. MijnOverheid.nl is daartoe eerst getest door enkele organisaties en 200 gebruikers. Persoonlijke toegang tot MijnOverheid.nl krijgt de gebruiker met DigiD. In 2008 zullen geleidelijk steeds meer overheidsdienstaanbieders aangesloten worden en zal het aantal gebruikers kunnen groeien. Inzage in persoonlijke gegevens bij kadaster, RDW (voertuigen) en het domein van werk en inkomen zullen worden toegevoegd. Parallel zal in twee nieuwe versies de functionaliteit van MijnOverheid.nl verder worden verbeterd en ook aangevuld met nieuwe opties. De functionaliteit wordt de komende jaren stapsgewijs uitgebreid, waarbij wordt vastgehouden aan 4 releases per jaar.

Het resultaat zal afhangen van afspraken met de dienstaanbieders omtrent de releaseplanning. Mogelijk zijn in 2010 meer dan 3 miljoen gebruikers en 150 diensten aangesloten. Overheidsorganisaties kunnen zich aan de hand van het releaseschema aanmelden en instappen op MijnOverheid.nl. Overheidsorganisaties met gepersonaliseerde webfunctionaliteiten, stellen deze vóór eind 2010 beschikbaar aan MijnOverheid.nl

Er is vanuit het Rijk jaarlijks budget beschikbaar voor de exploitatie van MijnOverheid.nl. Afhankelijk van de releaseplanning zal naar extra financiering gezocht worden. De inspanning van aansluiting op MijnOverheid.nl wordt door aansluitende overheden zelf gefinancierd.

Voor eind 2008 is in overleg met dienstaanbieders een gedetailleerde planning opgesteld voor aansluiting van dienstaanbieders op MijnOverheid.nl.

In het kader van het NUP wordt afgesproken:

- **Voor eind 2008 is in overleg met dienstaanbieders een gedetailleerde planning opgesteld voor aansluiting van dienstaanbieders op MijnOverheid.nl.**
- **Overheidsorganisaties met gepersonaliseerde webfunctionaliteiten, stellen deze vóór eind 2010 beschikbaar via MijnOverheid.nl**

Antwoord©

Antwoord© is de herkenbare benaming van het meervoudige dienstverlenings- concept van BZK, VNG en de Vereniging Directeuren Publieksdiensten. (VDP) dat gemeenten helpt de contacten met burgers professioneler af te handelen. Het Klantcontactcentrum (KCC) is het gemeentelijke organisatieonderdeel dat de fysieke, telefonische, papieren en elektronische contacten met de burger gaat aannemen en mogelijk direct kan afhandelen.

Voor nagenoeg alle vragen en transacties kunnen burgers in de toekomst terecht aan de balie in een gemeentehuis, op internet of door te bellen met het Antwoord© KCC in hun

gemeente. De invoering van Antwoord© is een belangrijke stap in het creëren van één uniforme transparante overheid die de burger centraal stelt. Burgers en bedrijven kunnen naar de website van de gemeente surfen, via een 14+netnummer met hun gemeenten bellen of langs gaan bij de fysieke balie in het gemeentehuis. Welk kanaal iemand ook kiest, de informatie die hij krijgt is altijd hetzelfde.

Gemeenten zijn een logisch aanspreekpunt voor burgers en vaak voor bedrijven. Daarom streven gemeenten ernaar om op elke vraag van de burger of bedrijven, een antwoord te geven: gemeente heeft antwoord. Samen met het Rijk, provincies en waterschappen streven we naar een situatie waarin gemeente namens de gehele overheid Antwoord© heeft. In een groeimodel in "het rode boekje: overheid heeft antwoord" wordt deze situatie beschreven. Burgers komen nooit meer via een verkeerde deur binnen maar krijgen altijd antwoord. Overigens wil dit niet zeggen dat gemeenten voor burgers of bedrijven de enige 'antwoordgever' zijn.

Antwoord© sluit aan bij de Verklaring betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid en de visie van de commissie Jorritsma d.d. juni 2005, welke in het kabinetsbesluit 'één overheidsloket voor de burger' d.d. 8 juli 2005 is verwoord. Informatie wordt overheidbreed gedeeld en gebruikt waardoor 'niemand meer van het kastje naar de muur wordt gestuurd' en 'Het KCC van de gemeente wordt het portaal voor producten en diensten van de overheid en daarmee samenhangende producten en diensten van de ketenpartners.'

De eerste stap die wordt gezet is de ontwikkeling van Antwoord© bij gemeenten. Gefaseerd en in overleg wordt dit uitgebreid naar andere overheidslagen. Consequenties van dit streven is dat het concept in nauwe samenhang met de processen en systemen binnen de overheidsketen wordt ontwikkeld. De bouwstenen van de eOverheid, te beginnen met de in dit NUP genoemde lijst, zijn randvoorwaardelijk voor het slagen van Antwoord© in zijn geheel. Immers: front- en back-office zijn nauw verweven, zonder de juiste informatie op de juiste plek is er geen Antwoord©. Voor het proces van invoering is randvoorwaardelijk dat de invoering van Antwoord© ondersteund wordt, zowel technisch als organisationeel.

Een KCC vraagt om de ontwikkeling van mensen die in het KCC gaan werken en de zorg dat de totale gemeente en uiteindelijk andere overheidsorganisaties gaan mee werken aan de realisatie van het KCC. Antwoord© vraagt dus ook om verandering van leiderschap en medewerkers.

Een gemeente is aangesloten op het 14 + nummer Antwoord® als het nummer via de VNG is aangevraagd en is toegekend via de OPTA en hierdoor voldoet aan de aansluitcriteria en als de gemeente beschikt over een Klant Contact Centrum (KCC) dat voor de burger bereikbaar is via dat 14+netnummer.

Een gemeente heeft de Antwoord content in gebruik als medewerkers van het KCC toegang hebben tot de Antwoord® contentcollectie en deze gebruiken om vragen van burgers en bedrijven te beantwoorden.

Rijk, Waterschappen en provincies leveren informatie (content) aan aan de kennisbank van Antwoord (=contentvoorziening) opdat gemeenten deze content in hun KCC kunnen gebruiken. Gemeenten richten een Antwoord@-KCC in dat ook is aangesloten op het 14+netnummer

Tijdslijn/planning

31-12-2009: alle 100.000+ gemeenten hebben een KCC, dat ook is aangesloten op het 14+netnummer

31-12-2011: alle gemeenten hebben een KCC, dat ook is aangesloten op het 14+netnummer

31-12-2011: Antwoord@ content in gebruik in het KCC van alle 100.000+ gemeenten

31-12-2011: informatie van Rijk, provincies en waterschappen beschikbaar voor KCC's via antwoord@content

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- **31-12-2009: alle 100.000+ gemeenten hebben een KCC, dat ook is aangesloten op het 14+nummer**
- **Informatie over producten van provincies en waterschappen wordt door deze organisaties, via de contentvoorziening van het rijk, geleverd aan de gemeentelijke klantcontactcentra**

E-authenticatie

DigiD burger

DigiD is een gemeenschappelijke voorziening van en voor de overheid om elektronisch de identiteit te verifiëren van burgers en bedrijven die gebruik maken van overheidsdiensten. Een burger of een bedrijf kan met zijn eigen –unieke- DigiD via internet communiceren en transacties afhandelen met een groot aantal verschillende overheidsinstellingen. Men hoeft dus niet voor iedere overheid apart inloggegevens aan te vragen en te onthouden: één gebruikersnaam en wachtwoord voldoen. De overheid kan op haar beurt de identiteit van de gebruiker van haar diensten controleren. DigiD voorkomt dus dat iedere overheidsinstelling een eigen authenticatiesysteem moet ontwikkelen en draagt daardoor bij aan de efficiëntie van de overheid.

Steeds meer overheidsorganisaties sluiten aan op DigiD. Op 21 maart 2008 waren 341 publieke instellingen op DigiD voor burgers aangesloten, waarvan 316 gemeenten, twee provincies (Limburg en Zeeland) en vier waterschappen. Ook waren er 17 uitvoeringsorganisaties aangesloten, waaronder Belastingdienst, Kadaster, UWV, CWI, SVB, IB-groep, CIBG, politiekorps Rijnmond en een aantal zorginstellingen (pilot). Naast DigiD-basis beveiligingsniveau (gebruikersnaam en wachtwoord) is DigiD-midden (gebruikersnaam, wachtwoord + SMS) beschikbaar.

DigiD is alleen beschikbaar voor burgers die zijn ingeschreven in de GBA. Onderzocht wordt of met de totstandkoming van de RNI DigiD beschikbaar kan worden gesteld voor niet-ingezetenen, en of er eventueel tussenoplossingen zijn.

Onderzocht is wat de mogelijkheden zijn van zgn. revocatie (het intrekken van een DigiD inlogcode voor overleden mensen). Een signaal van overlijden kan worden verkregen door een uitbreiding van de koppeling met de GBA. In een volgende release van DigiD zal dit worden gerealiseerd.

Per Voorjaarsnota 2008 is de financiering van de exploitatie van DigiD middels budgetfinanciering gerealiseerd.

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- **Per 1-6-2009 toepassing van DigiD-burger voor alle overheidsdienstverlening waarbij elektronische identificatie vereist is.**
- **Afgesproken wordt dat het DigiD-gebruik door burgers door overheidsinstanties zoveel mogelijk gestimuleerd wordt.**
- **Afgesproken wordt dat ander bestaande elektronische identificatiemiddelen voor burgers worden uiterlijk 1-6-2009 door DigiD burgers vervangen.**

Gemeenschappelijke machtigings- en vertegenwoordigingsvoorziening (GMV)

Burgers en bedrijven willen zich soms in communicatie met de elektronische overheid laten vertegenwoordigen door een ander, een andere burger of een zakelijke relatie die namens hen optreedt: een vertegenwoordiger. Datzelfde geldt ook voor bedrijven: de directeur treedt niet altijd op richting elektronische overheid, maar een door hem of haar gemachtigde. Datzelfde geldt overigens ook voor het verkeer binnen de (semi-)overheid. Doel van het Gemeenschappelijke machtigings- en vertegenwoordigingsvoorziening (GMV) is burgers en bedrijven mogelijk te maken om op een uniforme wijze hun vertegenwoordiging digitaal te regelen.

Het Ministerie van Financiën is met de Belastingdienst gestart met een proefneming. De GMV wordt uiteindelijk een generieke voorziening die bedoeld is om de machtigingen van de burger voor transacties met alle elektronische overheden mogelijk te maken. De ontwikkeling van de eerste versie van de GMV krijgt als toepassing de toeslagen en de aangifte inkomstenbelasting. Naar verwachting komt deze vanaf april 2009 voor de eerste pilots bij de Belastingdienst beschikbaar.

Streefdatum kabinet voor een overheidsbreed bruikbare GMV voor machtigingen tussen burgers en gemachtigde voor transacties met de overheid is 1-1-2010.
Er komen pilots vanaf april 2009.

Per Voorjaarsnota 2007 is afgesproken dat de exploitatie van de GMV voorziening budget-gefinancierd wordt.

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- **Voorziening is overheidsbreed gereed voor machtiging burger-gemachtigde voor transacties met de overheid op 1-1-2010**

DigiD bedrijven

Een voorziening als DigiD voor burgers, die het daartoe gemachtigde medewerkers van bedrijven en (semi-)overheidsmedewerkers mogelijk maakt zich te identificeren tbv alle vormen van overheidsdienstverlening. Bij elektronische dienstverlening is gebruikersherkenning (zowel bij burgers als bij bedrijven) in veel gevallen noodzakelijk. DigiD bedrijven is cruciaal omdat in de zakelijke relatie tussen bedrijf en (semi)overheid en onderlinge (semi)overheidsinstellingen een uniforme manier van authenticatie veel tijdswinst in de dienstverlening kan opleveren.

Op dit moment moeten gebruikers beschikken over een groot aantal combinaties van gebruikersnamen, wachtwoorden, pincodes, elektronische tokens e.d. Vaak worden ze vergeten, zijn ze lastig in gebruik en soms fraudegevoelig. Er is in toenemende mate sprake van een ongewenste digitale sleutelbos.

Alle betrokken partijen erkennen de noodzaak van authenticatiemiddelen voor transacties tussen bedrijven en overheid. Om te voorkomen dat iedere overheidsorganisatie zelf authenticatiemiddelen blijvend gaat uitgeven, danwel besluit niet over te gaan tot de mogelijkheid van elektronische transacties voor bedrijven, komt het rijk op korte termijn met voorstellen hoe in deze behoefte te voorzien. Naast de mogelijkheid om alsnog met een vergelijkbaar overheidsmiddel als DigiD-burger te komen, zal het rijk daarbij bezien of markt- en bedrijfsmiddelen kunnen worden ingezet op een manier dat aansluitende overheden geen last hebben van het naast elkaar gebruiken van verschillende authenticatiemiddelen

Aan aanbieders van marktmiddelen voor elektronische herkenning wordt de mogelijkheid geboden om één sleutel aan gebruikers te verkopen die op vele sloten bij de overheid past. Aan de hand van een aantal concrete voorbeelden van elektronische dienstverlening van overheden en bedrijven wordt de behoefte aan oplossingen bij diverse e-Overheidsdienstverleners in kaart gebracht. Hierbij wordt nauw aangesloten bij het programma Antwoord voor Bedrijven.

Het programma van eisen op basis van de inventarisatie kan in het najaar van 2008 gereed zijn, zodat eind 2008 verschillende aanbieders van marktmiddelen aangesloten kunnen zijn. Vooruitlopend hierop starten meerdere pilots (mogelijk zijn: keten export landbouwgoederen, Belastingdienst, evt. e-Verklaring omtrent Gedrag Justitie).

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- Om te voorkomen dat iedere overheidsorganisatie zelf authenticatiemiddelen blijvend gaat uitgeven, danwel besluit niet over te gaan tot de mogelijkheid van elektronische transacties voor bedrijven, komt **het rijk op korte termijn met voorstellen hoe in deze behoefte te**

voorzien. Naast de mogelijkheid om alsnog met een vergelijkbaar overheidsmiddel als DigiD-burger te komen, zal het rijk daarbij bezien of markt- en bedrijfsmiddelen kunnen worden ingezet op een manier dat aansluitende overheden geen last hebben van het naast elkaar gebruiken van verschillende authenticatiemiddelen.

Nummers

Burgerservicenummer (BSN)

Het Burgerservicenummer (BSN) is een uniek persoonsnummer dat gelijk is aan het sofi-nummer. Het BSN moet gebruikt worden voor de uitwisseling van gegevens door overheidsorganen en andere. Het leidt tot efficiënte en betrouwbare uitwisseling van persoonsgegevens tussen burger en overheid en tussen overheidsorganisaties.

Het BSN draagt bij aan de bestrijding van identiteitsfraude en helpt de administratieve lasten voor burgers terug te dringen en is één van de instrumenten om tot eenmalige gegevensverstrekking en stroomlijning van basisgegevens te komen.

Het BSN is op 26 november 2007 ingevoerd. Vanaf dat moment dienen overheidsorganisaties verplicht gebruik te maken van het BSN.⁷ Alle gemeenten (als uitgevende instantie van het burgerservicenummer) zijn aangesloten op de beheervoorziening BSN voor het stellen van de presentievragen, -verificatievragen en het ophalen van BSN-voorraden. Momenteel heeft krap de helft van de gemeenten de online-functionaliteit (webservices) geïmplementeerd. Het overgrote deel maakt nog gebruik van de GBA-berichtenbox functionaliteit. Alle verificatievragen worden online afgehandeld.

De projectkosten zijn al betaald en de exploitatiekosten zijn meerjarig geregeld. Voor het gebruik van het Burgerservicenummer is al eerder door het kabinet besloten hiervoor geen kosten aan gebruiker in rekening te brengen.

Planning

Presentievragen door gemeenten	Verificatievragen door overige bestuurslagen
--------------------------------	--

2008 : 50 % van de presentievragen online

2009 : 75 % van de presentievragen online

2010 : 100 % van de presentievragen online 2010 : 100% van de verificatievragen online

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

⁷ Enkele overheidsorganisaties hebben toestemming gekregen om het burgerservicenummer later in te voeren (uiterlijk 1 januari 2011). Dit betreffen de administraties van bestuurslagen die vallen binnen het NUP.

- **In 2010 worden door alle gemeenten de presentievragen online gesteld.**
- **In 2010 stellen alle BSN-gebruikers die vallen onder werking van het NUP in voorkomende gevallen de verificatievragen aan de Beheervoorziening BSN.**

Basisregistraties

Basisregistraties hebben tot doel om administratieve lastenverlichting te realiseren. Dat gebeurt door middel van het *principe* “eenmalige gegevensverstrekking, meervoudig gebruik”, hetgeen inhoudt dat als een burger zijn gegevens eenmaal bij de overheid heeft aangeleverd, hij dat niet nog een keer hoeft te doen.

Per basisregistratie wordt een wet aangenomen waarin beschreven staat welke gegevens *authentieke gegevens* zijn. Authentieke gegevens bezitten de volgende kenmerken:

verplicht gebruik: authentieke gegevens moeten verplicht door iedere overheidsinstantie worden gebruikt;

terugmeldplicht: indien een afnemer een fout ontdekt dan mag hij afwijken van het authentieke gegeven in de basisregistratie, maar dan moet hij dit terugmelden aan de basisregistratie;

onderzoekplicht: de basisregistratie heeft als plicht het teruggemelde gegeven te onderzoeken, de afnemer heeft als plicht de uitkomsten van dat onderzoek over te nemen, ook al wijken die af van wat de afnemer zelf vindt;

Op langere termijn is de intentie dat de burger zijn gegevens *daadwerkelijk* maar één keer hoeft te verstrekken aan de overheid. We zouden dan kunnen spreken van een ‘weigeringsrecht’: de burger of het bedrijf mag dan weigeren om zijn gegevens aan een overheidsinstantie aan te leveren als hij mag aannemen dat deze gegevens bij de overheid bekend zijn. Dat laatste leidt voor de burger of het bedrijf direct tot administratieve lastenverlichting.

In het NUP wordt afgesproken om die basisregistraties te prioriteren die de meeste inspanning van de bestuurlagen vereisen. Deze basisregistraties bekijken in hoeverre het mogelijk is om de afname van gegevens meer op elkaar af te stemmen, het zogenaamde stelsel van basisregistraties. Het gaat hier soms om basale, maar wel noodzakelijke zaken, zoals overeenstemming over gebruikte karaktersets, maar ook over complexere zaken: is het mogelijk één afnamepunt in te richten waar alle afnemers terecht kunnen, waar kunnen vragen over het stelsel beantwoord worden en hoe richt ik mijn basisregistratie juridisch correct in. Op dit moment zijn al deze zaken bij twee organisaties ondergebracht: het Kenniscentrum en het OverheidsDienstenPlatform (ODP). Om een betere invulling te geven aan de regiefunctie wordt volgend jaar een Servicepunt Basisregistraties ingericht dat zich meer gaat richten op de afnemers en alle noodzakelijke taken van het stelsel van basisregistraties in zich verenigd.

Gemeentelijke Basisregistratie Personen (GBA)

Persoonsgegevens zijn nodig voor een effectieve uitvoering van overheidstaken en een adequaat dienstverleningsniveau van de overheid. Het openbaar bestuur kan niet functioneren zonder een goed werkende basisregistratie persoonsgegevens. De Gemeentelijke Basisregistratie Personen (GBA) voorziet in een databestand van in beginsel alle in Nederland woonachtige burgers. Elke gemeente actualiseert en beheert de gegevens in het GBA voor de eigen inwoners. Met de invoering van de GBA als basisregistratie wordt gerealiseerd dat de GBA voor alle bestuursorganen de enige en unieke bron van persoonsgegevens van Nederlandse ingeschrevenen wordt.

In maart 2008 maakten nog slechts 4 gemeenten gebruik van de GBA als basisregistratie, namelijk Breukelen, Roosendaal, Hilvarenbeek en Onderbanken.

In het najaar 2008 wordt, mits de Tweede Kamer instemt, het Actieplan Kwaliteit GBA gestart. De modernisering van de GBA en de GBA als basisregistratie dragen bij aan de realisatie van het doel van het actieplan; een zo hoog mogelijke kwaliteit van de gegevens in de GBA. Zij zijn als project daarom opgenomen in het Actieplan. De stuurgroep van het Actieplan en de stuurgroep mGBA zullen om de samenhang te bewaken, regelmatig afstemmen. (de stuurgroep mGBA blijft echter onafhankelijk in beslissingen).

De regelgeving voor de GBA als basisregistratie is in werking getreden op 1 april 2007 en wordt tot 2010 ingevoerd binnen de gehele overheid.

In de gewijzigde wet GBA is de bepaling opgenomen dat het Ministerie van BZK bij ministeriële regeling afnemers aanwijst waarvoor de verplichtingen voor 2010 gelden. Deze aanwijzing is aan de orde zodra is vastgesteld dat de afnemer daadwerkelijk aan de verplichtingen voldoet.

Na de inrichting van het verplicht gebruik en de terugmeldplicht krijgt een bestuursorgaan de aanwijzing en de autorisatie voor de Terugmeldvoorziening. Vooralsnog is deze "Terugmeldvoorziening" een specifiek voor de GBA ontwikkelde oplossing. Op termijn komt immers de generieke Terugmeldfaciliteit van het ODP (Overheidsdienstenplatform) ter beschikking.

Per 1 januari 2010 moeten de volgende punten gerealiseerd zijn:

- alle betrokken publiekrechtelijke organisaties die wettelijke taken uitvoeren en daarbij persoonsgegevens gebruiken, moeten zijn aangesloten op de GBA.
- Ze zijn verplicht de authentieke gegevens uit de GBA te gebruiken en bij gereede twijfel over de juistheid van dit authentieke gegeven dit terug te melden.
- Alle betrokken organisaties hebben hun eigen organisatie zodanig ingericht dat ze burgers slechts eenmalig bevragen
- Tevens zijn ze in staat om terugmeldingen adequaat af te handelen.

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- Uitgaande van de centrale rol die de GBA speelt in de basisinfrastructuur van de e-overheid en het stelsel van basisregistraties in het bijzonder, zullen BZK en de VNG in een bestuurlijk besluit voor 1-12-2008 bezien hoe de verdere uitvoering van de modernisering GBA gerealiseerd kan gaan worden;
- Alle bestuursorganen die verplicht moeten gaan terugmelden moeten voor 1 januari 2010 een aanwijzing aanvragen;
- Op 1 januari 2010 zijn alle overheidsorganen die bij de uitvoering van hun publiekrechtelijke taken persoonsgegevens nodig hebben, aangesloten op GBA-V en/of het GBA-netwerk.

Registratie Niet Ingezetenen (RNI)

Het is de bedoeling om naast de mensen die in Nederland wonen (of er sinds 1994 gewoond hebben) ook mensen die hier niet wonen (niet-ingezetenen), op te nemen in de bevolkingsboekhouding (GBA). De GBA wordt uitgebreid met een registratie van niet-ingezetenen die een band hebben met de Nederlandse overheid. Bij registratie in de RNI wordt aan niet-ingezetenen een burgerservicenummer (BSN) toegekend. Hiermee ontstaat, in combinatie met de GBA, een sluitend stelsel van registratie van natuurlijke personen. De RNI wordt ondergebracht in het GBA-stelsel en zal ook een formeel wettelijke grondslag krijgen in de Wet Basisregistratie personen

In de 1^e fase van het programma RNI is de besluitvorming over de RNI voorbereid en grotendeels afgerond. Bij de voorbereiding van de RNI zijn de belastingdienst, het agentschap BPR, de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken, UWV, SVB, CVZ en de volgende ministeries betrokken; SZW, Buitenlandse zaken, Justitie, OC&W en VWS. Einde 2008 gaat er een startbrief naar de 2^e kamer. In deze startbrief worden de opzet en de inrichting van de RNI beschreven.

De uitbreiding van de GBA tot een registratie van ingezetenen en niet-ingezetenen moet zijn grondslag vinden in wetgeving. Het streven is om het wetsontwerp in de loop van 2009 aan te kunnen aanbieden. In 2011 moet de RNI operationeel zijn.

De te ontwikkelen voorzieningen van de RNI zullen zoveel mogelijk aansluiten bij de bestaande voorzieningen. Getracht wordt de inspanning van alle betrokken overheidsorganen tot een minimum te beperken. Vanuit dit oogpunt wordt zoveel mogelijk aangesloten bij het huidige GBA-stelsel. Dit betekent overigens wel dat er voorbereidingen dienen te worden getroffen voor de implementatie van de RNI. Zie punt

Planning:

- | | |
|--|-------------|
| - implementatieplan | 2009 - 2010 |
| - voorbereiding en inrichting RNI-loketten | 2009 - 2010 |
| - training en opleiding medewerkers | 2010 - 2011 |

I.h.k.v. NUP te maken afspraken:

- **In 2010 zijn alle voorbereidingen gereed om de RNI in 2011 (indien de wet is aangenomen) te implementeren.**

Nieuw Handelsregister (NHR)

In het Handelsregister worden alle ondernemingen en rechtspersonen in Nederland geregistreerd. De Kamer van Koophandel beheert het register. Het Nieuw Handelsregister wordt uitgebreid met publiekrechtelijke rechtspersonen en categorieën ondernemingen die nu nog niet in het Handelsregister zijn opgenomen (vrije beroepen bv.). De inwerkingtreding van de handelsregisterwet was 1 juli 2008.

Alle overheden worden verplicht aangesloten op het stelsel in een tijdsbestek van 2008 – 2014. Alle ondernemingen en rechtspersonen hoeven hun gegevens dan nog maar één keer te verstrekken aan de KvK. Op 1 januari 2010 zullen de eerste overheidsafnemers vallen onder het verplicht gebruik.

De belangrijke aansluiting op Overheidsservicebus, Terugmeldfaciliteit/Gemeenschappelijke ontsluiting Basisregistraties staat gepland voor 1-1-2010. Vanaf 1-9-2008 tot 1-3-2009 loopt er een pilot terugmelden.

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- **Alle overheden worden verplicht aangesloten op het stelsel in een tijdsbestek van 2008 – 2014.**
- **EZ bepaalt bij ministeriele regeling datum verplicht gebruik voor gemeenten**

Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG)

De BAG is een door gemeenten bijgehouden basisregistratie met gegevens over gebouwen en adressen die alle overheden vervolgens afnemen.

Op 22 februari 2008 is de Wet BAG⁸ aanvaard door de eerste Kamer.

Medio 2009 zijn alle gemeenten in Nederland wettelijk verplicht om een basisregistratie adressen (BRA) en een basisregistratie gebouwen (BRG) te hebben ingevoerd. Gemeenten zijn bronhouder van de gebouw- en adresgegevens. Tot medio 2011 hebben vervolgens afnemers de tijd om voorbereidingen te treffen voor het gebruik van de basisgegevens in hun organisaties.

Op basis van een recent onderzoek naar de voortgang van de BAG is geconcludeerd dat de aansluiting van gemeenten complex is en meer doorlooptijd vergt dan oorspronkelijk gedacht. VROM heeft daarom de volgende maatregelen genomen:

- Er wordt naar gestreefd de BAG in 2009 vrijwel volledig in beheer over te dragen aan het Kadaster. Voor die tijd worden de nodige condities geregeld om de toegevoegde waarde van de BAG op de langere termijn te borgen.
- Het project zal uitvoering geven aan enkele maatregelen om de invoering van de BAG door de gemeenten te bevorderen.
- Het project bij VROM zal doorlopen tot eind 2009. Ten behoeve van een goede

⁸ TK 2008, 30 968

invoering van de BAG zal een veeproject bij VROM worden ingericht om te bevorderen dat uiterlijk in 2010 alle gemeenten aangesloten zijn. Vanaf medio 2009 zijn de aanwezige BAG gegevens beschikbaar via de landelijke voorziening, landelijke dekking is afhankelijk van genoemde aansluiting van gemeenten.

Resultaatverplichting VROM:

- Wet en landelijke ICT-voorziening

Overige inspanningen VROM:

- stimuleren en ondersteunen bronhouders (gemeenten),
- stimuleren en ondersteunen verplichte afnemers (publieke dienstverleners, andere overheden die voor hun eigen beleidsvorming en –uitvoering adres- en gebouwgegevens gebruiken); BAG investeert daarbij intensief in rechtstreekse stelselpartners (GBA, NHR, K&T, WOZ); daarnaast nauwe samenwerking met ODP en WABO; daarbij is bijzondere aandacht voor gemeenten.

Registratie realiseren:

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het realiseren van hun BAG. Om gemeenten te ondersteunen bij het invoeren kunnen ze een beroep doen op accountmanagers, BAG experts en ICT experts van het project BAG.

Andere implementatieactiviteiten zijn:

- Kennisdeling via website en extranet van VROM: hierop staan o.a. documenten die helpen bij het invoeren van de BAG bij gemeenten
- Afstemming met leveranciers over te ontwikkelen binnengemeentelijke functionaliteit
- voortgangsmeting gemeenten

Als een gemeente een voldoende BAG heeft gerealiseerd (dit wordt geconstateerd op basis van een toelatingsaudit), kan (en moet) deze worden geupload naar de landelijke voorziening bij het Kadaster.

Nadat de registratie is gerealiseerd, zal het gebruik tot stand moeten worden gebracht. BAG doet daarvoor het volgende:

- Stelt plannen van aanpak op met contacten: NHR, GBA, K&T, WOZ, ODP en WABO om aansluiting te detailleren en realiseren en uitwisseling mogelijk te maken
- Doet planningsvraag naar directe partners
- Investeert extra in voorwaardenscheppende activiteiten t.b.v. binnengemeentelijke afname i.s.m. egem-i en egem
- Benadert "alle" verplichte afnemers (organisaties met publieke taken) o.b.v. Plan van Aanpak d.m.v. informeren, faciliteren, stimuleren, monitoren

De exploitatielasten van de landelijke voorziening BAG zullen middels budgetfinanciering worden geregeld. Het kabinet heeft hiervoor een verdeelsleutel voor de bijdragen per departement en per bestuurslaag vastgesteld. De bijdragen van de departementen zijn gebaseerd op geschat verbruik en beleidsbelang. De andere bestuurslagen zijn daarvoor aangeslagen als één landelijke dekking. De bijdrage van de gemeenten voor de BAG

zijn nihil (BAG zijn gemeentelijke gegevens). De bijdrage van de provincies voor de BAG zijn inmiddels opgenomen in de circulaire voor uitname uit provinciefonds. De bijdragen van de Waterschappen zullen via één landelijke verrekening plaatsvinden. VROM en de UvW zullen dit nog in 2008 definitief afspreken.

Het project bevindt zich op dit moment in de afrondende/overdrachts fase. Op dit moment wordt de beheerorganisatie bij het Kadaster ingericht. Naar verwachting zal het project eind 2009 worden afgesloten.

Datum	Activiteit (station)	Fase
01-07-2007	Start aansluiten gemeenten	realisatie
01-01-2009	Proefdraaien LV met afnemers	realisatie
04-10-2007	Wet aanvaard door Tweede Kamer	realisatie
22-01-2008	Wet aanvaard door Eerste Kamer	realisatie
01-07-2008	Start aansluiting afnemers	gebruik
01-07-2009	Beoogde inwerkingtreding wet (=wettelijk termijn)	realisatie
01-07-2009	Alle gemeenten aangesloten op LV (=einddatum mijlpaal)	realisatie
01-07-2011	Gebruik gerealiseerd (=einddatum mijlpaal)	gebruik

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- **aansluiting door alle gemeenten per 1-7-2009**
- **per 1-7-2011 gebruik BAG gerealiseerd door alle overheidsdiensten**

Basisregistratie Topografie

Registratie van midden- en kleinschalige topografie ten behoeve van de uitwisseling van geografische informatie door alle overheidsorganisaties. Deze registratie wordt beheerd door het Kadaster. De basisregistratie Topografie is de unieke bron voor alle topografische kaarten met een schaal van 1:10.000 en later ook voor bestanden op kleinere schaal. Alle overheidsorganisaties kunnen daardoor makkelijk met elkaar geografische informatie uitwisselen.

Vanaf 1-1-2008 is de wet van kracht, waarin staat dat voor alle topografische gegevens een verplichtstelling van het gebruik en een terugmeldplicht komt. Momenteel maken 207 gemeenten gebruik van de Basisregistratie Topografie. Alle provincies zijn aangesloten. Op één waterschap na zijn ook de waterschappen aangesloten.

Gebruik ook 'achter de voordeur' van aansluitende organisaties geregeld. Verplichte aansluiting per 1-1-2009.

Inspanningsverplichting per bestuurslaag

- Onderzoek naar mogelijke vormen van gebruik
- Aansluiting op de basisregistraties
- Interne ingebruikname in de relevante processen

De inwinningskosten van de basisregistratie Topografie zullen middels budgetfinanciering worden geregeld. Het kabinet heeft hiervoor een verdeelsleutel voor de bijdragen per departement en per bestuurslaag vastgesteld. De bijdragen van de departementen zijn gebaseerd op geschat verbruik en beleidsbelang. De andere bestuurslagen zijn daarvoor aangeslagen als één landelijke dekking. De bijdrage van de gemeenten voor Topografie is inmiddels opgenomen in de circulaire voor uitname uit het gemeentefonds. De bijdrage van de provincies voor Topografie zijn inmiddels opgenomen in de circulaire voor uitname uit provinciefonds. De bijdragen van de Waterschappen zullen via één landelijke verrekening plaatsvinden. VROM en de UvW zullen dit nog in 2008 definitief afspreken.

Basisregistraties gereed 1-1-2008 (1-1-2010 voor kleinschalige topografie)

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- **Verplichte aansluiting van alle overheidslagen per 1-1-2009**
- **Alle bestuurslagen verrichten onderzoek naar mogelijke vormen van gebruik basisregistratie en nemen de relevante processen intern in gebruik**

Basisregistratie Kadaster

Registratie van kadastrale informatie ten behoeve van de uitwisseling van geografische informatie door alle overheidsorganisaties. Deze registratie wordt beheerd door het Kadaster. In de basisregistratie Kadaster staan percelen, eigendom, hypotheek en zelfstandige beperkte rechten, zoals erfpacht, opstal en vruchtgebruik, of leidingnetwerken. De kadastrale kaart behoort ook tot de basisregistratie Kadaster. Hierop wordt het perceel afgebeeld met een perceelsnummer. Ook de grenzen van rijk, provincies en gemeenten zijn hierop weergegeven.

Vanaf 1-1-2008 is de wet van kracht, waarin staat dat voor alle kadastrale gegevens een verplichtstelling van het gebruik en een terugmeldplicht komt. Alle provincies en op enkele uitzonderingen na ook de gemeenten en waterschappen zijn inmiddels aangesloten op Kadaster online.

Gebruik ook 'achter de voordeur' van aansluitende organisaties geregeld. Verplichte aansluiting per 1-1-2009.

Inspanningsverplichting per bestuurslaag

- Onderzoek naar mogelijke vormen van gebruik
- Aansluiting op de basisregistraties
- Interne ingebruikname in de relevante processen

Basisregistraties zijn gereed per 1-1-2008 (1-1-2010 voor kleinschalige topografie)

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- **Verplichte aansluiting van alle overheidslagen per 1-1-2009**

- **Alle bestuurslagen verrichten onderzoek naar mogelijke vormen van gebruik basisregistratie en nemen de relevante processen intern in gebruik**

Basisregistratie Grootchalige Topografie BGT (voorheen GBKN)

De Grootchalige Basiskaart Nederland (GBKN) plus de grootchalige topografie van de topografie-producerende gemeenten (TPG) en plus bepaalde brongegevens van Rijkswaterstaat, Prorail, Provincies en Waterschappen zullen als basisregistratie grootchalige topografie worden aangewezen door de minister van VROM.

De huidige GBKN is samen met de TPG reeds landelijk dekkend en kan dus al gebruikt worden (gebruikers kunnen aangesloten worden). Dit gebeurt ook door alle gemeenten en de meeste provincies en waterschappen.

Voor de aanwijzing en start van het wetstraject is het nog wel noodzakelijk formele overeenstemming te bereiken met de huidige deelnemers in de stichting LSV GBKN en de daar onder ressorterende regionale stichtingen over de exacte voorwaarden.

Bij VROM is inmiddels een project gestart en worden de voorbereidende besprekingen gevoerd met de LSV GBKN en andere betrokken partijen. Er wordt gemikt eind 2008 een intentieverklaring tussen partijen te ondertekenen. Vervolgens kan de minister van VROM een kabinetsbeslissing voorbereiden.

De investeringskosten van GBKN tot basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT) zullen door het Rijk worden gedragen. De middelen hiervoor zullen in de meerjarenbegroting 2009 worden opgenomen. De inwinningskosten en exploitatie van de BGT zullen middels budgetfinanciering worden geregeld. De bijdragen van de gemeenten, kadaster, provincies en waterschappen zijn conform de huidige bijdragen. Het Rijk zal de kosten dragen van het (gedeeltelijk) wegvallen van de bijdragen van de niet-overheidspartijen. Het Rijk heeft hiervoor middelen gereserveerd in de meerjarenbegroting 2009. De wijze van verrekenen is onderdeel van het project aanwijzing en realisatie BGT en definitieve afspraken hierover zullen uiterlijk 1 januari 2010 zijn gemaakt.

De exacte planning is afhankelijk van de besprekingen, de intentieverklaring en het projectplan dat nu wordt opgesteld. De voorlopige planning is dat eind 2011 de basisregistratie beschikbaar is en de wet in werking treedt. Het verplichte gebruik zou dan een jaar later in kunnen gaan.

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- **Begin 2009 zullen nadere afspraken gemaakt worden over op te leveren resultaat eind 2010**
- **Verplichte aansluiting 1-1-2012 (afhankelijk van besluitvorming)**

E-informatieuitwisseling

Overheidsdienstenplatform

Het programma Overheidsdienstenplatform (ODP) is in het leven geroepen om generieke voorzieningen te realiseren die de e-overheid gaan ondersteunen. 'Generiek' betekent hier: door alle partijen te gebruiken. Met 'realiseren' wordt definiëren, ontwerpen, bouwen en testen bedoeld. Verder zorgt het programma ervoor, dat de gebouwde generieke voorzieningen in exploitatie en beheer worden genomen door de betreffende organisaties.

OverheidsDienstenPlatform (ODP) bouwt drie belangrijke basisvoorzieningen: de OverheidsServicebus (OSB), de TerugMeldFaciliteit (TMF) en de Gemeenschappelijke Ontsluiting van de Basisregistraties (GOB).

Deze voorzieningen dragen in belangrijke mate bij aan het enerzijds terugdringen van de administratieve lastendruk voor burgers en bedrijven en anderzijds aan een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering bij en tussen de diverse overheden. In 2009 zullen alle activiteiten van het programma gebundeld worden in het Servicepunt Basisregistraties. Dit Servicepunt is voor de afnemer (maar ook voor de basisregistratie) het punt waar hij terecht kan met vragen over aansluiting, aansluitvoorwaarden, diensten, nieuwe dienstontwikkeling terecht kan.

Overheidsservicebus (OSB)

De Overheidsservicebus (OSB) zorgt ervoor, dat er een veilige en eenduidige set van logistieke afspraken en voorzieningen komt die ook voor veel andere typen berichtenverkeer te gebruiken is. De OSB maakt ook de realisatie van het streven 'éénmalige gegevensverstrekking, meervoudig gebruik' mogelijk. Bij de OSB gaat het om de logistiek van het berichtenverkeer, niet om de inhoud. De OSB kan voor bijna alle soorten gegevensuitwisseling binnen de overheid worden gebruikt. Het toepassen van de OSB is kostenverlagend, kwaliteitverhogend en versnelt de implementatie.

De standaarden voor de logistiek van elektronische berichtenuitwisseling zijn eind 2007 door het College Standaardisatie vastgesteld voor gebruik door overheidsorganisaties. Het gebruik door semi-overheden en bedrijfsleven wordt onderzocht. Naast deze standaarden levert OSB als ondersteunende voorzieningen:

- OSB Compliancevoorzieningen: voorzieningen waarmee organisaties door hen ontwikkelde berichtenheaders kunnen toetsen op het voldoen aan de standaarden;
- OSB Service Register: een voorziening waarop organisaties hun webservices kunnen publiceren, zodat zij voor toepassing door andere organisaties vindbaar worden;
- OSB Gateway: een voorziening die bij (kleinere) organisaties kan worden geplaatst voor het in- en uitpakken van berichten conform de standaarden.

Doelstelling is verplichte toepassing van de standaarden van de OverheidsServiceBus per 1-1-2010.

Iedere bestuurslaag zal op iedere mogelijke wijze het toepassen van de OSB standaarden en het publiceren van webservices moeten stimuleren. Bij alle aanbestedingen moet gebruik van de OSB standaarden verplicht worden.

De ontwikkelkosten voor versie 1.0 en 2.0 zijn gedekt door het Rijk. De beheerkosten worden ook gedragen door het Rijk.

De OSB standaarden zijn beschikbaar sinds 1 januari 2008. De ondersteunende OSB voorzieningen worden getest in het laatste kwartaal van 2008 en zijn daarna breed beschikbaar (eind 2008). Versie 2.0 van de OSB is gereed per 31 maart 2009.

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- **alle bestuurslagen maken gebruik van de OSB standaarden en voorzieningen**
- **alle bestuurslagen dragen bij aan de doorontwikkeling van de OSB standaarden en voorzieningen**
- **alle bestuurslagen ondersteunen van de brede toepassing van de OSB standaarden en producten.**

Met opmaak: Inspringing: Links: 0,63 cm, Verkeerd-om: 0,63 cm, Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm + Tab na: 1,27 cm + Inspringen op: 1,27 cm

Terugmeldfaciliteit (TMF)

Met de TerugMeldFaciliteit (TMF) wordt het mogelijk om bij een vermoeden van onjuiste gegevens in één van de basisregistraties dit te melden op éénduidige wijze via één centraal punt aan de registratiehouder. Op deze manier draagt iedere gebruiker er aan bij, dat de gegevens in de basisregistraties een zo hoog mogelijke kwaliteit hebben en houden. Door één faciliteit te ontwikkelen wordt voorkomen, dat iedere basisregistratiehouder en- afnemer deze faciliteit apart moet gaan ontwikkelen. Ook hoeft een afnemer niet aan iedere basisregistratie op een afwijkende manier terug te melden. Daardoor wordt het terugmelden zo gemakkelijk mogelijk gemaakt. Dit komt ten goede aan de kwaliteit van de basisregistraties. De implementatie van terugmelden bij afnemers van basisregistraties kan zo efficiënt en met minimale inspanning plaatsvinden.

De centrale module voor terugmelden - TMF versie 1.0 - zit momenteel in de testfase. In het laatste kwartaal van 2008 wordt de TMF in de praktijk beproefd. In 2009 is de TMF geschikt voor grootschalige inzet.⁹

Vte bereiken resultaat is het verplicht gebruik van de TMF per 1 januari 2010.

Iedere bestuurslaag zal op iedere mogelijke wijze het toepassen van de TMF moeten stimuleren. Bij alle aanbestedingen moet de aansluiting op TMF verplicht worden.

⁹ De technische mogelijkheid om terugmelding voor kadaster en topografie in plaatjes (geografische eenheden) mogelijk te maken, zal daarbij worden gezien.

De realisatie van TMF versie 1.0 en 2.0 zijn gedekt door het Rijk. De kosten voor exploitatie en beheer zijn tevens gedekt door het Rijk.

In het laatste kwartaal van 2008 wordt de TMF in de praktijk beproefd. In 2009 is de TMF geschikt voor grootschalige inzet. Daarna volgt doorontwikkeling.

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- **Verplicht gebruik door alle bestuurslagen per 1-1-2010**
- **Alle bestuurslagen maken gebruik van de TMF standaarden en voorzieningen.** Dit is echter afhankelijk van de ontwikkeling van een aantal basisregistraties
- **alle bestuurslagen dragen bij aan de doorontwikkeling van de TMF voorzieningen**
- **alle bestuurslagen ondersteunen de brede toepassing van de TMF**

Met opmaak: Inspringing: Links: 0,63 cm, Verkeerd-om: 0,63 cm, Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm + Tab na: 1,27 cm + Inspringen op: 1,27 cm

Gemeenschappelijke ontsluiting basisregistraties (GOB)

Gemeenschappelijke Ontsluiting van de Basisregistraties (GOB) ondersteunt overheidsorganisaties bij het afnemen van gegevens uit de basisregistraties.

De GOB geeft antwoord op de vraag waar gegevens die een afnemer nodig heeft beschikbaar zijn. De GOB kan ook aangeven welke stappen een afnemer moet nemen om gegevens uit de basisregistraties af te nemen en kan generieke producten laten ontwikkelen om het afnemen van die gegevens te vereenvoudigen. Daartoe zijn producten ontwikkeld als de Stelselcatalogus, service register, standaarden en producten zoals de abonnementenvoorziening. De Gemeenschappelijke Ontsluiting van de Basisregistraties maakt gebruik van de OSB.

Huidige stand van zaken:

- Producten als de Stelselcatalogus en Service Register zijn gerealiseerd en worden breed gebruikt.
- De startarchitectuur en het programma van eisen zijn nu gereed.
- Standaardisering van bevragingen van basisregistraties door afnemers is gemeengoed. Basisregistraties hebben daartoe standaarden vastgesteld voor de berichtenstructuur, leveringsvoorwaarden en het autorisatieproces.
- Voor het ondersteunen van het efficiënt toepassen van bevragingen uit basisregistraties is een brede kennisbank en de nodige ondersteuning beschikbaar.

Te bereiken resultaat per eind 2010

- De realisatie van de Stelselcatalogus versie 2.0 is aanbesteed.
- Er wordt een permanent proces ingericht voor het monitoren van en toezien op de 'markt van basisregistratiegegevens' en het initiëren van nieuwe ontwikkelingen.
- Er wordt een "call-centre" ingericht voor het beantwoorden van vragen.
- OSB versie 3.0 en TMF 2.0 worden ontwikkeld

- er is een correctievoorziening ontwikkeld die ingezet wordt binnen MijnOverheid.nl en andere e-overheidsprogramma's

Alle bestuurslagen dragen bij aan de ontwikkeling en toepassing van de GOB standaarden en producten.

De proces- en ontwikkelkosten zijn door het Rijk gedekt tot 31 maart 2009. De exploitatie- en beheerkosten worden vanaf 2009 gedragen door het Rijk.

Eind 2008 is de eerste release van de Stelselcatalogus gereed, gevuld en beschikbaar. In 2009 wordt de abonnementenvoorziening gerealiseerd en wordt de stelselcatalogus verder uitgebreid en gekoppeld aan het OSB Service Register. Met betrekking tot overige voorzieningen en producten moeten nog afspraken worden gemaakt.

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- **alle bestuurslagen maken verplicht gebruik per 1-1-2010**
- **alle bestuurslagen maken gebruik van de GOB standaarden en voorzieningen**
- **alle bestuurslagen dragen bij aan de doorontwikkeling van de GOB standaarden en voorzieningen**
- **alle bestuurslagen ondersteunen de brede toepassing van de GOB standaarden en producten**

Hoofdstuk 2 Voorbeeldprojecten

Met zes voorbeeldprojecten uit lopende beleidsprioriteiten willen de overheden zichtbaar maken hoe de samenhang van Rijksinitiatieven met de informatiehuishouding van de andere overheden is en op welke wijze de infrastructuur van de e-overheid kan helpen om efficiënte elektronische dienstverlening te realiseren. Met juist deze zes projecten wordt, gespreid over de diverse beleidsterreinen die voor het kabinet speerpunt zijn, aangetoond hoe de e-overheidsdienstverlening- en handhaving verbetert.

Het gaat daarbij om de volgende voorbeeldprojecten:

Nr. 1: Omgevingsloket tbv omgevings- en watervergunning

Politiek opdrachtgever: VROM

Wat is het Omgevingsloket t.b.v. de omgevings- en watervergunning?

Een vergunning is een officiële machtiging om iets te doen of te laten. Voor ruimte, wonen en milieu bestaan veel vergunningen, onder andere de bouw-, milieu- en aanlegvergunning met verschillende criteria, procedures en leges. Daarom werkt VROM aan één integrale vergunning, met één loket, één bevoegd gezag en één handhavende instantie: de omgevings- en watervergunning. De Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (WABO) brengt ruim 40 toestemmingen samen die de fysieke leefomgeving betreffen. Deze vergunningen zullen opgaan in één vergunning, de zogenaamde Omgevings- en watervergunning. Ook de indirecte lozingen gaan deel uitmaken van de omgevings- en watervergunning¹⁰

Het doel

De invoering van de omgevings- en watervergunning moet leiden tot:

- betere dienstverlening door de overheid aan bedrijven en burgers
- kortere procedures
- geen tegenstrijdige voorschriften
- minder administratieve lasten voor bedrijven, organisaties en burgers

Op basis van beschikbare gegevens is geraamd dat de administratieve lasten voor het bedrijfsleven als gevolg van de invoering van de WABO met 63,4 mln. € per jaar (=12%) zullen afnemen. Voor burgers leidt de omgevings- en watervergunning tot een reductie aan externe kosten van c. 9,5 mln. € (9%).

Planrealisatie:

Burgers, organisaties en bedrijven zijn uiteindelijk in staat via het digitaal omgevingsloket informatie te krijgen over de omgevings- en watervergunning en hier hun aanvraag elektronisch in te vullen en in te dienen. Door de samenvoeging van meerdere

← Met opmaak: Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0,63 cm + Tab na: 1,27 cm + Inspringen op: 1,27 cm, Tabs: 1,27 cm, Left

¹⁰ De andere watervergunningen worden samengevoegd tot 1 watervergunning. Deze vergunning kan straks via hetzelfde digitale loket als de omgevings- en watervergunning worden aangevraagd.

vergunningen binnen de omgevings- en watervergunning zal het aanvraagproces verbeteren en is er minder kans dat de klant “vergeet” een vergunning aan te vragen. Binnen de digitale applicatie kunnen door het gebruik van de e-overheidvoorzieningen en slimme ICT-toepassingen veel vragen komen te vervallen waardoor de aanvraag sneller zal verlopen en de administratieve lasten afnemen.

De Landelijke Voorziening Omgevingsloket, bestaat uit drie modules. De kennismodule met een vragenboom om na te gaan of voor bepaalde activiteiten een vergunning nodig is, de aanvraagmodule waarmee de aanvraag wordt gedaan en de behandelmodule waarmee de ingediende aanvraag door bij de behandeling betrokken overheidsorganisaties elektronisch bekeken kan worden.

Voorafgaand aan de invoering van de Wabo per 1-1-2010 kan het elektronisch aanvragen en behandelen van vergunningen al veel voordelen opleveren voor burgers, ondernemers en overheden.

Op 1 februari 2008 is een testversie van de landelijke voorziening Omgevingsloket opgeleverd. Dit heeft veel bevindingen en informatie opgeleverd. Dit wordt momenteel verwerkt in de aanloop naar de tweede testversie.

Het streven is alvast een deel van de LVO op te leveren begin 2009 zodat gemeenten en provincies dit loket kunnen inpassen in hun front-office/klantcontactcentrum en de dienstverlening kunnen verbeteren. Het wordt dan mogelijk een aantal vergunningen alvast binnen de LVO-omgeving digitaal aan te vragen onder het huidige wettelijke regime. Hiermee verwacht VROM dat de overgang naar de gehele LVO soepeler zal kunnen verlopen.

Dit deel van de LVO bevat veel voorkomende vergunningaanvragen als de bouw-, reclame-, inrit, kap- en sloopvergunning al dan niet als combinatie, de melding in het kader van het Activiteitenbesluit en de gebruiksvergunning en –melding.

De Landelijke Voorziening Omgevingsloket zal in 2009 reeds gebruikmaken van DigiD voor burgers en bedrijven en een koppeling hebben met GBA.

De overheden en leveranciers krijgen de berichtenspecificaties van de LVO. Hiermee kunnen overheden hun ICT-systemen aansluiten op de LVO zodat elektronisch berichtenverkeer mogelijk is met de LVO. De LVO gebruikt de gateway van de Overheidsservicebus en baseert zich op de eGem berichtenstandaard StUF en modellen als RSGB en GFO-zaken.

Sinds begin 2008 wordt door de i-teams van eGem het gebruik van de LVO bij de gemeenten en provincies op de agenda gezet en meegenomen in de realisatieprogramma's per gemeente.

Voor de invoering van de Wabo, moet naast het wetsvoorstel Wabo, nog meer wet- en regelgeving worden voorbereid. Dit betreft de invoeringswet, het Besluit en de Regeling omgevingsrecht en de aanpassing van de bestaande regelingen en amvb's.

Voor de inwerkingtreding van de Wabo is de nieuwe richtdatum 1 januari 2010.

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- **Landelijke voorzieningen gereed voor aansluiting door andere overheden** LVO (landelijke voorziening) begin 2009

- **Uiterste datum voor verplichte aansluiting en gebruik** Afhankelijk van de invoeringsdatum van de WABO.
- **Vooruitlopend op het wettelijk van kracht worden van de WABO (voorzien op 1-1-2010) zal met de, in delen opgeleverde LVO, alvast worden begonnen.** Hiermee kan door alle gemeenten ervaring worden opgedaan met het gebruiksvriendelijk aanvragen van een Bouw-, Reclame-, Inrit-, Kap- en Sloopvergunning, alsmede het Activiteiten- en Gebruiksbesluit.

Nr. 2: **Digitaal Klant dossier werk en inkomen**

Politiek opdrachtgever: SZW

Wat is het digitaal Klantdossier werk en inkomen?

Het digitaal klantdossier is een virtueel dossier, wat wil zeggen dat centraal geen gegevens worden opgeslagen, maar dat de beschikbare systemen van de ketenpartners zodanig zijn verbonden, dat op ieder gewenst moment de benodigde informatie kan worden opgevraagd. Medewerkers van CWI, UWV en gemeentelijke sociale diensten worden zo in staat gesteld op eenvoudige wijze gegevens op verantwoorde wijze te delen ten behoeve van de dienstverlening aan de klant maar ook ten behoeve van de stroomlijning van de eigen dienstverleningsprocessen. Voor de burger betekent dit dat men niet langer geconfronteerd wordt met onnodige uitvraag van gegevens. Het digitaal klantdossier ondersteunt de eenmalige uitvraag van gegevens op grond van de Wet eenmalige gegevensuitvraag die op 1 januari 2008 in werking is getreden. Het DKD is daarmee een instrument dat bijdraagt aan een betere, integrale en snellere dienstverlening binnen de sector werk en inkomen.

Het doel:

Doel van dit project is de realisatie van één digitaal klantdossier voor werk en inkomen. Werkzoekenden kunnen in eerste aanleg een drietal elektronische diensten verkrijgen; inschrijven voor werk en het aanvragen van een uitkering WW of WWB. Daarnaast kunnen zij een groot deel van hun gegevens raadplegen.

In de periode van medio 2005 tot en met het eerste kwartaal 2008 is uitvoering gegeven aan het programma Digitaal Klantdossier (DKD) fase I, als uitvloeisel van het adviesrapport van de commissie Keller: "De burger bediend?".

Een berekening van de effecten van digitalisering bij de activiteiten van de CWI's, laat zien dat bij 50% digitale dienstverlening, burgers al 550.000 uur en 0,8 mln. € aan kosten besparen.

Daarnaast gaan gemeenten kijken hoe het digitale klantdossier in de toekomst geïntegreerde dienstverlening kan ondersteunen.

Voor de hand liggen uitbreidingen daar waar het domein van werk en inkomen raakt aan de WMO, het onderwijs en ook de bijstandverlening aan 65+ -ers.

Planrealisatie:

DKD fase I is inmiddels afgerond. Vanaf oktober 2008 worden bestuurlijke afspraken gemaakt over DKD fase II, op basis van nader uitgewerkte plannen van de ketenpartners UWV, CWI, SVB en gemeenten.¹¹

Financiering

Bij de uitwerking van de plannen van de ketenpartners komt ook de financiering aan de orde.

Planning

De voorbereidingen voor DKD fase II worden op dit moment getroffen zodat in oktober 2008 daadwerkelijk gestart kan worden met de doorontwikkeling van DKD fase II. Het programma DKD fase II loopt naar verwachting tot en met eind 2009.

Implementatie

De implementatie van DKD fase II wordt nader uitgewerkt. Met name de implementatie bij gemeenten is van belang voor het uiteindelijke succes van het digitaal klantdossier, waarbij een rol voor het Coördinatiepunt ICT Inwonerszaken voor de hand ligt.

Beheer en exploitatie

Vooralsnog is het beheer en de exploitatie van het digitaal klantdossier bij de ketenpartners belegd, waarbij een belangrijke beheerrol is weggelegd voor het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) en het Inlichtingenbureau (voor gemeenten).

Informationele gevolgen

Bij het DKD gaat het om het uitwisselen van informatie ten behoeve van de dienstverlening. Daarnaast sluit het digitaal klantdossier aan op diverse e-overheid bouwstenen, waaronder GBA, NHR, BSN, DigiD en MijnOverheid.nl. Op termijn zouden koppelingen met OSB, RNI of andere basisregistraties mogelijk zijn.

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- **Landelijke voorzieningen gereed voor aansluiting door andere overheden** DKD is beschikbaar per 1-1-2008
- **Uiterste datum voor verplichte aansluiting en gebruik** Fase I per 1/4 2008 afgerond; over DKD-fase II vindt nog bestuurlijk overleg plaats. De Kamer wordt nog nader geïnformeerd over verdere invulling DKD fase II.

¹¹ DKD heeft een eigen TMF ontwikkeld bij gebrek aan een tijdige TMF binnen e-overheidsprogramma's. Ook hier geldt "pas-toe-of;leg-uit". Dit betekent dat DKD 2 aangeeft wanneer zij over kunnen stappen naar de generieke voorziening (als onderdeel van natuurlijke technische migratie)

Nr. 3: 1 loket voor verzuim en voortijdig schoolverlaten

Politiek opdrachtgever: OCW

Wat is het 1-loket voor verzuim en voortijdig schoolverlaten?

Het ministerie van OCW werkt samen met de IB-groep aan een digitaal loket voor voortijdig schoolverlaten. Scholen melden straks hun verzuimgegevens bij één digitaal loket, dat vervolgens de juiste gemeente op de hoogte stelt; dat scheelt scholen veel werk én levert betrouwbare gegevens. Een aantal gemeenten en scholen test het loket nu uit; bij positief resultaat gaat het digitaal loket vanaf schooljaar 2008/9 landelijk van start.

Het loket voortijdig schoolverlaten maakt gebruik van een aantal bouwstenen uit de infrastructuur van de e-overheid, namelijk de overheidsservicebus, het burgerservicenummer en de basisregistratie personen.

Het loket zorgt er voor dat de juiste melding naar de juiste gemeente of RMC (Regionaal meld- en Coördinatiepunt)-regio wordt gedistribueerd. Verzuim is een belangrijke indicatie van uitval (VSV) op een later moment. Scholen melden het verzuim niet altijd tijdig en volledig. Eén van de redenen hiervoor is dat het verzuim gemeld moet worden aan de woongemeente van de leerling. Grote onderwijsinstellingen hebben daardoor te maken met tientallen gemeenten, die op verschillende manieren de verzuimmelding geleverd willen hebben. Het loket maakt gebruik van gegevens uit het Basisregister onderwijs (Bron) dat door de IB-Groep wordt beheerd. Bron bevat leerlinggegevens van alle leerlingen in het door de overheid bekostigde onderwijs. De persoonsgegevens van de leerlingen zijn door de IB-Groep gecontroleerd aan de hand van de GBA. Een selectie van de gegevens uit Bron, inclusief het BSN, wordt in het digitale loket gebruikt voor het melden van het verzuim aan de gemeenten of RMC-regio.

Het doel:

De invoering van het digitale loket zorgt er voor dat scholen nog maar op één plaats, op een uniforme manier, het verzuim hoeven te melden. De werking van het loket is in de periode van november 2007 tot mei 2008 in een pilot met 9 gemeenten en 18 scholen in de praktijk getoetst. Op basis van de positieve evaluatie wordt het loket gefaseerd landelijk ingevoerd vanaf 1 augustus 2008 tot 1 augustus 2009.

Planrealisatie:

Het loket wordt per RMC-regio (Regionaal Meld- en Coördinatiepunt) ingevoerd. Er zijn 39 RMC-regio's in Nederland. Per RMC-regio worden de scholen en gemeenten in die regio aangesloten op het loket. De contactgemeenten van de RMC-regio zijn eerste aanspreekpunt bij de invoering van het loket. Bijgaand de invoeringsplanning per RMC-regio:

Regio-nr	Regio	Maand
1	Oost-Groningen	augustus
2	Noord-Groningen-Eemmond	augustus
3	Centraal en Westelijk Groningen	augustus
26	Zuid-Holland Noord	september

27	Zuid-Holland Oost	september
4	Friesland Noord	oktober
5	Zuidwest Friesland	oktober
6	Friesland-Oost (de Friese Wouden)	oktober
22	West-Friesland	oktober
23	Kop van Noord-Holland	oktober
24	Noord-Kennemerland	oktober
25	West-Kennemerland	oktober
7	Noord en Midden Drenthe	november
8	Zuidoost Drenthe	november
9	Zuidwest Drenthe	november
10	IJssel-Vecht	november
11	Stedendriehoek	november
12	Twente	november
13	Achterhoek	december
14	Arnhem/Nijmegen	december
38	Gewest Limburg-Noord	januari
39	Gewest Zuid-Limburg	januari
35	Midden-Brabant	februari
36	Noordoost Brabant	februari
37	Zuidoost Brabant	februari
15	Rivierenland	maart
16	Eem en vallei	maart
17	Noordwest Veluwe	maart
18	Flevoland	maart
30	Zuid-Holland Zuid	april
31	Oosterschelde	april
32	Walcheren	april
33	Zeeuws-Vlaanderen	april
34	West-Brabant	april
19	Utrecht	mei
20	Gooi en Vechtstreek	mei
28	Haaglanden/Westland	juni
21	Agglomeratie Amsterdam	juni
29	Rijnmond	juli

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- **Het landelijk digitaal loket voor verzuim is gereed voor aansluiting door gemeenten** Beschikbaar per 1-8-2008; afgesproken wordt dat gemeenten zich conform de invoeringsplanning per RMC-regio aansluiten
- **Uiterste datum voor verplichte aansluiting en gebruik: 1-9-2009** (onder voorbehoud van aanneming van het wetsvoorstel)

Nr. 4: Regelhulp en digitalisering Wet maatschappelijke ondersteuning

Politiek opdrachtgever: VWS/SZW gezamenlijk

Wat is de Regelhulp binnen de WMO?

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) heeft als doel 'meedoen'. De wet moet er voor zorgen dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en mee kunnen doen in de samenleving, al of niet geholpen door vrienden, familie of bekenden. (Onder andere) chronisch zieken, gehandicapten en ouderen vormen een belangrijk deel van de doelgroep. De samenloop met andere wetten die zich op deze doelgroepen richten - zoals de Awbz, WSW, WIA en Wajong - is groot. Dit leidt tot grote administratieve lasten bij burgers én professionals. Zij moeten vaak bij verschillende loketten dezelfde gegevens verstrekken. Uitvoerders maken onvoldoende gebruik van informatie die al bij ketenpartners beschikbaar is.

Het doel:

De inzet van ICT verlaagt de administratieve lasten van burgers en maakt de uitvoering van de Wmo en aanverwante wetten efficiënter. De aanpak verloopt langs twee sporen:

1. **A. Regelhulp:** het webloket dat chronisch zieken, gehandicapten en ouderen helpt bij het vinden van de juiste voorzieningen en organisaties, óver de verschillende wetten heen. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om voorzieningen aan te vragen of een afspraak te maken met desbetreffende organisatie. De vraag van de burger staat centraal.
B. Indicatie dossier: het hergebruik van gegevens óver de verschillende wetten heen, dat het principe van 'eenmalige uitvraag, meervoudig gebruik' mogelijk maakt. Het indicatie dossier is een uitbreiding van Regelhulp.
2. **Berichtenverkeer (Wmo):** de standaarden en de infrastructuur om de uitwisseling van gegevens tussen de verschillende uitvoerders in de Wmo keten mogelijk te maken. Het berichtenverkeer wordt specifiek voor de Wmo ontwikkeld. Het sluit aan op het berichtenverkeer voor de Awbz (AZR) en de sector werk & inkomen (Suwinet).

Regelhulp en het indicatie dossier zijn onderdeel van het programma 'Stroomlijning Indicatieprocessen', een initiatief van VWS en SZW. Het Berichtenverkeer Wmo is een initiatief van de VNG samen met VWS. De projecten bieden los van elkaar toegevoegde waarde en worden gescheiden ontwikkeld. Wel zijn deze projecten complementair. De projecten maken gebruik van de bestaande infrastructurele oplossingen en voorzieningen, zoals het DKD. Bestaande kennis en technologie vanuit het DKD worden optimaal hergebruikt.

De ontwikkeling van de voorzieningen gebeurt in twee onderscheiden landelijke projecten. Regelhulp en het Indicatie dossier zijn sterk aan elkaar gerelateerd en op termijn zelfs één project. Het Wmo Berichtenverkeer is een apart project dat wel regelmatig afstemt met Regelhulp/indicatie dossier zodat de koppelvlakken blijven passen. De invoering van de voorzieningen in de gemeenten is de verantwoordelijkheid van de gemeenten zelf en hun ondersteunende organisaties.

De drie projecten gezamenlijk maken gebruik van diverse e-overheid bouwstenen. Namelijk de GBA, het NHR, (op termijn) de OSB, DigiD, GMV en BSN. Er is een grote samenhang met het voorbeeldproject DKD. In mindere mate is er samenhang met het 1-loket VSV.

Planrealisatie van Regelhulp bij gemeenten

De implementatie van Regelhulp wordt ondersteund door de landelijke projectleider en de projectleider aansluiting gemeenten. Sinds 1 februari is bureau StimulanSZ ingeschakeld voor de uitrol naar de gemeenten. StimulanSZ verzorgt de eerste contacten en de informatievoorziening naar de gemeenten en de daadwerkelijke aansluiting.

Uitrol via StimulanSZ

De eerste fase in de uitrol via StimulanSZ is de informatievoorziening. De adviseurs benaderen gemeenten telefonisch of via samenwerkingsverbanden. Zij geven presentaties over Regelhulp bij de gemeenten en beantwoorden vragen. Om ervoor te zorgen dat een zo groot mogelijk aantal Nederlanders medio 2009 toegang heeft tot de gemeentelijke Wmo-voorzieningen richt StimulanSZ zich zoveel mogelijk op de middelgrote gemeenten en samenwerkingsverbanden van gemeenten.

De tweede fase is de daadwerkelijke implementatie van Regelhulp. StimulanSZ heeft hiervoor een aantal gegevens van de gemeente nodig, waarna zij de benodigde informatie in Regelhulp in (laat) voeren. Vervolgens wordt er een traject gestart waarbij de balie- en back office medewerkers worden geïnformeerd over Regelhulp. Daarnaast ondersteunt StimulanSZ en het team van Regelhulp de gemeente met een communicatie-toolkit, waarin standaardteksten zijn opgenomen die gemeenten kunnen gebruiken om de bekendheid van Regelhulp in de gemeente te vergroten. Dit kan via huis-aan-huis-bladen, internet, nieuwsbrieven, lokale televisie etc.

Klankbordgroepen

Negentig procent van de gemeenten reageert positief op Regelhulp. De komende tijd wordt er een aantal verbeteringen doorgevoerd voor de gemeenten. Het team van Regelhulp overlegt hierover in een aantal klankbordgroepen van (aangesloten of aansluitende) gemeenten. De gemeenten moeten geïnformeerd worden over het proces waarbij Regelhulp het komende jaar zal worden omgevormd van een webloket waarbij voorzieningen aan zijn te vragen tot een webloket dat meer handelt in de geest van de Wmo, namelijk het toeleiden naar een gemeentelijke medewerker die de persoonlijke situatie zal bezien en de juiste voorzieningen zal toewijzen. Daarnaast hebben de gemeenten inspraak in alle ontwikkelingen rond Regelhulp: de digitale handtekening, machtigingsvoorziening, verbreding met meer voorzieningen etc.

Communicatie

Vanaf september 2008 zal er met een mix van communicatiemiddelen direct gericht op de inwoners van aangesloten gemeenten meer bekendheid gegeven worden aan Regelhulp. Om gemeenten over de streep te trekken worden ook diverse

communicatiemiddelen ingezet. Hierbij moet de meerwaarde van Regelhulp naast andere webloketten sterk benadrukt worden.

I-teams

Regelhulp sluit goed aan bij verschillende andere initiatieven in het kader van de digitale dienstverlening aan burgers en administratieve lastenverlichting. De zgn. i-teams zullen bij hun adviezen over de mogelijke digitale dienstverlening ook de introductie van Regelhulp betrekken en doorverwijzen naar StimulansZ.

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- **Regelhulp als applicatie gereed voor aansluiting door gemeenten**
Regelhulp is als applicatie al beschikbaar per 1-1-2008.
- **Uiterste datum voor verplichte aansluiting en gebruik 31-12-2008:**
40% van de inwoners van Nederland heeft toegang tot de WMO-voorzieningen via Regelhulp. Afhankelijk van de mate waarin de 35 steden > 100.000 inwoners zich aansluiten bij de WMO voorzieningen via Regelhulp, kan deze kabinetsambitie gerealiseerd worden
- 1-1-2011 alle gemeenten zijn in het kader van WMO-aanvraag voorzieningen aangesloten op Regelhulp.

Nr. 5: Verwijsindex Risicjongeren (VIR)

Politiek opdrachtgever: Jeugd en Gezin

Wat is de Verwijsindex Risicjongeren (VIR)?

Om de Informatie-uitwisseling in de jeugdketen te verbeteren is de verwijsindex risicjongeren een belangrijk hulpmiddel. Organisaties werken soms langs elkaar heen en delen informatie over jongeren onvoldoende. Soms omdat de organisaties uit verschillende disciplines komen, soms omdat jongeren naar een andere gemeente verhuizen. De Verwijsindex Risicjongeren brengt risicomeldingen van hulpverleners, zowel binnen gemeenten als over gemeentegrenzen heen, bij elkaar en informeert hulpverleners onderling over hun betrokkenheid bij jongeren.

Doel:

De verwijsindex is een landelijk systeem waarin meldingen – op basis van gesignaleerde risico's voor de lichamelijke, psychische, sociale en cognitieve ontwikkeling van een jeugdige tot 23 jaar – worden geregistreerd en dat een signaal afgeeft aan de meldende instellingen of professionals, indien een jeugdige meer dan één keer staat geregistreerd in het systeem.

Planrealisatie:

Voor de landelijke invoering van de verwijsindex is wetgeving noodzakelijk. De verwijsindex kan immers alleen effectief zijn als sprake is van een landelijk dekkend netwerk waarbij gemeenten wettelijk verplicht worden om de aansluiting op de

verwijsindex van alle in hun gemeente werkzame instanties en zelfstandig werkzame professionals te organiseren en het gebruik van de verwijsindex door hen te bevorderen. De invoering van de VIR is derhalve een verantwoordelijkheid voor gemeenten (in regio's) en instellingen die werkzaam zijn in de Jeugdketen.

De gemeenten hebben een spilfunctie als het gaat om het bevorderen van het gebruik van de verwijsindex en het van de grond trekken van de binnengemeentelijke samenwerking.

Het gebruik van de verwijsindex zal onderdeel gaan uitmaken van de afspraken die gemeenten toch al moeten gaan maken over het organiseren van de centra voor jeugd en gezin.

Voor gemeenten geldt de verplichting om de aansluiting op de verwijsindex voor alle meldingsbevoegden te organiseren.

Ze maken daarbij afspraken over de samenwerking in de jeugdketen met een groot aantal instellingen:

- Jeugdgezondheidszorg (GGD consultatiebureaus)
- Gezondheidszorg (kinderartsen, spoedeisende hulp)
- Onderwijs (scholen, kinderopvang, RMC's)
- Maatschappelijke ondersteuning (MEE-organisaties)
- Justitie&Politie (Raad voor de Kinderbescherming, OM, HALT, e.d.)
- Werk&Inkomen (CWI. Gemeentelijke kredietbank e.d.)

De verwijsindex risicjongeren maakt in de beoogde eindsituatie gebruik van een aantal bouwstenen uit de infrastructuur van de e-overheid, namelijk de overheidsservicebus (OSB), het Burgerservicenummer (BSN) en de basisregistratie personen (GBA).

Voor aansluiting op de VIR zijn standaarden vastgesteld. De wijze waarop gemeenten aansluiten op de VIR wordt niet verplicht opgelegd maar overgelaten aan de gemeenten: zij bepalen zelf hoe zij de verwijsindex op lokaal niveau inrichten.

Er is sprake van eenmalige lasten met betrekking tot de invoering van de verwijsindex. Zo moeten professionals leren werken met het systeem en het kader van de meldingen. De opbrengsten voor de professionals zijn evenwel groot: iedere professional ontvangt door één melding aan de verwijsindex twee jaar lang signalen over risico's die door andere professionals worden gemeld. Hierdoor zal de kwaliteit van de hulp en de ondersteuning aan de jeugdige toenemen en worden in een aantal gevallen ernstige problemen voorkomen.

Ook hebben professionals geen lange zoektocht meer nodig om uit te komen bij de betrokken professional waarmee hij wil afstemmen en samenwerken.

In het gesloten Bestuursakkoord "Samen op Weg", zijn de middelen vastgelegd waarover de gemeenten thans beschikken om met de diverse instellingen afspraken te maken over de lokale verwijsindex en hiermee aan de slag te gaan.

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor eind 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

- **Alle gemeenten maken afspraken over samenwerking binnen de lokale keten en over de inrichting en het gebruik van de Verwijsindex**
De proeftuinsetting is inmiddels gereed
- **Uiterste datum voor verplichte aansluiting en gebruik van de Verwijsindex: 1-6-2009** (onder voorbehoud van aanname van het wetsvoorstel)

Nr. 6: Dienstenloket

Politiek opdrachtgever: EZ

Wat is het dienstenloket?

Het is voor dienstverleners zoals reclamebureaus, fitnesscentra en installatiebedrijven soms lastig om in andere EU-lidstaten aan de slag te gaan. De Europese Dienstenrichtlijn brengt hierin verandering. De richtlijn neemt belemmeringen zoals regelgeving, administratieve lasten en hoge kosten weg of vermindert ze. De Dienstenrichtlijn¹² verplicht alle lidstaten onder andere een centraal elektronisch loket in te richten. Dienstverleners kunnen hier informatie vinden en procedures afwickelen die nodig zijn om in een land aan de slag te gaan. Het zogenaamde Dienstenloket maakt het voor dienstverleners gemakkelijker om zich in Nederland te vestigen of diensten te verlenen.

De richtlijn is op 28 december 2006 in werking getreden. De implementatietermijn is 3 jaar. Op 28 december 2009 moeten de EU-lidstaten voldoen aan alle verplichtingen die uit de dienstenrichtlijn voortvloeien.

Het doel:

Iedere dienstverrichter moet alle procedures en formaliteiten die onder de dienstenrichtlijn vallen in verband met de toegang tot en de uitoefening van een dienst, via een centraal Dienstenloket kunnen afwickelen.

Dit loket wordt binnen Antwoord voor bedrijven vormgegeven. Dit raakt ook centrale en decentrale overheden, toezichthouders, handhavingsautoriteiten, bedrijf- en productschappen en beroepsorganisaties. Dit zijn de organisaties die de informatie en procedures via het Dienstenloket elektronisch mogelijk moeten maken en zelf afhandelen.

In Nederland is het ministerie van Economische Zaken het beleidsverantwoordelijke ministerie voor de implementatie van de Dienstenrichtlijn. EZ werkt in een interdepartementale projectgroep samen met de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Justitie. Het Dienstenloket is onderdeel van het portfolio dat EGEM/i-teams hanteert bij het ondersteunen van het maken van implementatieplannen. De realisatie en instandhouding van het Dienstenloket levert een structurele lastenreductie op van €65 mln. op jaarbasis. (bron EIM)

Het Dienstenloket Dienstenrichtlijn maakt in de beoogde eindsituatie gebruik van een

¹² EG/2006/123

groot aantal bouwstenen uit de infrastructuur van de e-overheid (zie hoofdstuk 3
Onderlinge afhankelijkheden programma's binnen het NUP)

Planrealisatie:

Wetgeving:

Aanbieding Dienstenwet aan TK	4 ^e kwartaal 2008
Aanpassingen sectorale wetgeving	3 ^e kwartaal 2008 – 2 ^e kw. 2009
Aanbieding aanpassingswet	1 ^e kwartaal 2009 of 2 ^e kw. 2009
Veegwet als reparatiewet	3 ^e kwartaal 2009
Deadline implementatie richtlijn	28/12/09

Implementatie Dienstenloket

De Dienstenrichtlijn verplicht tot het inrichten van een centraal digitaal loket waar buitenlandse en Nederlandse dienstverleners informatie vinden, algemene informatie kunnen opvragen en via welke ze procedures kunnen afwikkelen die nodig zijn om zich in Nederland te vestigen of diensten te verlenen voor zover deze procedures en formaliteiten onder de Dienstenrichtlijn vallen. Bovendien krijgen ze via het loket antwoord op algemene vragen over de Dienstenrichtlijn, onder meer over regelgeving, vergunningen en toezicht. Het Dienstenloket vormt dus een schakel tussen de dienstverleners en de overheidsdienst die verantwoordelijk is voor bijvoorbeeld het afgeven van vergunningen. Dienstverleners uit Europese lidstaten kunnen dankzij het loket gemakkelijker en op afstand zaken regelen bij de Nederlandse overheid. Ook Nederlandse dienstverleners kunnen gebruikmaken van het loket. Overheidsdiensten worden vanuit de Dienstenrichtlijn verplicht bijstand te verlenen aan de dienstverleners en afnemers die zich bij hen melden.

Het Dienstenloket wordt ondergebracht bij de huidige website voor ondernemers, **www.antwoordvoorbedrijven.nl**. De site is in het Nederlands, maar bevat sinds de tweede helft van 2008 ook Engelstalige pagina's. Met een speciale berichtenbox zal beveiligd berichtenverkeer mogelijk worden. Via dit kanaal kan de dienstverlener vragen stellen en transacties verrichten. Als hij via de berichtenbox een bericht schrijft aan de overheid, moet de overheid via de berichtenbox reageren. Natuurlijk kan de dienstverlener de overheidsinstantie ook rechtstreeks benaderen of via het Dienstenloket doorklikken naar de site. Bij de ontwikkeling van de berichtenbox van het dienstenloket wordt samenwerking gezocht met MijnOverheid, waardoor uiteindelijk één generieke berichtenbox tot stand komt.

Wat moeten de decentrale overheden doen?

Net als VNG, IPO en UvW screent iedere overheidsorganisatie haar regelgeving. Regels die onder de Dienstenrichtlijn vallen, dienen voor eind 2009 via de website van de bevoegde instantie gevonden te kunnen worden. Daarvoor kan aangesloten worden bij het e-overheidsprogramma Overheid heeft Antwoord, decentrale regelgeving online. Daarnaast hebben de organisaties de verplichting om over deze regelgeving op verzoek van een dienstverrichter 'algemene informatie over de gebruikelijke uitleg en toepassing van eisen over vergunningstelsels, waarbij de bevoegde instantie betrokken is, te

verstrekken'. Dit kan bijvoorbeeld door deze informatie al zoveel mogelijk op een eigen website te plaatsen.

Voor de koppeling tussen de website van de bevoegde instantie en antwoordvoorbedrijven.nl maken we gebruik van de bestaande e-overheidsbouwsteen Samenwerkende Catalogi.

Alle bevoegde instanties die onder de Dienstenrichtlijn vallen, moeten hierop voor eind 2009 aangesloten zijn..

Gemeenten zorgen ervoor dat dienstverleners straks alle transacties, waaronder meldingen en vergunningaanvragen en betalingen, kunnen verrichten via het Dienstenloket. Ze kunnen dit doen dat via bijvoorbeeld een pdf- of Word-document of een e-formulier. De dienstverlener stuurt het ingevulde formulier via het Dienstenloket naar de gemeente. De gemeente controleert zelf de identiteit en authenticiteit van de dienstverlener.

Voor aansluiting op de berichtenbox, meldt iedere overheidsinstelling zich in 2009 aan op www.antwoordvoorbedrijven.nl/participanten. De instelling krijgt dan een inlognaam en wachtwoord.

In het najaar van 2008 zal een eerste versie van Handreiking aansluiting op het dienstenloket op de websites worden geplaatst (www.dienstenrichtlijn.ez.nl, www.antwoordvoorbedrijven.nl/participanten). Daarin zal ook worden aangegeven welke specifieke ondersteuning een decentrale overheidsorganisatie kan krijgen. Op de site kan ook meer informatie worden gevonden over de richtlijn.

In het kader van het NUP wordt afgesproken voor 1/1/ 2010 de volgende stappen te zetten op dit terrein:

▪ **Conformiteit met de dienstenrichtlijn c.q. dienstenwet waaronder in het bijzonder met betrekking tot het Dienstenloket:**

1. **ledere overheidsorganisatie screent haar regelgeving met het oog op voor dienstverleners relevante regelgeving en zorgt dat deze via haar website vindbaar is. (Overheid heeft antwoord, decentrale regelgeving online)**
2. **ledere gemeente, provincie en waterschap sluit zich aan bij Samenwerkende Catalogi voor 28-12-2009**
3. **ledere gemeente, provincie of waterschap sluit zich aan op de berichtenbox via aanmelding bij www.antwoordvoorbedrijven.nl/participanten**

Uiterste datum voor verplichte aansluiting en gebruik: deadline voor de Dienstenrichtlijn: 28-12-2009

Hoofdstuk 3 Onderlinge afhankelijkheden programma's binnen NUP

3.1. Afhangelijkheid voorbeeldprojecten van e-bouwstenen

De voorbeeldprojecten zijn lopende projecten die belangrijke beleidsdoelstellingen van de verschillende departementen ondersteunen. Ze maken gebruik en zijn afhankelijk van de beschikbare elementen van de basisinfrastructuur (zoals DigiD burger, BSN, GBA), maar hebben zich niet afhankelijk gemaakt van nog niet operationeel zijnde elementen van de basisinfrastructuur.

Het aantal voorbeeldprojecten is klein is en kan daarom geen representatief beeld geven van alle e-overheids toepassingen. Ook betreft het projecten die reeds in de realisatiefase zijn. Daarom zijn de voorbeeldprojecten niet bedoeld om de ontwikkeling van de basisinfrastructuur te sturen.

Niettemin maken de voorbeeldprojecten het nut van het reeds gerealiseerde deel van de infrastructuur duidelijk. In de verdere ontwikkeling van de basisinfrastructuur wordt een aantal problemen - die ook in de voorbeeldprojecten zichtbaar zijn geworden - aangepakt, zoals het authenticeren van niet-natuurlijke personen, het omgaan met machtigingen, een uniforme wijze van het toegankelijk maken van basisregistraties, standaardisatie van het berichtenverkeer. Deze problemen hebben geleid tot beperkingen die de voorbeeldprojecten zich hebben moeten opleggen (bijvoorbeeld: machtiging is niet mogelijk) of tot extra inspanning (bijvoorbeeld: het realiseren van een groot aantal specifieke koppelingen met andere systemen en basisregistraties als gevolg van uiteenlopende standaarden).

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de relaties tussen de voorbeeldprojecten en de infrastructuurelementen:

x = gebruik is gerealiseerd of opgenomen in planning voor komende jaar o = beschikbaarheid van deze bouwsteen levert toegevoegde waarde voor het voorbeeldproject (!) = voorbeeldproject heeft veel behoefte aan deze bouwsteen	Digitaal Klant-dossier	Dienstenrichtlijn	Regelhulp	Verwijsindex Risicjongeren	Loket school-verzuim	Land. Voorz. Omg.-Water vergunning
Webrichtlijnen	x	x	x			x
Samenwerkende Catalogi	o	x	o			o

x = gebruik is gerealiseerd of opgenomen in planning voor komende jaar o = beschikbaarheid van deze bouwsteen levert toegevoegde waarde voor het voorbeeldproject (!) = voorbeeldproject heeft veel behoefte aan deze bouwsteen	Digitaal Klant-dossier	Dienstenrichtlijn	Regelhulp	Verwijsindex Risicjongeren	Loket school-verzuim	Land. Voorz. Omg.-/Water vergunning
Antwoord voor Bedrijven		x				x
MijnOverheid.nl	o	o ¹³	x			x
Overheid heeft Antwoord			o			x
DigiD burger	x		x			
Gemeenschappelijke machtigings- en vertegenwoordigingsvoorziening (GMV)			o (!)			o
DigiD bedrijven	o	o	o		o	x ¹⁴
Burger Service Nummer (BSN)	x		x	x	x	x
Gemeentelijke Basisregistratie Personen (GBP) (GBA+RNI=GBP)	x		o	x	x	x
Registratie Niet Ingezetenen (RNI)	o (!)					
Nieuw Handelsregister (NHR)	x	o	o			o
Basisregistratie Adressen en Gebouwen ¹⁵						o
Topografie						o
Kadaster	x					o
Grootschalige Topografie (BGT / GBKN)						o
Overheidsservicebus (OSB)	x	x	x	x	x	x
Terugmeldfaciliteit (TMF)	o					
Generieke Ontsluiting Basisregistraties (GOB)	o			o		o

Een belangrijke kritische afhankelijkheid bestaat bij het voorbeeldproject Dienstenrichtlijn. Het realiseren van het Dienstenloket b.v. de Dienstenrichtlijn is afhankelijk van het aansluiten van de gemeenten op 'Samenwerkende Catalogi' (Een voorziening gerealiseerd in het kader van het programma 'Overheid heeft Antwoord'). Daarmee worden de product- en dienstcatalogi van gemeenten toegankelijk via het Dienstenloket. Op dit moment is ongeveer de helft van de gemeenten aangesloten. Ook is Dienstenrichtlijn afhankelijk van realisatie en aansluiting van gemeenten op de berichtenbox van het Dienstenloket.

¹³ Dit betreft gemeenschappelijke onderliggende bouwstenen van MijnOverheid.nl en het bedrijvenloket.

¹⁴ Voorzien is het gebruik van de KvK voorziening naast een eigen voorziening voor niet natuurlijke personen die (nog) niet in het Handelsregister zijn opgenomen.

¹⁵ Voorbeeldprojecten maken gebruik van adresgegevens uit GBA en/of Handelsregister. Dat betekent dat dit via deze koppeling t.z.t. het BAG adres is.

Voor een aantal e-bouwstenen geldt dat de voorbeeldprojecten daar sterke behoefte aan hebben, zeker bij de doorontwikkeling op iets langere termijn. Dit betreft:

- Dienstenrichtlijn en Landelijke Voorziening Omgevingsloket (LVO) hebben behoefte aan een goede oplossing voor het *authenticeren van niet-natuurlijke personen*. Dit wordt nu respectievelijk opgelost door het buiten scope definiëren van de authenticatiefunctie en door een eigen voorziening te realiseren.
- LVO en WMO regelhulp hebben sterke behoefte aan een mogelijkheid om met *machtigingen* te werken (LVO lost dit ook op met een eigen voorziening).
- DKD heeft sterke behoefte aan de beschikbaarheid van de RNI (Registratie Niet Ingezeten).

Met opmaak: Inspringing: Links: 0,88 cm, Verkeerd-om: 0,35 cm, Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: -0,63 cm + Tab na: 0 cm + Inspringen op: 0 cm

Op grond hiervan is de conclusie dat voor de doorontwikkeling van de voorbeeldprojecten het realiseren van de geplande e-bouwstenen in minimaal het geplande tempo zeer gewenst is.

3.2. Afhankelijkheid e-bouwstenen van voorbeeldprojecten

Dit is geen voor de hand liggende afhankelijkheid (immers het realiseren van infrastructuur gaat noodzakelijkerwijs vooraf aan het gebruik ervan). Maar het doet zich wel voor bij met name mijnoverheid.nl. Loketten als LVO, Regelhulp, DKD dienen via het mijnoverheid.nl portal door de burger gebruikt te kunnen worden. Voor een goede integratie van de voorzieningen die de voorbeeldprojecten ontwikkelen in mijnoverheid.nl, is doorontwikkeling van de onderliggende voorzieningen van dit portal (generieke berichtenbox, single sign-on, zaakstatusinformatie) vereist.

3.3. Afhankelijkheden e-bouwstenen onderling

Hier wordt de zaak wat gecompliceerder. Ook de meeste e-bouwstenen kunnen onafhankelijk van elkaar worden ontwikkeld, maar leveren als losstaande bouwsteen geen toegevoegde waarde.

Dat is het meest duidelijk bij de onderdelen van het OverheidsDienstenPlatform (ODP). Dit zijn de OverheidsServiceBus (OSB), TerugMeldFaciliteit (TMF) en de Generieke Ontsluiting Basisregistraties (GOB). TMF en GOB hebben geen enkele waarde zolang de basisregistraties daar niet op aangesloten zijn. De OSB veronderstelt dat de verschillende overheidsnetwerken aan elkaar gekoppeld zijn. Dat impliceert aansluiting op de Haagse Ring en gebruik van de standaarden van het Koppelnets Publieke Sector.

Overigens volgt uit het kabinetsbesluit over het Nationaal Actieprogramma dat de Rijksoverheidspartijen vóór 1-1-2010 moeten zijn aangesloten op TMF en GOB. Dat betekent dat de landelijke voorzieningen van de basisregistraties voor die datum op TMF en GOB moeten zijn aangesloten en dat partijen die gebruik maken van

deze basisregistraties mogen veronderstellen dat ze vanaf die datum volgens deze standaarden met de basisregistraties kunnen communiceren.

De Front-Office programma's (Overheid heeft Antwoord, Antwoord voor Bedrijven en MijnOverheid.nl) vullen elkaar aan en delen in toenemende mate onderliggende componenten (zoals Samenwerkende Catalogi en generieke Berichtenbox). Antwoord voor Bedrijven en MijnOverheid.nl kennen in hun doorontwikkeling een afhankelijkheid van de toegankelijkheid van de basisregistraties.

3.4. Afspraken

In het kader van de realisatie van het NUP maken partijen op dit terrein de volgende (aanvullende) afspraken die voor eind 2010 gerealiseerd worden:

- Voorbeeldprojecten passen relevante e-bouwstenen toe als die beschikbaar zijn (dat betekent dat in projectplannen de migratie van specifieke voorzieningen naar elementen van generieke basisinfrastructuur wordt meegenomen)
- Alle basisregistraties implementeren de ontsluiting middels OSB standaarden en voorzieningen en GOB en sluiten aan op de TMF per 1-1-2010
- Alle gemeenten sluiten aan op samenwerkende catalogi en de generieke berichtenbox
- GMV en DigiD-bedrijven nemen de eisen die de voorbeeldprojecten stellen aan deze voorzieningen mee in hun ontwikkeling.
- MijnOverheid.nl wordt doorontwikkeld. Dit betreft ondermeer het realiseren van onderliggende voorzieningen (single-sign on, generieke berichtenbox, zaakstatusinformatie) zodat integratie met de landelijke voorzieningen van de voorbeeldprojecten mogelijk wordt.
- Voor De Front-Office programma's 'Overheid heeft Antwoord', 'MijnOverheid.nl' en 'Antwoord voor Bedrijven' is de intentie om deze door te ontwikkelen op basis van een gemeenschappelijke, samenhangende architectuur.

Hoofdstuk 4 Regie en aansturing van het Nationaal uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid

4.1. Overlegstructuur

De Bestuurlijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid

Het bestuurlijk akkoord strekt ertoe meer snelheid en focus in de ontwikkeling en het gebruik van de e-overheid te verkrijgen. De realisatie van de e-overheid vraagt om goede samenwerking van de vele betrokken (overheids)organisaties. Alle betrokkenen hebben hun eigen verantwoordelijkheid en maken op basis daarvan hun eigen afwegingen in de samenwerking. Het overheidsbrede overleg over voortgang en samenhang op politiek-bestuurlijk niveau vindt plaats in de regiegroep Dienstverlening en e-overheid. Deze regiegroep wordt voorgezeten door de Staatssecretaris van BZK. De Regiegroep komt ongeveer vijf keer per jaar bijeen. Leden zijn bestuurders en voorzitters van de koepelorganisaties van de andere overheden en hoogambtelijke vertegenwoordigers van de meest betrokken departementen (VROM, VWS, Jeugd en Gezin, SZW, OC&W, EZ, Justitie, Financiën, BZK). Inmiddels is ook een vertegenwoordiger van de Manifestgroep (grote uitvoeringsorganisaties) toegetreden. Hiermee zijn alle relevante overheidspartijen die noodzakelijk zijn voor gezamenlijke regie op gebruik en aansluiting op de e-overheid op bestuurlijk niveau vertegenwoordigd. Binnen het Rijk vindt de afstemming tussen dienstverlening/e-overheid en lastenverlichting voor burgers en bedrijven plaats in de ministeriële Stuurgroep regeldruk, onder voorzitterschap van de minister-president.

Het ambtelijk secretariaat van de Bestuurlijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid is belegd bij het ministerie van BZK en de VNG.

Onderstaande voorstellen zullen in hun uitwerking worden geëvalueerd, ca. 1,5 jaar nadat met de voorgestelde werkwijze ervaring is opgedaan.

De Ambtelijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid

Een ambtelijke Regiegroep bereidt de Regiegroep dienstverlening en e-overheid voor en geeft invulling aan de besluitvorming in de bestuurlijke Regiegroep. Deze Ambtelijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid¹⁶ komt ongeveer een keer per maand bijeen en krijgt een belangrijke rol bij de tactische sturing van de e-overheid en het NUP als geheel. De onderdelen van het NUP zijn immers nauw met elkaar verweven. Voor de implementatie van de e-overheidsvoorzieningen is het noodzakelijk dat de producten en

¹⁶ De Ambtelijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid is ontstaan uit samenvoeging van de VOR (het overleg ter voorbereiding van de Regiegroep dienstverlening en e-overheid en de Kenniscentrumraad.

diensten aansluiten op de processen van de afnemers en dat de afnemer tijdig kan inspelen op de nieuw te ontwikkelen producten en diensten.

De Ambtelijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid:

- Brengt samenhang aan in voorbeeldprojecten en basisvoorzieningen en stuurt hier op.
- Analyseert de afhankelijkheden in het tijdpad van de verschillende programma's en projecten en bewaakt de voortgang.
- Stemt de oplever data af.
- Harmoniseert de aanpak voor implementatie bij de verschillende voorbeeldprojecten en basisvoorzieningen.
- Draagt zorg voor integratie van basisregistraties.
- Draagt zorg voor een uitvoeringstoets voor nieuwe programma's.
- Versterkt de onderlinge kennisdeling tussen de verschillende onderdelen.
- Voert de regie op de communicatie over het geheel van het programma in zijn samenhang.
- Brengt de wensen in van burgers en bedrijven en zorgt daarmee dat het NUP waar nodig en gewenst vraaggericht zal zijn.

Met opmaak: Inspringing: Links: 0,63 cm, Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0 cm + Tab na: 0,63 cm + Inspringen op: 0,63 cm, Tabs: Niet op 0,63 cm

De Ambtelijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid wordt voorgezeten door een onafhankelijk voorzitter en wordt ondersteund door een secretariaat en agendacommissie vanuit BZK. De onafhankelijk voorzitter is vanuit zijn rol lid van de bestuurlijke regiegroep.

Leden zijn enerzijds de beleidsmatig verantwoordelijke opdrachtgevers voor de in het nationaal uitvoeringsprogramma opgenomen basisvoorzieningen, basisregistraties en voorbeeldprojecten. Anderzijds vertegenwoordigers van de beoogde gebruikers: gemeenten/provincies/waterschappen en uitvoeringsorganisaties. Deze leden zijn vrij in de wijze waarin zij hun opdrachtgeverschap vervullen. De Ambtelijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid zal geen sturing geven op de individuele programma's en voorbeeldprojecten.

Er vindt dus geen overname van verantwoordelijkheid plaats; bestaande stuurgroepen blijven in stand en hiërarchische sturing blijft verlopen via de opdrachtgevers.

Alleen waar samenhang op inhoud en planning in het geding zijn of waar het NUP als geheel wordt beïnvloed door relevante feiten en ontwikkelingen bij de e-bouwwaardeprogramma's en/of de voorbeeldprojecten, is de Ambtelijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid de plek waar dit samenkomt en wordt besproken.

De Ambtelijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid treedt derhalve niet in de bevoegdheden van de individuele opdrachtgevers. Wanneer opdrachtgevers merken dat in hun stuurgroepen of in afstemmingsoverleggen iets niet goed loopt, bijvoorbeeld doordat opdrachten voor programma's niet scherp genoeg blijken te zijn afgestemd, dan kunnen zij deze problematiek (laten) agenderen in de Ambtelijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid. Deze Regiegroep zorgt dan in overleg voor een gezamenlijke probleemanalyse (voor wat betreft samenhang, tempo en impact) en oplossingsrichting, zodat de opdrachtgevers vervolgens binnen hun domein hun verantwoordelijkheid kunnen nemen.

Wordt geen overeenstemming binnen de Ambtelijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid bereikt over de probleemanalyse en oplossingsrichting, dan wordt het onderwerp, via de opdrachtgevers ter besluitvorming in de Bestuurlijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid voorgelegd.

Naast opdrachtgevers bestaat de Ambtelijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid ook uit leden die optreden als vertegenwoordiger voor de partijen die geacht worden op enig moment aan te sluiten op de basisvoorzieningen (provincies, gemeenten, waterschappen en uitvoeringsorganisaties).

Het ambtelijk secretariaat van de Ambtelijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid wordt gevoerd door BZK en VNG. Kenniscentrum is daar nauw bij betrokken omdat de Ambtelijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid ook sturend is op Kenniscentrum.

Aan het secretariaat van de Ambtelijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid wordt door BZK een coördinator toegevoegd. Deze heeft tot taak de coördinatie op de werkvloer te regelen tussen de verschillende programma's binnen en buiten ICTU. De coördinator brengt betrokken medewerkers "bij elkaar" en meldt afwijkingen en verschillen in planning aan de Ambtelijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid.

De coördinator krijgt tot taak om op basis van informatie, die Kenniscentrum voor hem verzamelt, de programmamanagers en andere verantwoordelijk projecten binnen het NUP te helpen met bevorderen van samenhang op planning en op inhoud.

Daarmee steunt hij betrokken partijen en programma's richting het bestuurlijke niveau van de Ambtelijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid (voorheen VOR en Kenniscentrumraad) en de Bestuurlijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid onder leiding van de staatssecretaris van BZK.

E-overheidsprogramma's, de werkgroepen en de voorbeeldprojecten

Voor het NUP is een aantal e-overheidsprogramma's en programma's voor de ontwikkeling van basisregistraties voorwaardelijk. Deze worden in de lijn aan gestuurd door opdrachtgever al dan niet samen met een stuurgroep. Deze "verticale" aansturing verandert niet.

Het NUP kent een aantal voorbeeldprojecten. Deze worden in de relevante beleidskolom gestuurd.

Het NUP kent voorts een aantal "horizontale" werkgroepen, zoals bijvoorbeeld het Stelseloverleg. Vanuit de verschillende gremia rondom de programma's op het gebied van de e-overheid. Op dit moment zijn tenminste de volgende horizontale overleggen relevant:

- Het Stelseloverleg dat zich richt op het monitoren van het tot stand komen van de basisregistraties, het stimuleren van de totstandkoming van gemeenschappelijke afspraken en het presenteren van de samenhang over basisregistraties en/of programma's heen. Dit beslaat de juridische, organisatorische, informatiekundige en procesmatige aspecten. Eventuele

“hangpunten” waarover in dit overleg geen sluitende afspraken kunnen worden gemaakt worden geagendeerd in de ambtelijke Regiegroep.

- Het Overleg over Front-office programma's dat zich richt op de totstandkoming van programma's voor de dienstverlening en/of informatievoorziening aan burgers en bedrijven;
- Het Tactisch afstemmingsoverleg (TAO), dat zich richt op de implementatie en wordt georganiseerd door de i-teams.
- Het overleg rondom Architectuur dat zorg draagt voor de samenhang binnen de e-overheid en dat deze samenhang bevordert door inrichtingsprincipes aan te wijzen, zoals de referentiearchitectuur (NORA)
- Het overleg inzake NTP dat zich gericht op de definities en afspraken over de jaarverslagen en jaarrekeningen van bedrijven.
- Het Forum en College standaardisatie die bevorderen dat binnen het publieke domein gebruik wordt gemaakt van eenduidige standaards.
- Het Communicatieoverleg dat in samenwerking met andere e-overheidsprogramma's een samenhangend communicatieplatform aan alle betrokken partijen met interesse en belang in de e-overheid biedt.

Nieuw in het leven te roepen: Het Overleg Uitvoeringstoets dat is gericht op de bestuurlijke en informatiekundige inpasbaarheid van (nieuwe) programma's binnen de kaders (standaarden, architectuur etc.) van de e-overheid en (toekomstige) wet- en regelgeving¹⁷. Werking van het nationaal uitvoeringsprogramma, dat onder meer ingaat op de uitvoeringstoets.

4.2. Monitoring door Kenniscentrum

Kenniscentrum, een programma binnen ICTU, monitort de uitvoering van het Nationaal uitvoeringsprogramma. Kenniscentrum levert aan de Ambtelijke Regiegroep Dienstverlening periodiek een voortgangs- en sturingsrapportage over het Nationaal Uitvoeringsprogramma. De programma's voor de basisvoorzieningen en voorbeeldprojecten verstrekken daarvoor de benodigde informatie aan het kenniscentrum. Kenniscentrum voert op basis van deze informatie tevens een analyse toe op het niveau van het Nationaal Uitvoeringsprogramma. Het monitorrapport over de voortgang van het Nationaal Uitvoeringsprogramma vormt daarmee, naast de via de stuurgroepen aangeleverde informatie, belangrijke input voor de (ambtelijke) Regiegroep. Het Rijk zal daarnaast de kwalitatieve en kwantitatieve effecten van de verschillende onderdelen van het NUP expliciet in beeld brengen onder andere vanwege het belang om de voortgang te kunnen volgen en de borging van resultaten te verzekeren. Daartoe wordt een toetsingskader ontwikkeld vanuit het programma regeldruk bedrijven en de ministeries van BZK en EZ. Hiermee wordt zeker gesteld dat de inzet van de e-overheid gericht blijft op betere dienstverlening en lastenverlichting voor burgers en bedrijven.

¹⁷ Dit is onderdeel van hoofdstuk 8 van het stuk dat Bestuurlijk wordt voorgelegd.

Voortgangs- en planningsinformatie NUP door inrichting van een geïntegreerde monitor

De voortgang van de ontwikkeling van de e-overheid wordt momenteel op verschillende manieren gemeten. Zo levert Kenniscentrum momenteel aan BZK de ingrediënten voor de jaarlijkse voortgangsrapportage e-overheid aan de Tweede Kamer. Voor het verkrijgen van die ingrediënten doet Kenniscentrum periodiek een beroep op de ruim zeventig e-overheid-programma's. Deze programma's doen op hun beurt weer een beroep op (lokale) overheden. Daarnaast bestaan er diverse monitors die een beeld geven van de voortgang van de ontwikkeling van de e-overheid.

Dat beeld, gebaseerd op informatie uit de voortgangsrapportage e-overheid en de diverse monitors, is echter niet altijd consistent. Bij het vergaren van de informatie ontbreken eenduidige begripsdefinities, waardoor de vraag over de voortgang van de ontwikkeling van de e-overheid niet altijd eenduidig beantwoord kan worden. Gevolg daarvan is dat het dikwijls ontbreekt aan uniforme voortgangs- en sturingsinformatie waardoor onvoldoende overzicht en inzicht in de samenhang van de ontwikkeling van de e-overheid ontstaan is.

Het voortdurend bevragen van overheden over de voortgang van de implementatie van (onderdelen van) de e-overheid is tijdrovend maar op dit moment onvermijdelijk en aan de orde van de dag. Zowel bij programma's als bij (lokale) overheden is er daarom grote behoefte aan bundeling van bestaande initiatieven waardoor administratieve lasten worden verminderd. Verder stijgt bij bestuurders de vraag naar eenduidige voortgangs- en sturingsinformatie over de ontwikkeling van de e-overheid. Bestaande initiatieven moeten daarom worden gebundeld. Programma's moeten in overleg met elkaar komen tot een set van begripsdefinities ten aanzien van voortgangs- en planningsgegevens; Kenniscentrum coördineert dit proces en beheert de gemaakte afspraken. De NUP-programma's dienen in dit kader als pilot voor een geïntegreerde monitoring.

Realisatie van de geïntegreerde monitor

Om in deze pilot-fase voor de NUP-programma's tot een geïntegreerde monitor te komen, wordt de weg gevolgd van integratie van bestaande en beschikbare informatie. Door de bestaande monitors te bundelen en de aldus verkregen informatie te structureren, ontstaat een gedetailleerd samenhangend beeld over de voortgang van de e-overheid per overheidsinstantie.

Dit samenhangende beeld wordt teruggekoppeld aan de desbetreffende overheidsinstantie die hierop aanvullingen kan geven of verbeteringen aan kan brengen. Hiermee ontstaat een "persoonlijke internetpagina" voor die overheidsinstantie waarop de informatie te vinden is die door de verschillende NUP-programma's over deze instantie bijeengebracht is. Dit is vervolgens ook het kanaal waarlangs nieuwe monitorings-informatie wordt vergaard. De onderliggende kennisbank is voor alle betrokken partijen te bevragen en dient als basis om op geaggregeerd niveau voortgangsrapportages over de ontwikkeling van de e-overheid op te kunnen stellen. Deze werkwijze biedt de mogelijkheid de veelal decentraal beschikbare informatie te delen, waardoor de administratieve lasten aanzienlijk verlaagd worden. Door eenmalige

opslag en meervoudig gebruik van deze gedetailleerde informatie worden dezelfde principes toegepast die nu middels de basisregistratieprogramma's bij de overheidsinstanties geïmplementeerd worden.

Aanpak, inrichting en beheer van de geïntegreerde monitoring

Samenwerking staat centraal bij de inrichting van een methodiek die geïntegreerd monitoren van e-overheidsgegevens mogelijk maakt. De NUP-programma's zullen hiertoe bindende afspraken met elkaar maken ter besluitvorming in de (ambtelijke) Regiegroep Dienstverlening en e-overheid. Deze set van afspraken creëert één kanaal voor gegevensuitwisseling tussen decentrale overheid en de beheerder van de geïntegreerde monitor en staat model voor de overige e-overheidprogramma's opdat er geen inconsistentie kan ontstaan tussen voortgangs- en planningsgegevens van NUP- en overige e-overheidprogramma's.

Essentieel daarbij is dat de verantwoordelijkheid voor het behoud van de kwaliteit van de gegevens blijft liggen bij de bron.

De programma's i-teams en Kenniscentrum zijn verantwoordelijk voor het realiseren van de geïntegreerde monitor. Het programma Overheid heeft Antwoord zal, als beheerder van de bestaande monitor 'Overheid.nl', welke reeds zeer veel gelijksoortige informatie bevat, direct betrokken worden bij de realisatie van de geïntegreerde monitor.

Het beheer van de geïntegreerde monitor wordt bij Kenniscentrum belegd.

In het kader van het NUP spreken partijen op dit terrein af dat:

- **Het Rijk draagt zorg voor een samenhangende monitor;**
- **alle partijen, verantwoordelijk voor de realisatie van het NUP, gaan t.b.v. de samenhangende monitor informatie leveren**
- **Alle bestuurslagen maken gebruik van de samenhangende monitor**

Hoofdstuk 5 Ondersteuning bij implementatie

5.1. Inleiding

De realisatie van de e-overheid staat of valt met het succes van de implementatie. De afgelopen jaren is via i-teams en EGEM een implementatie-infrastructuur ontwikkeld, die zich in de praktijk ontwikkeld heeft en zeer effectief blijkt. Het NUP wil deze ontwikkeling met kracht voortzetten. Het voorziet in continuïteit en convergentie. Continuïteit door de huidige wijze van implementatieondersteuning voort te zetten en op onderdelen mogelijk te versterken. Convergentie door het ontwikkelde implementatieregime ook van toepassing te laten zijn voor nieuwe beleidsinitiatieven en het waar mogelijk te verbreden.

Voor de “voorbeeldprojecten” en basisvoorzieningen welke thans in het NUP staan beschreven bestaan overigens ook eigen, inhoudelijke implementatieteams zoals Coördinatiepunt-ICT (voor de DKD), Stimulansz (voor Regelhulp), de BAG-teams voor de BAG etc. De “i-teams” hebben in dit verband een verwijfsfunctie en dragen de kennis uit. De “technische implementatie-ondersteuning” komt dan van genoemde partijen.

In de Verklaring van 2006, waaruit i-teams zijn voortgekomen, wordt een gecoördineerde implementatie immers een belangrijke voorwaarde genoemd voor een succesvolle realisatie van de doelstellingen die met e-overheid worden nagestreefd. De praktijk heeft zich op basis van deze verwachting ontwikkeld. Het overgrote deel van de gemeenten (augustus 2008: 90%) maakt gebruik van de diensten van i-teams. Het streven is dat eind 2008 alle gemeenten, provincies en waterschappen participeren. I-teams beoogt bij de deelnemende overheidsorganisaties een onomkeerbare impuls te geven voor de ontwikkeling van de gemeentelijke organisatie. Doelstelling voor het opstellen van het realisatieplan is een zodanige verankering van het veranderproces dat deze gemeenten zelfstandig aan de slag kunnen met de realisatie. Op basis van de eerste monitoring lijkt dit in veel gemeenten goed te lukken. Gemeenten, provincies en waterschappen hebben er alle belang bij dat het speelveld tijdens de realisatie niet te veel verandert. In het NUP wordt hier prudent mee omgegaan. Voor alle partijen is uitgangspunt dat van nieuwe programma's via een verplichte uitvoeringstoets de impact wordt onderzocht en de samenhang met de reeds lopende programma's wordt geanalyseerd. Deze programma's worden volledig geïntegreerd in het portfolio van i-teams.

Toepassing plateauaanpak¹⁸

De Plateauaanpak geeft richting aan de ontwikkeling van in dit geval de gemeentelijke organisatie. Natuurlijk is deze ook bruikbaar voor provincies en waterschappen. Maar net zoals er vele wegen zijn naar Rome, zijn er vele wegen om je organisatie te ontwikkelen. De keuze voor de weg is afhankelijk van ambities, doelstellingen, financiële middelen,

¹⁸ Zie in Bijlage 1 een beschrijving van de plateauaanpak voor integrale Dienstverlening met een beschrijving van de betekenis van de plateauaanpak voor enkele voorbeeldprojecten

ervaringen uit het verleden en nog veel meer. Er is dus niet één goede weg. De Plateauaanpak is geen blauwdruk voor organisatieontwikkeling. Het helpt om inzichtelijk te maken waar de organisatie staat op de verschillende gebieden, waar de organisatie naar toe zou willen en hoe daar te komen. Gemeenten bevinden zich grofweg voor de meeste onderdelen op plateau 1 en/of 2. Veel ontwikkelingen die op gemeenten afkomen, denk aan WMO, Jeugdzorg e.d. vragen om een ontwikkeling naar plateau 3 en 4. De uitdaging waar gemeenten voor staan is te bepalen wat zij als ambitie hebben en een pad te kiezen om deze ambitie waar te maken.

5.4. Plateauaanpak in NUP¹⁹

Voor de partijen die het NUP ondertekenen kan de toepassing van de ontwikkelde plateauaanpak van belang zijn in de implementatiestrategie. De plateauaanpak ondersteunt de ambities van het Rijk, provincies, waterschappen en gemeenten om de verschillende e-overheid programma's in samenhang in te voeren. De plateauaanpak maakt een integrale aanpak mogelijk doordat:

- het fungeert als een gemeenschappelijke taal, waarmee de communicatie over organisatie-ontwikkeling ondersteund wordt;
- het leidt tot convergentie in het denken en de aanpak van alle partijen die bij deze organisatievernieuwing betrokken zijn;
- het de implementatie bevordert, want het fungeert als een generiek model, waarin afzonderlijke activiteiten van partijen, in samenhang, ingepast kunnen worden;
- het het initiatief sterk bij de overheidsorganisaties zelf legt (heft in handen) als eerstverantwoordelijke voor de eigen organisatieontwikkeling;
- vernieuwing planbaar wordt (gefaseerd implementatie).

In het kader van het NUP wordt op het terrein van de implementatie van de verschillende projecten en programma's door partijen afgesproken dat:

- **I-teams alle gemeenten, provincies en waterschappen in staat stellen om een realisatieplan op te stellen, daarbij gebruik makend van de bestaande implementatiemechanismen en de ontwikkelde infrastructuur;**
- Dit geldt in beginsel voor alle in het NUP afgesproken programma's en op basis van een verplichte toepassing van de uitvoeringstoets, danwel een quick scan als dit beter bij de omvang of status van het programma past,
- Waar mogelijk en relevant met een centrale plaats voor de ontwikkelde plateauaanpak dienstverlening;
- **Gemeenten, provincies en waterschappen het op zich nemen om voor hun bestuurslaag de daadwerkelijke uitvoering van implementatieplannen te organiseren (borging en realisatie)''**

¹⁹ Zie bijlage 1 voor een uitgebreide beschrijving van de plateauaanpak.

Hoofdstuk 6 Financiering

In de "Verklaring" van april 2006 zijn door het vorige kabinet spelregels afgesproken over de financiering van ontwikkeling, implementatie, aansluiting en beheer van de e-overheidbouwstenen. Sindsdien heeft er besluitvorming plaatsgevonden over de spelregels voor de financiering van met name het beheer en het gebruik van de basisvoorzieningen. Dit hoofdstuk geeft de gemaakte afspraken weer. Een overzichtstabel voor de basisvoorzieningen en voorbeeldprojecten van de (te maken afspraken over) dekking van de kosten voor ontwikkeling, implementatie, aansluiting en beheer is opgenomen in de bijlage.

Ontwikkeling

De ontwikkeling van basisvoorzieningen wordt gefinancierd door de overheidsorganisatie die verantwoordelijk is voor de betreffende voorziening. In algemene zin is de Rijksoverheid in principe verantwoordelijk voor de landelijke infrastructurele basisvoorzieningen. De opdrachtgever draagt zorg voor de financiering van de ontwikkeling van elektronische dienstverleningsproducten.

Implementatie en aansluiting

De kosten voor aansluiting en implementatie worden gedragen door de organisatie die zich aansluit. Voor individuele voorzieningen kan worden afgesproken dat vanuit het Rijk een bijdrage wordt geleverd, om aansluiting te versnellen.

Exploitatie en beheer (incl. doorontwikkeling) basisvoorzieningen

Budgetfinanciering is een bekostigingswijze waarbij de kosten voor exploitatie en beheer niet naar rato van verbruik worden doorberekend aan gebruikers, maar uit de begroting van het verantwoordelijk departement worden gefinancierd. DiGiD, ODP (OSB, TMF en GOB), OTP, GMV, Mijnoverheid.nl en Antwoord & bedrijven, Antwoord, Digid bedrijven zijn budgetgefinancierde voorzieningen. De kosten voor exploitatie en beheer van DiGiD, ODP en OTP zijn inmiddels structureel gedekt binnen de begroting van BZK. De opdrachtgever van GMV, Mijnoverheid.nl, Antwoord & bedrijven, Antwoord, Digid bedrijven zorgt voor een passend budget voor beheer en exploitatie van deze voorzieningen. De opdrachtgever kan hiervoor een bijdrage vragen van gebruikers, waaronder medeoverheden, in de vorm van een structurele overheveling van budget. De overheid die nieuw beleid maakt dat extra kosten met zich meebrengt voor beheer en exploitatie van de voorziening maakt met de beheerder van de voorziening afspraken over de dekking. De kosten voor het beheer en de exploitatie van alle hier niet genoemde basisvoorzieningen worden in beginsel doorberekend aan de afnemers.

Exploitatie en beheer basisregistraties

De exploitatie en beheer van basisregistraties zijn/worden budgetgefinancierd, mits dit doelmatig en budgettair neutraal vorm te geven is. De exploitatie - en beheerkosten voor BSN, GBA, de landelijk voorziening BAG en Topografie en GBKN, zijn inmiddels structureel gedekt binnen de rijksbegroting (gedeeltelijk door structurele overheveling van budgetten door de medeoverheden). Voor de basisregistratie Grootchalige

Topografie (GBKN) zijn in de Rijksbegroting structureel middelen opgenomen om de exploitatie te dekken indien de huidige niet-overheidspartijen niet langer bijdragen. Voor RNI, NHR, en Kadaster zal worden bezien of en op welke wijze budgetfinanciering kan worden gerealiseerd binnen de voorwaarden van budgetneutraliteit en doelmatigheid. Om aan deze eisen te voldoen kan het verantwoordelijk departement van de betreffende basisregistratie een bijdrage vragen van gebruikers, waaronder medeoverheden, in de vorm van een structurele overheveling van budget. Indien niet aan de eisen van budgetneutraliteit en doelmatigheid wordt voldaan, zullen de kosten voor exploitatie en beheer worden doorberekend aan de gebruikers.

Overig

De kosten voor implementatie van de webrichtlijnen zijn voor rekening van de organisaties die de webrichtlijnen implementeren. De doorontwikkeling van de webrichtlijnen en daarmee samenhangende instrumenten wordt gefinancierd door de opdrachtgever.

Overheden dragen hun eigen kosten voor het beheer van de eigen productencatalogus en de aansluiting op samenwerkende catalogi. Het Rijk draagt de kosten van het onderhoud van de standaard samenwerkende catalogi en de centrale zoekmachine.

Voorbeeldprojecten

WABO/omgevingsloket

De structurele kosten voor het omgevingsloket worden gefinancierd uit de opbrengsten van leges. Over de incidentele invoeringskosten moet nog overeenstemming worden bereikt tussen het Rijk en de VNG.

Digitaal klantdossier (fase II)

Vanaf oktober 2008 worden bestuurlijke afspraken gemaakt over DKD fase II, op basis van nader uitgewerkte plannen van de ketenpartners UWV, CWI, SVB en gemeenten. Bij de uitwerking van deze plannen komt ook de financiering aan de orde.

Landelijk digitaal loket schoolverlaten

De kosten voor het landelijk digitaal loket schoolverlaten worden gedragen door het Rijk.

WMO/regelhulp

De ontwikkeling van Regelhulp wordt gefinancierd door VWS en SZW. De kosten voor aansluiting en implementatie worden gedragen door de organisatie die zich aansluit. De kosten voor het beheer en de exploitatie worden vooralsnog gedeeltelijk doorberekend aan de afnemers. Nadere afspraken moeten nog worden gemaakt, deze hangen samen met het te nemen besluit welke organisatie Regelhulp gaat beheren.

Verwijsindex risicjongeren

De kosten voor ontwikkeling van de verwijsindex risicjongeren worden gedragen door het Rijk. Voor implementatie, aansluiting, beheer en exploitatie van de verwijsindex zijn middelen toegevoegd aan de algemene uitkering van het Gemeentefonds.

Dienstenrichtlijn Diensten-loket

De kosten voor ontwikkeling van het centrale Dienstenloket worden gedragen door het Rijk. Over de kosten voor decentrale overheden voor het digitaal beschikbaar stellen van de noodzakelijke informatie en de aansluiting op het centrale Dienstenloket zijn conform artikel 2 van de Financiële Verhoudingswet afspraken gemaakt.²⁰ Tevens financiert EZ de ondersteuning van de i-teams bij het opnemen van de werkzaamheden van gemeenten rondom het aansluiten op het Dienstenloket in de realisatieplannen.

In het kader van het NUP wordt op het terrein van de financiering door partijen afgesproken dat:

- Er een werkgroep komt die nagaat in hoeverre er algemene spelregels voor de (budget)financiering van de basisregistraties *als stelsel* opgesteld kunnen worden.
- Voor een aantal basisvoorzieningen/basisregistraties en voorbeeldprojecten (zie boven) de afspraken en doelstellingen in het NUP onder voorbehoud zijn van financiële dekking van ontwikkeling en/of exploitatie en beheer door de opdrachtgever. Het betreft: samenwerkende catalogi, GMV, Mijnoverheid.nl, Antwoord & bedrijven, Antwoord, Digid bedrijven, RNI, NHR en i-teams

²⁰ (Kamerstukken II 2006/07, 30 800 XIII, nr. 79).

Hoofdstuk 7 Communicatie

Communicatie over het NUP is van groot belang voor het slagen van het programma. Zowel regie op de samenhang als het aanbrengen van een duidelijke focus zijn de belangrijkste verbeterpunten voor de verdere ontwikkeling van de e-overheidsdienstverlening, waarvoor het NUP in het leven is geroepen. Het ligt voor de hand dat de communicatie hierop aansluit. Op dit moment is sprake van een stroom van communicatie en communicatie-uitingen over de e-overheidsdienstverlening naar bestuurders van alle overheidslagen.

Deze overload van informatie kan meer gericht en geconcentreerd worden op de onderdelen van het NUP. Ook op het vlak van communicatie dient er immers gezorgd te worden voor focus en samenhang conform de door Postma/Wallage geadviseerde aanbevelingen in “het Uur van de Waarheid”. Om de doelen van het NUP te kunnen verwezenlijken is het vanuit communicatief oogpunt nodig alle betrokkenen tijdig en juist te informeren, te enthousiasmeren, stimuleren en adviseren om de gestelde doelen te bereiken.

Hierbij gaan we uit van de volgende kernboodschap:

Burgers en bedrijven vragen om een overheid die snel, efficiënt en klantgericht werkt en niet steeds naar de bekende weg vraagt; dus betere dienstverlening met minder administratieve lasten. Om dat te bereiken brengen de overheden focus en samenhang aan in de ontwikkeling van de basisinfrastructuur van de e-overheid. De basisinfrastructuur omvat: elektronische toegang tot de overheid, e-authenticatie, informatienummers, basisregistraties en elektronische informatieuitwisseling. De overheden spreken af deze basisinfrastructuur tot stand te brengen en gezamenlijk in gebruik te nemen. In het Nationaal Uitvoeringsprogramma betere dienstverlening en e-overheid (NUP) zijn tevens zes voorbeeldprojecten benoemd, waarmee getoond wordt hoe de beschikbare infrastructuur van de e-overheid de dienstverlening zichtbaar verbetert. Dit zijn: het Omgevingsloket, het Digitaal klantdossier, het Landelijk digitaal loket schoolverlaten, Regelhulp in de context van de WMO, de Verwijsindex risicojongeren en de Dienstenrichtlijn 1-loket. Zo werken Rijksoverheid en decentrale overheden samen aan een optimale dienstverlening aan de samenleving.

Communicatiedoelen:

Expliciet committeren alle betrokken bestuurders in Nederland zich aan het uitvoeringsprogramma. In de eigen bestuursafspraken staat het uitvoeringsprogramma op de agenda. Bestuurders stellen de ambtenaren in de eigen organisatie in staat om de afspraken uit het Nationaal uitvoeringsprogramma uit te kunnen voeren.

Met betrokken bestuurders bedoelen we de bestuurders van gemeenten, provincies, waterschappen en uitvoeringsorganisaties die ervoor moeten zorgen dat de programma's uit het NUP in hun organisaties geïmplementeerd worden.

Hiervoor is het minimaal nodig:

1. De communicatie te organiseren gericht op samenhang en focus. Hierin worden de uniforme vertrekpunten voor communicatie en de kernboodschap geformuleerd en gehandhaafd. De functionele communicatie tussen programma's en lokale overheden en uitvoeringsorganisaties blijft een verantwoordelijkheid van de programma's.
2. Kenniscentrum te positioneren als vraagbaak en een centrale rol te geven in de communicatie over het NUP. Met andere woorden Kenniscentrum is verantwoordelijk voor de regie op de uitvoering (en monitoring). BZK is verantwoordelijk voor de overkoepelende communicatiestrategie mbt het NUP (organisatie van de communicatie). Kenniscentrum wordt geïnformeerd over de voorgenomen communicatie uitingen van de onderscheiden projecten en programma's en stemt een en ander op elkaar af. Kenniscentrum houdt het overzicht op alle communicatieuitingen.
3. Een communicatiekalender op te stellen die de communicatie rond de mijlpalen van het programma in beeld brengt en ook acties organiseert met het oog op het bereiken van de communicatiedoelen. De bedoeling is dan ook om positief of negatief te kunnen adviseren op de haalbaarheid (communicatiedoel, tijdstip) en samenhang met andere communicatieacties. Uitgangspunt hierbij is vloeiende communicatieacties, waarbij projecten/programma's elkaar – waar mogelijk – versterken. Deze stroomlijning moet (het beeld van) een overzichtelijke en samenhangende communicatie versterken.
4. Het handhaven van de kernboodschap. De kernboodschap kan gebruikt worden als basis voor andere communicatieacties. Het is van belang dat de communicatieacties goed op elkaar aansluiten, ook al hebben ze verschillende invalshoeken en worden ze voor verschillende doelgroepen gebruikt.

In het kader van de realisatie van het NUP spreken partijen met elkaar af dat:

- **Communicatie over het NUP vindt plaats onder regie van de ambtelijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid.**
- **Inhoudelijke afstemming over communicatie vindt met de vier partijen plaats in het reguliere afstemmingsoverleg communicatie.** (Zie daarvoor ook hoofdstuk 4 over Regie en Aansturing van het NUP).
- **Partijen zijn zelf verantwoordelijk voor de communicatie over hun eigen onderdelen van het NUP naar hun achterban.**

Hoofdstuk 8 Het NUP na 2010

Werking van het NUP

Het NUP is een dynamisch programma: e-overheidsbouwstenen die gereed en in gebruik zijn, kunnen uit het NUP gaan en nieuwe projecten kunnen aan het NUP worden toegevoegd. Dat geldt zowel voor de bouwstenen uit de basisinfrastructuur als de voorbeeldprojecten.

Het initiële NUP (met de basisinfrastructuur en de bouwstenen, zoals beschreven in hoofdstuk 1) heeft een duidelijke einddatum. Op 1-1-2011 zijn alle voorzieningen uit de basisinfrastructuur ontwikkeld en in uitvoering genomen. De thans te maken afspraken zullen in de loop van volgend jaar worden gezien op basis van de stand van zaken dan.

Bestuurlijke uitvoeringstoets en toelatingscriteria

Het doel van de bestuurlijke uitvoeringstoets is de bestuurders een instrument in te handen geven dat hen een volledig en consistent beeld geeft van het met nieuwe regelgeving te bereiken doel. Daarnaast geeft het realistisch inzicht in de aannames, condities en randvoorwaarden waaronder nieuwe regelgeving doelmatig kan zijn en vlot geïmplementeerd kan worden en het laat zien wat er (nog) niet is geregeld en wat daarvan de risico's zijn. Aldus ondersteunt de uitvoeringstoets de Regiegroep in het voeren van bestuurlijke regie.

Om opgenomen te kunnen worden in het NUP dient het project aan een aantal criteria te voldoen. Deze criteria komen in de bestuurlijke uitvoeringstoets aan de orde:

1. Er is *bestuurlijke overeenstemming* dat er door overheden iets gedaan moet worden op een bepaald terrein en daar is *bestuurlijk draagvlak* voor
Aan het plan ligt bijvoorbeeld een afspraak in het bestuursakkoord ten grondslag, of andere bestuurlijke afspraken, zoals in de *Verklaring "Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid"*
2. Er is overeenstemming over *invoeringsdatum en termijnen*: bij de bestuurlijke vaststelling van de invoeringsdatum worden de wettelijke termijnen en de Code Interbestuurlijke Verhoudingen in acht genomen. De Informatiekundige Uitvoeringstoets laat zien of een voorgenomen invoeringsdatum realistisch is, gelet op de voorzieningen die moeten worden getroffen.
3. Er is overeenstemming over de *financiële gevolgen*: een businesscase zal inzicht geven in de financiële gevolgen van ontwikkeling, exploitatie en beheer van de voorzieningen die voor uitvoering van de nieuwe regelgeving noodzakelijk zijn. Bestuurlijke overeenstemming zal in voorkomende gevallen inhouden dat voldaan wordt aan artikel 2 van de Financiële Verhoudingenwet

4. Er is overeenstemming over de *gevolgen voor de informatiehuishouding* van de overheden: Deze vraag wordt met een Informatiekundige Uitvoeringstoets beantwoord en ook aan de hand van de aandachtspunten die de Algemene Rekenkamer formuleert in haar rapport *Lessen uit ICT-projecten bij de overheid*. Hierbij wordt ook gekeken naar de samenhang met en afhankelijkheid van de realisatie van de basis-infrastructuur (DigiD, BSN, ODP, Basisregistraties etc.)
5. Het *opdrachtgeverschap* is duidelijk belegd en het project is zo ingericht dat goede sturing mogelijk is.
6. Er is overeenstemming over de (extra) *ondersteuning bij implementatie*: door de Informatiekundige Uitvoeringstoets daar expliciet op te richten, kan de aard en de omvang van de ondersteuningsbehoefte worden blootgelegd

Toepassing van de bestuurlijke uitvoeringstoets

De bestuurlijke uitvoeringstoets wordt uitgevoerd in opdracht van de partij die verantwoordelijk is voor de realisatie van de betreffende voorziening. In de praktijk zal dit meestal het betrokken departement zijn, maar het kan ook één van de koepels zijn, als initiatiefnemer voor een voorziening. De uitvoeringstoets wordt uitgevoerd door een onafhankelijke partij, te kiezen door de opdrachtgever. Bij de uitvoeringstoets worden bij voorkeur zoveel mogelijk de beoogde uitvoerende (keten)partijen betrokken, om een optimale borging vanuit de uitvoeringspraktijk te krijgen. Dit bevordert bovendien het draagvlak.

De uitvoeringstoets wordt inhoudelijk besproken in de ambtelijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid. De ambtelijke Regiegroep toetst op de samenhang met andere voorzieningen in het NUP. De ambtelijke Regiegroep adviseert de bestuurlijke Regiegroep over opname in het NUP. De bestuurlijke Regiegroep stelt de (gewijzigde) inhoud van het NUP vast.

Toepassing van de uitvoeringstoets voor voorzieningen in het 'initiële' NUP

De al opgenomen voorzieningen en projecten in het NUP vormen een afgebakend plan. Van belang is dat de samenhang duidelijk is en er een goed beeld is van de haalbaarheid en implementeerbaarheid. Daarom wordt elke voorziening en project gevraagd zelf een toets te doen hierop. Dit wordt uitgevoerd in de vorm van een quick-scan die de zes punten uit de uitvoeringstoets volgt. De scan wordt uitgevoerd in een "expertmeeting".

Elke voorziening en project levert de resultaten van de quick-scan aan de programmaraad aan, aan het einde van het eerste kwartaal 2009.

In het kader van het NUP wordt door partijen afgesproken dat:

- Voor opname van nieuwe e-overheidsprojecten of beleidsprojecten met grote gevolgen voor de informatiehuishouding van een overheidsorgaan, geldt dat voorafgaand een bestuurlijke uitvoeringstoets heeft plaatsgevonden;
- Voor bestaande projecten geldt dat middels een inventarisatie wordt vastgesteld of en welke vragen alsnog beantwoord moeten worden via een quick scan
- Voor projecten waarvoor een quick-scan alsnog vereist is, vindt het onderzoek en de rapportage aan de Regiegroep plaats voor het eerste kwartaal 2009.

Met opmaak: Inspringing: Links: 0 cm, Verkeerd-om: 0,63 cm, Met opsommingstekens + Niveau: 1 + Uitgelijnd op: 0 cm + Tab na: 0,63 cm + Inspringen op: 0,63 cm

Bijlage 1

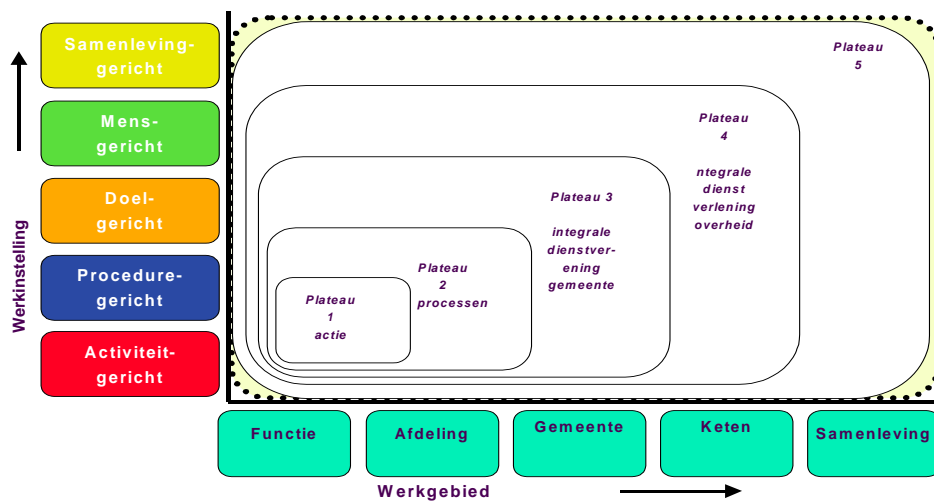
Plateauaanpak Integrale Dienstverlening

Hoe zorg je dat er verbinding komt tussen initiatieven zoals basisregistraties, identificatienummers (BSN), DigiD, E-formulieren? Hoe voorkom je dat er ICT-voorzieningen worden geïmplementeerd zonder de noodzakelijke organisatieontwikkeling? Hoe zorg je dat de gemeentelijke organisatie moderniseert en de dienstverlening ook daadwerkelijk verbetert? De Plateauaanpak is ontwikkeld om dergelijke vraagstukken stapsgewijs en overzichtelijk in kaart te brengen.

Uitgaande van de complexiteit van de omgeving biedt ieder plateau een beeld van de organisatorische inrichting die daar bij past. Een organisatie bevindt zich altijd op meerdere plateaus, nu en in de toekomst. De uitdaging is de organisatie zo te ontwikkelen dat deze aansluit op de behoeften en doelstellingen van politiek, burgers en bedrijven en ambtelijke organisatie.

Als een gemeente/provincie/waterschap een voorziening alleen op ICT-niveau invoert en de organisatie eromheen ongemoeid laat, dan is de kans groot dat doelstellingen zoals betere dienstverlening en handhaving, lagere administratieve lasten en efficiëntere bedrijfsvoering niet worden bereikt. En dat de doelstellingen op het gebied van de maatschappelijke thema's evenmin worden behaald. Kortom: burgers, bedrijven en ketenpartners merken er in de praktijk helemaal niets van. De plateauaanpak is meer dan ICT. Het geeft de ontwikkelstadia weer, waarin gemeentelijke organisaties zich kunnen bevinden. De Plateauaanpak omvat vijf opeenvolgende ontwikkelingsplateaus.

De plateaus worden gebruikt om inzichtelijk te maken wat het effect is van de inzet van de e-overheid programma's uit het NUP op de gemeentelijke organisatie. Aan de hand van de plateaus kan worden geanalyseerd of de doelen die de programma's nastreven ook daadwerkelijk gerealiseerd worden. In onderstaande figuur is een vereenvoudigde weergave opgenomen van de plateauaanpak en een korte beschrijving per plateau.



De plateaus in vogelvlucht

Plateau 1:

De organisatie heeft een ad-hoc karakter en legt de nadruk op de activiteiten van de afzonderlijke functies binnen de organisatie, zonder te letten op samenhang. De kwaliteiten van de organisatie zijn daadkracht en slagkracht.

Plateau 2:

De organisatie voorziet in orde en efficiëntie en legt de nadruk op de routinematige procedures binnen de afdelingen. Hier heeft de organisatie het primaire proces in de vingers en voert dit zo efficiënt mogelijk uit. De kwaliteiten van de organisatie zijn efficiëntie en routinematig werken.

Plateau 3:

De organisatie kenmerkt zich door een externe focus en legt de nadruk op integrale doelstellingen op gemeentelijk niveau voorbij de verkokering. De klant staat hier centraal vanuit een integrale werkwijze. De kwaliteiten van de organisatie zijn effectiviteit en vindingrijkheid.

Plateau 4:

De organisatie stelt de mens centraal en legt de nadruk op samenwerking binnen de gemeente, met de partners in de keten en direct met de burgers. De kwaliteiten van de organisatie zijn teamwerken en maatwerk.

Plateau 5:

De organisatie biedt een natuurlijk ontwerp waarbij de scheidslijn tussen de samenleving en de interne organisatie volledig wegvalt en alle eerdere plateaus bewust in onderlinge samenhang worden ingezet om de samenleving optimaal te dienen. De kwaliteiten van dit plateau zijn integraal denken en werken.

Toepassing voorbeeldprojecten

De voorbeeldprojecten zijn gekozen op basis van de belangrijkste beleidsprioriteiten. Zij laten zien hoe de e-Overheidsinfrastructuur kan worden ingezet voor een betere dienstverlening door de overheid. De voorbeeldprojecten jagen de ontwikkeling van elementen in de infrastructuur aan en laten zien dat de realisatie van infrastructuur randvoorwaardelijk is om het beleid te kunnen realiseren. De plateau-aanpak dienstverlening kan helpen om de uitvoering van de voorbeeldprojecten voor de uitvoerende instanties hanteerbaar te maken.

Veel voorbeeldprojecten hebben een ambitie die door uitvoerende instanties alleen geleidelijk kan worden gerealiseerd. Zo vraagt de **Omgevings- en watervergunning** om de klantgestuurde, integrale inrichting van vergunningverlenende processen. Er is één bevoegd gezag dat verantwoordelijk is. De burger kan zijn aanvraag indienen bij één loket, als ingang voor de integrale afhandeling van deelvragen. De afhandeling vindt plaats op basis van één procedure, met vastgelegde kwaliteitseisen. Ook de handhaving wordt vanuit één plan geregisseerd.

Dat betekent dat een uitvoerende instantie uiteindelijk bij het indienen van de vergunningsaanvraag via Mijnoverheid.nl of het KCC, volledig geautomatiseerd moet zijn aangesloten op de basisregistraties en intern de systematiek van basisregistraties (evt. uitgebreid tot – uitgebreidere - Kernregistraties) geïmplementeerd moet hebben.

Via DigiD(-Bedrijven) kan de authenticiteit van de aanvrager worden vastgesteld. Het BSN/BIN wordt gebruikt om deelonderwerpen die op de aanvraag betrekking hebben aan elkaar te relateren. Via Mijnoverheid.nl vindt de communicatie plaats met de aanvrager en is het verloop van het afhandelingsproces te volgen. De aansluiting op de Landelijke voorziening verloopt via webservices. Met andere woorden: de uitvoerder moet op al die onderdelen aangesloten zijn, die volledig geautomatiseerd kunnen benaderen of gebruiken, er moet voor gemeenten of provincies een mid office zijn dat de orkestratie van deze werkzaamheden regelt, enz.

In termen van de plateauaanpak is dit een ambitie die past bij een organisatie die minstens op plateau 3 functioneert. Op dit moment zijn er niet of nauwelijks gemeenten die zo ver zijn. Toch kan ook een organisatie die op plateau 1 of 2 functioneert, aan de doelstellingen van het programma Omgevingsloket voor omgevings- en watervergunning voldoen. Een plateau 1 organisatie zal een aanvraag voor een omgevings- of watervergunning handmatig moeten splitsen in verschillende deelaanvragen en die afzonderlijk in behandeling brengen. Er is niet sprake van één proces zoals bij een plateau 2 organisatie.

Een plateau 1 organisatie zal niet alle aanvragen via de frontoffice kunnen afhandelen, maar zal regelmatig de backoffice inschakelen voor klantcontact. Mogelijk worden de verschillende afdelingen in de backoffice wel bij elkaar geplaatst. De backoffice in een plateau 2 organisatie werkt vanuit één proces en is minder betrokken bij klantcontact. Coördinatie vindt hier plaats door een accountmanager, terwijl het bij een plateau 1 organisatie nog gaat via een afstemmingsoverleg. In een plateau 2 organisatie is er een

workflowsysteem om de procedure te kunnen volgen. Bij een plateau 1 organisatie moeten medewerkers dit zelf in de gaten houden. De aansluiting op de landelijke voorziening verloopt via e-mail en inzage van documenten op de LVO. Bij een plateau 2 organisatie vindt uitwisseling van bestanden plaats en is er notificatie via e-mail.

Een ander voorbeeld is de **EU Dienstenrichtlijn**, ook met een ambitie op niveau 3. Bedrijven en instellingen maken gebruik van één frontoffice, waarop de basisinformatie voor de ondernemer beschikbaar is, onafhankelijk van de afdeling die de verdere afhandeling doet. Ondernemers kunnen ook gebruik maken van een gepersonaliseerde website van de betreffende organisatie ("Mijn.....nl), waarop zij toegang hebben tot hun gegevens, elektronische transacties kunnen starten en de afhandeling kunnen volgen. Reeds bekende gegevens worden onzichtbaar en geheel geautomatiseerd opgehaald uit de basisregistraties of Kernregistraties, met natuurlijk een centrale plek voor het NHR. Via BIN worden de aspecten, die betrekking hebben op dezelfde zaak, aan elkaar gerelateerd.

De communicatie gaat via een berichtenbox, met beveiligd berichtenverkeer.

In een plateau 1 organisatie is het loket niet geïntegreerd in de gemeentelijke website, maar onder een aparte knop of link opgenomen. Er is een koppeling naar de productencatalogus van Samenwerkende catalogi. Voor informatie die niet beschikbaar is bij de organisatie, vindt doorverwijzing plaats. De aanvragen kunnen via elektronische formulieren worden gedaan, maar de afhandeling gaat via de betreffende afdelingen veelal nog via papier.

Een plateau 2 organisatie zal meer vanuit een proces-optiek kijken hoe de dienstverlening naar ondernemers geoptimaliseerd kan worden. Tussen de processen komt een verwijzingsfunctie om de ondernemers een totaalbeeld te geven. Workflows worden ingericht per proces. De status is voor de ondernemer alleen per proces inzichtelijk, niet voor het totaal.

Het programma **Regelhulp** is een voorbeeld van een project, dat gefaseerd ontwikkeld wordt en de wijze waarop gemeentelijke organisaties zich ontwikkelen volgt. Gemeenten kiezen zelf hoe zij Regelhulp willen inzetten. De standaard webapplicatie die nu door het programma regelhulp wordt geboden, voorziet in het indienen van de aanvraag voor voorzieningen. Door een plateau 1 gemeente is deze zonder veel implementatieproblemen toe te passen en kan deze worden opgenomen op de website. Vooral omdat de website Regelhulp uitsluitend gebruikt wordt door de afdeling die verantwoordelijk is voor WMO.

Een plateau 2 gemeente zal het proces waarmee de aanvragen worden afgehandeld willen stroomlijnen en mogelijk voorzieningen treffen om DigiD in te zetten, prefill bieden van gegevens of de gegevens laten inlezen in een backofficesysteem.

Een plateau 3 gemeente zal klanten meer integraal bedienen. Daarvoor is het noodzakelijk de website van Regelhulp verder te integreren in de eigen, gemeentelijke website. Er vindt dan een verbreding plaats naar andere sectoren en doelgroepen en de

functionaliteit zal worden geïntegreerd met de bestaande gemeentelijke infrastructuur, bijvoorbeeld midoffice.

Bijlage 2 Overzichtstabel: dekking kosten ontwikkeling, implementatie en aansluiting, beheer/exploitatie

Basisvoorzieningen	Ontwikkelings-kosten	Dekking ontwikkelings-kosten	Implementatie en aansluiting	Dekking implementatie en aansluiting	Beheer/exploitatie	Dekking beheer/exploitatie
Webrichtlijnen	Kosten gedekt	Rijk	Afspraken gemaakt	Partijen die aansluiten	Kosten gedekt	Rijk
Samenwerkende Catalogi	Kosten gedekt	Rijk	Afspraken gemaakt	Partijen die aansluiten	Afspraken gemaakt	Rijk, Provincies, Gemeenten, Waterschappen
Antwoord voor bedrijven	Kosten gedekt	Rijk	Afspraken maken	Partijen die aansluiten	Afspraken maken	Rijk
MijnOverheid.nl	Kosten gedekt	Rijk	Afspraken maken	Partijen die aansluiten	Afspraken gemaakt	Rijk
Overheid heeft antwoord	Afspraken maken	Afspraken maken	Afspraken maken	Afspraken maken	Afspraken maken	Afspraken maken
DigiD burger (laag/midden)	Kosten gedekt	Rijk	Afspraken maken	Partijen die aansluiten	Kosten gedekt	Rijk
GMV	Kosten gedekt	Rijk	Afspraken gemaakt	Partijen die aansluiten	Afspraken gemaakt	Rijk
DigiD bedrijven	Afspraken maken	Afspraken maken	Afspraken maken	Afspraken maken	Afspraken maken	Afspraken maken
BSN	Kosten gedekt	Rijk				
mGBA	Nog niet bekend	Rijk	Nog niet bekend	Nog niet bekend	Nog niet bekend	Nog niet bekend
RNI	Kosten gedekt	Rijk	Nog niet bekend	Nog niet bekend	Nog niet bekend	Nog niet bekend
NHR	Kosten gedekt	Rijk	Afspraken maken	Nog niet bekend	Afspraken maken	Nog niet bekend

BAG	Kosten gedekt	Rijk	Afspraken gemaakt	Rijk en gemeenten	Kosten gedekt	Rijk, Provincies, Waterschappen
Topografie	Kosten gedekt	Rijk / Kadaster	Afspraken gemaakt	Partijen die aansluiten	Kosten gedekt	Topografie: Rijk, centraal via begroting (Waterschappen nog apart i.v.m. ontbreken begrotingsrelatie.) Kadaster: Kadaster (uit tarieven).
Kadaster	Kosten gedekt	Rijk / Kadaster	Afspraken gemaakt	Partijen die aansluiten	Kosten gedekt	Topografie: Rijk, centraal via begroting (Waterschappen nog apart i.v.m. ontbreken begrotingsrelatie.) Kadaster: Kadaster (uit tarieven).
BGT (GBKN)	Kosten gedekt	Rijk	Afspraken maken	Partijen die aansluiten	Afspraken maken	Rijk, Provincies, Gemeenten, Waterschappen. Evt. andere overheidsgebruikers.

GOB/OSB/TMF (ODP)	Kosten gedekt	Rijk	Afspraken gemaakt	Partijen die aansluiten	Kosten gedekt	Rijk
-------------------	---------------	------	-------------------	-------------------------	---------------	------

Voorbeeldprojecten	Ontwikkeling	Dekking ontwikkelingskosten	Implementatie en aansluiting	Dekking implementatie en aansluiting	Beheer/exploitatie	Dekking beheer/exploitatie
WABO/Omgevingsloket	Kosten gedekt	Rijk	LVO gedekt, aansluiting in het kader van Wabo: afspraken maken	Rijk en gemeenten	Gedekt (LVO)	Rijk
Digitaal klantdossier (fase 2)	Nog niet bekend	Nog niet bekend	Nog niet bekend	Nog niet bekend	Nog niet bekend	Nog niet bekend
Landelijk Digitaal loket Schoolverlaten	Kosten gedekt	Rijk	Kosten gedekt	Rijk	Kosten gedekt	Rijk
WMO/Regelhulp	Kosten gedekt	Rijk	Te dekken kosten	Gemeenten	Kosten gedekt	Rijk
Verwijsindex Risicjongeren	Kosten gedekt	Rijk	Kosten gedekt	Rijk en gemeenten (gemeentefonds)	Kosten gedekt	Rijk en gemeenten
Dienstenrichtlijn 1-loket	Kosten gedekt	Rijk	Kosten gedekt	Rijk	Nog niet bekend	Rijk