

Vergaderjaar 1998–1999

**26 387**

## **Actieprogramma Elektronische Overheid**

**Nr. 1**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VOOR GROTE STEDEN- EN INTEGRATIE- BELEID**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

's-Gravenhage, 18 december 1998

Hierbij doe ik u toekomen het Actieprogramma Elektronische Overheid.

Met het actieprogramma wordt beoogd via een gerichte inzet van informatie en communicatietechnologie bij de overheid een impuls te geven aan het verbeteren van de kwaliteit en service (klantgerichtheid), efficiëntie (kostenbesparing) en effectiviteit (doelgroepbereik) van de dienstverlening aan burgers en bedrijfsleven.

Het Actieprogramma richt zich daarbij op drie thema's:

- Een goede elektronische toegankelijkheid van de overheid,
- Een betere publieke dienstverlening,
- Een verbeterde interne bedrijfsvoering bij de rijksoverheid.

Op deze thema's worden concrete projecten gestart, die in de lopende kabinetsperiode tot aanwijsbare resultaten moeten leiden.

De Minister voor Grote Steden- en Integratiebeleid,  
R. H. L. M. van Boxtel

# ACTIEPROGRAMMA ELEKTRONISCHE OVERHEID

## Een efficiëntere en effectievere overheid op de elektronische snelweg

<b>INHOUDSOPGAVE</b>		blz.
<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1	De overheid als scheidsrechter en sponsor	3
1.2	De overheid als speler	3
1.3	Doelstellingen en uitgangspunten	4
1.4	Millennium en Euro	6
<b>2.</b>	<b>Een toegankelijke, digitale overheid</b>	<b>7</b>
2.1	Betere toegang tot overheidsinformatie	7
2.2	Meer digitale overheidsinformatie	9
2.3	Interactieve overheidsdiensten	9
2.4	Pro-actieve dienstverlening	11
<b>3.</b>	<b>Toegang tot infrastructuur</b>	<b>12</b>
3.1	Project Communicatie Overheid-Burger	12
3.2	Chipcard en overheidsdienstverlening	13
<b>4.</b>	<b>Achter de schermen van de overheid</b>	<b>13</b>
4.1	Overheidsintranet	14
4.2	Betrouwbare elektronische communicatie	15
4.3	Digitalisering en duurzaamheid	15
4.4	Gegevensuitwisseling	16
4.5	Overheidsnetwerk 21e eeuw	17
<b>5.</b>	<b>Sectorale terreinen van overheidszorg en ICT</b>	<b>18</b>
5.1	Sociale zekerheid en Arbeidsmarkt	19
5.2	Gezondheidszorg	20
<b>6.</b>	<b>Onderzoek «ICT &amp; Overheid»</b>	<b>21</b>
<b>7.</b>	<b>Flankerend beleid, organisatie en financiën</b>	<b>22</b>
7.1	Voorlichting	22
7.2	Internationale samenwerking en kennisuitwisseling	23
7.3	Sociale gevolgen van ICT	23
7.4	Een ICT-uitvoeringsorganisatie, een Clusteroverleg en een Expertgroep	24
7.5	Financiën	25
	Bijlage 1: Actielijst Elektronische Overheid	28
	Bijlage 2: Indicatieve begroting Elektronische Overheid	30
	Bijlage 3: Kabinetsstandpunt op het advies van de Raad voor het openbaar bestuur «Dienen en verdienen met ICT»	31

## 1. INLEIDING

### 1.1 De overheid als scheidsrechter en sponsor

De stormachtige ontwikkelingen van de informatie- en communicatietechnologie (ICT) van de laatste jaren geven de begrippen tijd, afstand en schaal nieuwe dimensies. De gevolgen van de huidige «ICT-revolutie» laten zich steeds meer gelden en raken daarmee in volle omvang de vier traditionele overheidsfuncties: de ordenende, de sturende, de presterende en de verzorgende functie.

De overheid heeft de laatste jaren in haar *ordenende en sturende rol* als «scheidsrechter» t.a.v. de ICT-ontwikkelingen al het een en ander bereikt. Zo is met succes de telecommunicatiemarkt geliberaliseerd en ook op andere terreinen is de overheid in de randvoorwaardelijke sfeer actief bezig. Hierbij kan met name gewezen worden op de notitie van het ministerie van Justitie «Wetgeving voor de elektronische snelweg»<sup>1</sup>. Ook nieuwe markten vragen nu eenmaal om spelregels en voor nieuwe vragen, zoals die onder meer op het normatieve en fiscale vlak opkomen, moet de overheid met nieuwe antwoorden komen.

Tevens onderneemt de overheid gerichte acties om het elektronische verkeer door marktwerking te bevorderen, de betrouwbaarheid van dat verkeer te vergroten, belemmeringen weg te nemen, toezicht te houden op het gedrag van marktpartijen en ondersteunende voorzieningen aan te bieden.

De overheid treedt ook anderszins sturend op, door als «sponsor» met behulp van technologiesubsidies innovatie van elektronische diensten te bevorderen en de kennisinfrastructuur voor ICT te versterken.

### 1.2 De overheid als speler

De overheid reguleert en stimuleert niet alleen, maar neemt ook actief als «speler» deel aan het maatschappelijk proces. De overheid heeft immers ook *presterende en verzorgende functies*; zij draagt zorg voor de publieke dienstverlening, die als specifieke kenmerken heeft dat zij algemeen toegankelijk, rechtszeker en rechtsgelijk van aard moet zijn. ICT kan een belangrijke bijdrage leveren aan het voldoen aan die voorwaarden. Daarenboven zal, zoals de Raad voor Openbaar Bestuur in zijn advies «Dienen en verdienen met ICT» signaleert, ICT niet alleen in het bedrijfsleven, maar ook bij de overheid tot snellere productontwikkeling leiden en zullen de mogelijkheden groter worden om te komen tot meer geïndividualiseerde (overheids)dienstverlening<sup>2</sup>.

Door de snelle ICT-ontwikkelingen kan de overheid efficiënter, effectiever en klantvriendelijker gaan opereren. Dit is geen vrijblijvende optie; de overheid is verplicht de belastinggelden zo efficiënt en effectief mogelijk aan te wenden. De dienstverlening aan burgers en bedrijven kan belangrijk verbeteren. Evenals bedrijven voortdurend moeten vernieuwen om hun concurrentiepositie te blijven behouden, moet ook de overheid zich steeds aanpassen. Een vitale maatschappij met een gezonde economie vraagt om een sterke overheid, die haar rol vervult met de meest geavanceerde «gereedschappen» die er zijn. Alleen zo kan, met schaarser wordende middelen, de overheid haar presterende en verzorgende functie naar behoren blijven vervullen. Daar komt bij dat zowel burgers als bedrijfsleven steeds kritischer worden ten opzichte van de dienstverlening door de overheid. Burgers ontdekken immers zelf thuis en op het werk de mogelijkheden van ICT en worden vanuit de private sector ook steeds meer bediend met maatwerk.

Het nu voorliggende actieprogramma, dat werd aangekondigd in de Herijkingnota van het Nationaal Actieprogramma Elektronische

<sup>1</sup> Wetgeving voor de elektronische snelweg, 12-2-1998, Kamerstukken II, 25 800, nrs. 1-2.

<sup>2</sup> Dienen en verdienen met ICT; over de toekomstige mogelijkheden van de publieke dienstverlening, Raad voor het openbaar bestuur, april 1998.

Snelwegen (NAP), beperkt zich tot de presterende en verzorgende rol van de overheid en wil op een aantal thema's een stimulans geven om met inzet van ICT te komen tot een efficiëntere en effectievere overheid.<sup>1</sup> In de afgelopen jaren is al ervaring opgedaan met een groot aantal pilots. Voor een deel kan die ervaring worden ingezet om nu stappen voorwaarts te zetten. Voor een ander deel gaat het om nieuwe vraagstukken of zijn de randvoorwaarden nog niet optimaal. Op weer andere terreinen is nog onderzoek nodig. Daarbij zal, veel meer dan voorheen, gebruik gemaakt moeten worden van buitenlandse ervaringen en zal er een vorm gevonden moeten worden waarbij een voortdurende meting duidelijk maakt of de ingeslagen weg de juiste is en of iedere gulden of euro, die ingezet wordt voor ICT, op den duur zal leiden tot een betere organisatie met een optimale dienstverlening tegen lagere kosten. Gebruik van ICT is immers geen doel op zichzelf, maar een middel waarmee de overheid haar aloude functies ook in deze tijd zo goed mogelijk kan vervullen.

### 1.3 Doelstellingen en uitgangspunten

«Elektronische Overheid», dat ook in het Regeerakkoord (Hfdst.VII, g) is aangekondigd, geeft een samenhangend overzicht van de verschillende voornemens op het terrein van ICT en overheid.

Het Actieprogramma is een uitwerking en verbreding van actielijn 5 uit het NAP. Het wil een forse impuls geven aan het verbeteren van de kwaliteit en service (klantgerichtheid), efficiëntie (kostenbesparing) en effectiviteit (doelgroepbereik) van de publieke dienstverlening gericht op burgers en bedrijfsleven door een gerichte inzet van ICT.

Het terrein van de overheid, de publieke sector, is te breed, te versnipperd en te complex om in zijn totaliteit te omvatten. Vandaar dat dit Actieprogramma zich richt op drie thema's, waarop concrete projecten worden gestart, die in de lopende kabinetsperiode tot aanwijsbare resultaten moeten leiden. In staat gesteld door middelen die in het kader van het NAP worden verstrekt, gaat het daarbij om het aanjagen van activiteiten; niet om het structureel subsidiëren van (exploitatie)kosten. Beoogd wordt dat de te starten projecten via een soort «olievlekwerking» navolging krijgen binnen de hele publieke sector. Duidelijk is dat die olievlékwerking alleen tot stand komt wanneer overheidsorganisaties zich betrokken voelen en zelf voldoende investeren in het gebruik van ICT. Door sterke betrokkenheid van andere departementen en overheidslagen zal er sprake zijn van uitwisseling van ervaringen, zodat van de successen en de fouten van anderen kan worden geleerd.

Gekozen is voor de volgende thema's met als (afgeleide tussen-)doelen:

- een goede elektronische toegankelijkheid van de overheid:
  - \* eind 1999 staan in alle openbare bibliotheken van Nederland pc's met Internet-aansluitingen, waarmee digitale overheidsinformatie kan worden geraadpleegd;
  - \* een site op Internet ([www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)) die het met behulp van een zoekmechanisme mogelijk maakt op een gebruiksvriendelijke manier snel overheidsinformatie op te zoeken;
  - \* alle Kamerstukken en alle wet- en regelgeving zoals vanaf 1995 gepubliceerd in het Staatsblad, de Staatscourant en het Tractatenblad, worden zo mogelijk al in 1999 via het Internet gratis raadpleegbaar;
- een betere publieke dienstverlening:
  - \* in 2002 moet een substantieel deel (minimaal een kwart) van de publieke dienstverlening langs elektronische weg afgehandeld kunnen worden. Onder meer het programma OL2000 wordt hiertoe voortgezet;
  - \* onderzoek en besluit over invoering chipkaarten als identificatie-

---

<sup>1</sup> Herijking Actieprogramma Elektronische Snelwegen «Boven NAP», april 1998, Kamerstukken II, 24 565, nr. 6.

- middel. Duidelijkheid over de mogelijkheden van chipkaarten voor verbetering van de publieke dienstverlening;
- een verbeterde interne bedrijfsvoering bij de rijksoverheid:
    - \* door departementen meer als onderdeel van één concern te laten werken, bijvoorbeeld via de bouw van een overheidsintranet, te beginnen met een beveiligde e-mailfaciliteit voor alle rijksambtenaren;
    - \* een verbeterde uitwisseling van gegevens tussen overheidsinstellingen door zoveel mogelijk gebruik te maken van de gegevens die al ergens binnen de overheid zijn opgeslagen. Dit in het streven om, uiteraard binnen de kaders van de heersende opvattingen over privacy, burgers en bedrijven zo min mogelijk, liefst slechts één keer, dezelfde gegevens aan de overheid te laten aanleveren. Voor bedrijven zal dit bijvoorbeeld leiden tot vermindering van hun administratieve lasten en daarmee tot kostenbesparingen en dus tot verbetering van hun internationale concurrentiepositie.

*Uitgangspunten van Elektronische Overheid zijn:*

- Elektronische overheidsdiensten moeten met een betere kwaliteit en tegen maximaal dezelfde prijs geleverd worden, vergeleken met bestaande traditionele overheidsdiensten;
- Vrijwilligheid: zolang het gebruik van ICT nog niet even vanzelfsprekend is voor alle burgers, moet er een keuzemogelijkheid zijn tussen elektronische en traditionele diensten. In deze overgangsfase moet gestreefd worden naar een zo hoog mogelijke mate van gebruiksvriendelijkheid en begeleiding van potentiële «klanten». Deze overgangsfase moet zo kort mogelijk zijn om ten volle te kunnen profiteren van de efficiëntiewinst en de kostenreductie van elektronische diensten;
- Privacy: bescherming van persoonsgebonden databestanden; de individuele burger moet zeker weten dat zijn/haar informatie vertrouwelijk wordt behandeld; hij/zij moet de mogelijkheid hebben te weten welke data over hem/haar zijn verzameld en deze zonodig kunnen controleren en rectificeren. Bovendien moet de overheid een garantie bieden, dat de burger wordt beschermd tegen «datamining» van openbare registers. Deze garanties moeten inhouden dat derden niet langs deze weg verschillende gegevens van burgers met elkaar kunnen vergelijken. In het algemeen zal per project binnen Elektronische Overheid worden bezien in hoeverre privacy een rol speelt en of additionele overheidsmaatregelen gewenst zijn.
- Samenwerken met de private sector: de private sector heeft een centrale rol bij het ontwikkelen en leveren van de benodigde systemen. De overheid heeft daarnaast haar eigen verantwoordelijkheid bij het aanbieden van elektronische diensten;
- De overheid moet in het digitale tijdperk in staat zijn om verantwoording af te leggen over haar handelen. Dat wil zeggen dat de zorgvuldigheid die betracht wordt bij «gewone» archieven, ook ten aanzien van elektronische documenten in acht moet worden genomen;
- Het ministerie van BZK heeft een belangrijke rol in het stimuleren van lagere overheden bij het gebruik van ICT. De doorsnee burger heeft immers vooral baat bij het verbeteren van de elektronische dienstverlening op lokaal niveau. Er zal daarom in sterke mate moeten worden samengewerkt met provincies, gemeenten en andere overheidsorganisaties;
- De bestaande departementale verantwoordelijkheden met betrekking tot het informatiebeleid blijven ongewijzigd. Zo mag van het ministerie van BZK verwacht worden dat het initiërend optreedt ten aanzien van departementsoverstijgende ICT-aangelegenheden, zoals het tot stand komen van een overheidsintranet, het opstellen van een kader voor overheidsgebruik van chipkaarten e.d., terwijl bijvoorbeeld de

- ministeries van SZW resp. VWS aanspreekbaar zijn voor het stimuleren van het ICT-gebruik in de sociale zekerheid resp. de volksgezondheid.
- De voor dit programma beschikbare NAP-middelen hebben de functie van «aanjaaggelden». De structurele (exploitatie)kosten die de op te zetten projecten met zich mee zullen brengen, dienen uit de reguliere begrotingen te worden gefinancierd.
  - Het ministerie van BZK kan en wil de uitvoering van Elektronische Overheid niet alleen verzorgen. Voor een efficiëntere en effectievere overheid op de elektronische snelweg is de hulp en daadkracht van alle partners binnen de openbare sector onontbeerlijk.

Paragraaf 2 van deze notitie gaat in op toegankelijke digitale overheidsinformatie, waarbij de overheid gedigitaliseerde informatie via de elektronische snelweg aanbiedt, en behandelt het spoor om te komen tot interactieve digitale overheidsdiensten, die inspelen op (latente) behoeften bij de klant (de burger, het bedrijfsleven). Paragraaf 3 geeft aan welke intermediaire voorzieningen nodig zijn om een optimale communicatie tussen overheid en burgers c.q. bedrijven mogelijk te maken, waarbij vooral nagegaan wordt hoe in fysieke zin het «grote publiek» het beste in contact gebracht kan worden met elektronische overheidsdiensten, terwijl paragraaf 4 ingaat op de noodzakelijke veranderingen achter de overheidsschermen die een geavanceerde en geïntegreerde dienstverlening mogelijk moeten maken en de overheidsorganisatie toe zullen snijden op de eisen van een moderne samenleving.

Het stramien dat in de paragrafen 2 t/m 4 wordt uitgewerkt, kan worden toegepast op specifieke terreinen van overheidszorg. Ten aanzien van het onderwijs is er al het plan «ICT in het onderwijs». Paragraaf 5 noemt de thema's gezondheidszorg, sociale zekerheid en arbeidsmarktbeleid. Ook hier kan een gerichte inzet van ICT leiden tot meer efficiëntie en een effectiever beleid. De keuze voor deze terreinen van overheidszorg is gemaakt in de herijkingsnotitie NAP. Paragraaf 6 benoemt strategische thema's waar nog geen concrete projecten op zijn geformuleerd, maar die eerst nader moeten worden onderzocht. Naast de activiteiten in de front- en back-office zullen een aantal aanvullende maatregelen genomen worden zoals voorlichting en acties betrekking hebbend op maatschappelijke randvoorwaarden. Deze komen in paragraaf 7 aan de orde, waar ook wordt ingegaan op de opzet van een ICT-uitvoeringsorganisatie en op de financiën. Bijlagen 1 en 2 geven inzicht in de duur en kosten van de op te starten projecten, terwijl bijlage 3 het kabinetsstandpunt weergeeft op het advies van de Raad voor het openbaar bestuur «Dienen en verdienen met ICT».

#### **1.4 Millennium en Euro**

Hoe langer hoe meer dringt het besef door dat de wereld zal worden geconfronteerd met het veel omvattende millenniumprobleem. Ook de overheid, als grote informatieverwerkende organisatie, kan niet om de datum van 1 januari 2000 heen en doet er alles aan om de nadelige gevolgen zoveel mogelijk te beperken. Landen van de Europese Unie krijgen tevens nog te maken met de invoering van de euro, die naast de nodige ICT-capaciteit, ook een enorme bestuurscapaciteit vergt. Door het grote beslag op de beschikbare ICT-capaciteit, zowel bij het ICT-bedrijfsleven als bij de overheid zelf, is de ruimte om nieuwe ICT-projecten te starten beperkt. Anderzijds geeft met name de millenniuminhaalslag mogelijkheden voor versnelde invoering van projecten, wanneer dit effectiever blijkt te zijn. Zo zijn er bij een aantal departementen nieuwe registratuursystemen ingevoerd en is versneld overgegaan tot invoering van Windows.

*Een conditio sine qua non voor «Elektronische Overheid» is dat projecten*

*slechts dan in uitvoering zullen worden genomen als dat niet leidt tot vertragingen bij het oplossen van de millenniumproblematiek en de invoering van de euro.*

Tevens moet evenwel voorkomen worden dat, door nu het denken als het ware stop te zetten en geen voorbereidende ICT-werkzaamheden te starten, in het begin van de komende eeuw de overheid een niet meer in te halen achterstand heeft opgelopen op het gebied van ICT. Het vinden van oplossingen voor het millenniumprobleem geeft tegelijkertijd kansen voor de aandacht van het management van organisaties voor ICT. Het is in dit spanningveld, dat door alle betrokkenen wordt herkend en erkend dat het kabinet het toch noodzakelijk acht om een ambitieus Actieprogramma uit te brengen.

## **2. EEN TOEGANKELIJKE, DIGITALE OVERHEID**

### **2.1 Betere toegang tot overheidsinformatie**

Het Internet is welhaast het symbool van de enorme ICT-ontwikkelingen van de laatste jaren. Zo maakt het Internet het mogelijk op eenvoudige wijze wereldwijd elektronisch informatie te vergaren en te publiceren en sneller en intensiever te communiceren met behulp van e-mail. Er zijn nu rond 1,5 miljoen zakelijke en privé-aansluitingen in Nederland. De doorbraak naar de professionele toepassing binnen de overheid heeft reeds plaatsgevonden, terwijl de doorbraak naar het grote publiek binnen enkele jaren wordt verwacht.

Voor de communicatie tussen overheid en burger is er daarmee een belangrijk kanaal bijgekomen. Een medium dat de mogelijkheid biedt om informatie snel en op maat aan te bieden, toegespitst op de individuele burger. Bovendien is het mogelijk om, beter dan in het verleden, te voldoen aan het adagium dat iedere burger geacht wordt de wet te kennen. Uitgangspunt is dat de basisinformatie van de democratische rechtsstaat (wet- en regelgeving, representatieve rechterlijke uitspraken, parlementaire informatie) zo toegankelijk mogelijk moet zijn. Ruim de helft van alle overheidsinstanties heeft al een home-page op het Internet geopend en biedt op deze wijze informatie aan over hun activiteiten. Zo hebben vele gemeenten, provincies, departementen en andere publieke instellingen gedigitaliseerde informatie «op het Internet gezet», zoals (gemeente)gidsen, brochures, brieven aan de Tweede Kamer, persberichten en raadsinformatie e.d. Ook culturele instellingen en archiefdiensten zijn inmiddels op Internet te vinden.

Het doel is zo mogelijk al in 1999 via het Internet alle Kamerstukken en alle wet- en regelgeving, zoals vanaf 1995 gepubliceerd in het Staatsblad, de Staatscourant en het Tractatenblad, alsmede arresten van de Hoge Raad en de Staatsalmanak gratis te kunnen raadplegen. Kort na het jaar 2000 zal een bestand met geïntegreerde teksten van wet- en regelgeving op Internet beschikbaar komen evenals (een uitbreiding van) gerechtelijke uitspraken. Ook andere overheidsinformatie zal in toenemende mate digitaal ter beschikking gesteld worden aan het publiek.

Door de beschikbaarheid van dit soort overheidsinformatie krijgt de burger zicht op de wijze waarop het bestuur en de dienstverlening zijn georganiseerd, welke thema's op de beleidsagenda staan etc. De inzet van ICT kan veel betekenen op het terrein van toegankelijkheid, permanente beschikbaarheid, volledigheid en informatie-ontsluiting. Voorwaarde is wel dat de aard en hoeveelheid van de aangeboden informatie aansluit bij de behoeften van de gebruiker en vooral dat de informatie op een gebruiksvriendelijke manier en in het jargon van de gebruiker wordt aangeboden. Dit vereist een goed inzicht in datgene wat de burger zoekt en hoe hij zoekt. Er is behoefte aan een goede, eenvoudige, zoekstructuur

om snel en gemakkelijk de gezochte overheidsinformatie te vinden. Daarom zal in het kader van het project Communicatie Overheid-Burger (COB) (zie par 3.1) in 1999 één ingang voor de hele overheid worden gerealiseerd door middel van een algemene overheidssite ([www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)) met een zoekmachine, links naar overheidsorganisaties, links naar belangrijke onderwerpen en een standaard overheidsdomeinnaam die voor burgers de garantie vormt dat de informatie ook van de overheid afkomstig is. Vanuit deze centrale ingang zal, parallel aan de afzonderlijke «sites», de op het Internet beschikbare overheidsinformatie oproepbaar worden voor degenen die in een bepaalde activiteit geïnteresseerd zijn. Deze faciliterende voorzieningen zullen de voorwaarden scheppen voor daadwerkelijke toegankelijkheid van openbare overheidsinformatie. Het COB-project zal tevens voorzien in praktische ondersteuning (in de vorm van werkconferenties, handreikingen, een helpdesk, best practices en een model-overheidssite) van overheidsorganisaties die zich voor het eerst op het Internet (willen) begeven.

«De toegankelijkheid van overheidsinformatie (in het bijzonder wet- en regelgeving), onder meer door toepassing van nieuwe technologieën zoals Internet, dient te worden bevorderd tegen zo beperkt mogelijke kosten. Het is niet alleen van belang dat zoveel mogelijk burgers tot zoveel mogelijk overheidsinformatie toegang hebben, maar ook dat maatwerk kan worden geleverd om met bepaalde boodschappen specifieke doelgroepen te bereiken. Onderzoek naar de organisatie en de inzet van middelen en nieuwe instrumenten, moet leiden tot een vergroting van de effectiviteit van de overheidsvoorlichting en tot betere toegankelijkheid van overheidsinformatie.»  
Regeerakkoord 1998, Hfdst. VII, g.

#### *Voorlichting Rijksoverheid*

Naast het gebruikmaken van departementale internet-sites zal de bereikbaarheid en toegankelijkheid van overheidsinformatie nog verder worden vergroot door (nog meer) gebruik te gaan maken van nieuwe media als interactieve teletekst, informatiezuilen, call centra en dergelijke. Tevens zal het via de bestaande infrastructuur van de Postbus 51 Informatietelefoon mogelijk worden om ook via Internet vragen te stellen aan de Rijksoverheid en brochures en publicaties te bestellen. Hiertoe zal onder verantwoordelijkheid van de Voorlichtingsraad het Gemeenschappelijk Voorlichtingsloket (GVL) van de rijksoverheid worden ontwikkeld: [www.postbus51.nl](http://www.postbus51.nl) dan wel [rijksoverheid.nl](http://rijksoverheid.nl). Zowel de afzonderlijke departementen als het GVL zullen bereikbaar worden via de genoemde algemene overheidssite [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl). Daarbij wordt het GVL in eerste instantie opgezet als voorlichtingsinstrument van de Rijksoverheid, waarbij zowel eisen aan de vorm als aan de inhoud worden gesteld. Het model dat aan het GVL ten grondslag ligt, gaat uit van een gelaagdheid in de aangeboden informatie, die loopt van centraal naar departementaal. De eerste laag is de gemeenschappelijke infrastructuur van Postbus 51. De tweede laag daaronder (of achter) is het netwerk van het departement zelf. Om goede afstemming te krijgen tussen de op te zetten algemene overheidssite en de specifieke rijksoverheidssite zal de Voorlichtingsraad in samenwerking met BZK/GSI een onderzoeks- en beleidstraject ontwikkelen, dat zich met name zal richten op presentatie en regulering van de interactie met de overheid op Internet, het inhoudelijk toegankelijk maken van overheidsinformatie op het Internet en de wijze waarop de Rijksoverheid met actieve openbaarmaking omgaat.



## 2.2 Meer digitale overheidsinformatie

De zeer grote hoeveelheden gegevensbestanden, waarover de overheid beschikt, hebben een divers karakter, die als «grondstof» voor het bedrijfsleven en dan met name voor uitgevers zeer interessant kan zijn. Mede op grond van ontwikkelingen in de Verenigde Staten bestaat de verwachting dat ook het Nederlandse bedrijfsleven met behulp van deze (basis)bestanden van de overheid voor specifieke doelgroepen nuttige en aantrekkelijke «toegevoegde-waarde-producten» kan maken. Op dit moment gebeurt dat nog weinig, omdat nauwelijks bekend is welke statistische en administratieve bestanden bij de overheid aanwezig zijn. Uit een recente inventarisatie naar de «Elektronische bestanden van het bestuur» blijkt dat de overheid beschikt over tienduizenden bestanden die de potentie hebben om ook buiten de eigen organisatie benut te worden.<sup>1</sup> Ongeveer de helft van die bestanden wordt al door anderen gebruikt, voor het overgrote deel overheidsorganisaties. Een markt voor de bestanden is, met uitzondering van geo-informatie, nog nauwelijks aangetroffen. Als één van de mogelijke oorzaken voor het ontbreken van vraag vanuit het bedrijfsleven wordt het ontbreken van overzichten van bestanden genoemd. Kennis over de beschikbare informatie bij overheidsorganen is een noodzakelijke voorwaarde voor het ontstaan van een markt. Uiteraard moet hierbij de bescherming van de persoonlijke levenssfeer alsmede de vertrouwelijkheid van door derden verstrekte gegevens worden gegarandeerd.

Teneinde concurrentievervalsing door de overheid te voorkomen zijn in het kader van het beleid «Markt en Overheid» aanwijzingen voor de Rijksdienst vastgesteld die tot doel hebben de non-discriminatoire toegang tot gegevensbestanden te verzekeren. Deze aanwijzingen moeten ertoe leiden dat alle bedrijven onder gelijke condities toegang krijgen tot de elektronische gegevensbestanden van het bestuur. Om het commercieel gebruik van bestanden te stimuleren zal in 1999 een kader beschikbaar komen dat helderheid geeft over de condities waaronder dergelijk gebruik kan plaatsvinden.

Het NCGI (Nationaal Clearinghouse voor Geo-Informatie) opereert via het Internet in zijn functie van neutrale, niet-commerciële «elektronische marktplaats» voor geo-informatie (plaatsgebonden informatie op aarde) als intermediair tussen aanbieders en (professionele) gebruikers van deze gegevens. Aanbieders zijn voornamelijk overheidsbedrijven die beschikken over uitgebreide bestanden met gegevens over m.n. bodemgesteldheid, milieu-informatie, rechtszekerheid en bestemming. Het NCGI geeft kosteloos een overzicht van de beschikbare gegevens ([www.ncgi.nl](http://www.ncgi.nl)) en biedt de mogelijkheid om deze gegevens op een eenvoudige manier te benaderen. Het NCGI is ontstaan uit een gezamenlijk initiatief van het CBS, DLG, Kadaster, Meetkundige Dienst, RIVM en Ravi.

## 2.3 Interactieve overheidsdiensten

Uit onderzoek blijkt dat de publieke dienstverlening in Nederland niet slecht is, maar wel een stuk beter kan. De belangrijkste knelpunten zijn de aanbodgerichtheid van de dienstverlening, waarbij de organisatie van de overheidsdienst centraal staat (en niet de vragende burger), de te krappe openingstijden en lange doorlooptijden van de dienstverlening. Interactieve, digitale diensten bieden de mogelijkheid om onafhankelijk van tijd en plaats de communicatie tussen burger en overheid te garanderen.

<sup>1</sup> Elektronische bestanden van het bestuur, BDO, september 1998.

- Het programma Digitale Belastingdienst stelt de belastingplichtige (waaronder menige jongere) in staat om zelfstandig langs elektronische weg aangifte te doen. In 1998 werden rond een miljoen aangiften elektronisch naar de Belastingdienst gestuurd, waarvan zo'n 600 000 op een diskette werden aangeleverd, terwijl de overige 400 000 met behulp van een modem werden inzonden.
- Bedrijfsgegevens die voor CBS-enquêtes verzameld moeten worden, worden m.b.v. speciale software automatisch uit de bedrijfsadministratie gehaald en vervolgens langs elektronische weg naar het CBS verzonden. Dit leidt tot een aanzienlijke verlichting van de administratieve lastendruk voor het bedrijfsleven. Tevens «beloont» het CBS het «on line» aanleverende bedrijf met statistische informatie over zijn branche.

In lijn met bovenstaande voorbeelden zal nu de slag gemaakt moeten worden naar het massaal door de overheid aanbieden van dit soort interactieve, digitale diensten. In het Verenigd Koninkrijk wil de regering binnen drie jaar een kwart van de overheidsdienstverlening langs elektronisch weg kunnen afhandelen. De Australische staat Victoria gaat nog verder: in 2001 moeten alle overheidsdiensten on-line beschikbaar zijn. Waarom zou dat ook niet in Nederland gerealiseerd kunnen worden? Met name op het vlak van het verkrijgen van vergunningen en subsidies, het verstrekken van gegevens e.d. liggen legio mogelijkheden om de publieke dienstverlening te verbeteren met inzet van ICT. Los van het tijdstip en de plaats kan men dan immers «zaken doen» met de overheid. De door de overheid aangeboden (één- en tweerichtings)diensten dienen bij voorkeur dusdanig interessant te zijn dat ze de burgers stimuleren om er thuis of via publieke terminals mee aan de slag te gaan. Het actieplan «Electronic Commerce» kan daarbij belangrijke aanknopingspunten bieden. Veel zaken die in het elektronisch zakenverkeer moeten worden geregeld zoals het elektronisch betalen, de status van een digitale handtekening en de opzet van Trusted Third Parties (TTP's) zijn immers ook in het verkeer tussen overheid en burger van belang. Mede in het kader van de nota Wetgeving voor de elektronische snelweg wordt onderzocht hoe dit op een voor alle partijen betrouwbare wijze kan plaatsvinden.

- De gemeente Groningen is de eerste in Nederland die het mogelijk maakt adreswijzigingen via Internet door te geven. Met deze nieuwe wijze van aangifte doen, hoopt de gemeente vooral veel studenten te bereiken. Uit onderzoek blijkt dat deze groep zich minder snel inschrijft in de Gemeentelijke Basis Administratie. Sinds kort bevat de gemeentelijke website bij wijze van proef een standaard-formulier voor een adreswijziging. Om misbruik te voorkomen moeten ook het sofinummer en het nummer van een legitimatiebewijs worden ingevuld.
- De gemeente Meppel maakt gebruik van een call center, waardoor de gemeente op werkdagen tot tien uur 's avonds en op zaterdag tussen 9 en 5 uur bereikbaar is. Het is mogelijk om informatie te vragen en eenvoudige transacties uit te voeren. Een afhandelings-termijn wordt daarbij genoemd. Bovendien komen de niet direct te beantwoorden vragen en transacties automatisch bij de juiste afdeling/functionaris terecht via het gemeentelijk netwerk. De elektronisch beschikbare informatie zal ook via Internet ontsloten worden.

– Oegstgeest was een van de eerste gemeenten die zich aansloten bij de Nationale Ombudsman. Tegelijk werd een digitale klachtenbus op Internet geopend. De gemeentelijke klachtcoördinator is rechtstreeks bereikbaar via e-mail en houdt de klager op de hoogte van de afhandeling. In 1997 kwam 5% van de klachten elektronisch binnen.

Bij het realiseren van interactieve dienstverlening is een belangrijke voortrekkersrol toegedacht aan het programma Overheidsloket 2000. Doel van OL2000 is te komen tot een landelijk dekkend net van fysieke en digitale overheidsloketten waar burgers en bedrijven een op hun vragen gebaseerd samenhangend pakket van overheidsdiensten kunnen afnemen, zonder te worden lastiggevallen met de toevallige organisatie van het aanbod. Tot nu toe heeft OL2000 zich gericht op het beproeven van concepten en het opsporen van knelpunten in de praktijk via pilot-projecten en op het doen van onderzoek en het ontwikkelen van instrumenten om de invoering van «het ene loket» te vergemakkelijken. Op basis van die ervaringen kan nu worden overgegaan tot implementatie. In eerste instantie gaat het daarbij om geïntegreerde loketten, waarbij twee parallelle trajecten zijn voorzien: één voor de realisatie van fysieke en één voor de virtuele loketten op drie issues: Bouwen & wonen, Zorg & welzijn en een Bedrijvenloket. De realisatie van virtuele toepassingen kan voor sommige loketten wellicht sneller gerealiseerd zijn en zal daarmee een stimulerend effect hebben op de realisatie van de fysieke variant. De virtuele Internet-loketten zullen zowel nationale en internationale als regionale en lokale informatie bevatten. De grote uitdaging en tevens randvoorwaarde voor implementatie van welk loket dan ook is dat de publieke dienstverleners in het betreffende beleidsveld bereid zijn tot samenwerking. De betreffende vakdepartementen, VROM, VWS en EZ, zullen hierbij een regierol vervullen en de nodige randvoorwaarden voor vruchtbare samenwerking creëren.

In het virtuele loket Bouwen & Wonen zal onderscheid gemaakt worden tussen woningzoekenden, woningeigenaren en huurders. Bij Zorg & Welzijn is de ambitie om dit complexe beleidsterrein met tal van aanbieders inzichtelijk te maken en de vraag te kunnen beantwoorden: wanneer moet ik nu waar naar toe? In het virtuele Bedrijvenloket staan vooral de groeifases van ondernemingen centraal: startende, doorgroeiende, internationale en stoppende ondernemers worden met raad en daad terzijde gestaan.

## **2.4 Pro-actieve dienstverlening**

In het voorafgaande is al gewezen op de mogelijkheden die ICT biedt voor het leveren van maatwerk en het aanbieden van nieuwe digitale overheidsdiensten. Zo liggen er goede mogelijkheden tot zogenaamde pro-actieve dienstverlening. Binnen de publieke sector zijn veel gegevens over burgers (in bestanden) vastgelegd, maar de overheid gebruikt (combinaties van) deze gegevens niet of nauwelijks om burgers, zonder dat men daar expliciet om verzocht heeft, bij hen passende overheidsdiensten aan te bieden. Hierbij valt te denken aan het attenderen op subsidiemogelijkheden e.d. In de huidige situatie komt de overheid veelal pas in actie als daar expliciet door de klant (burgers, bedrijven) om is verzocht; re-actief dus. Door het pro-actief, gericht aanbieden van overheidsdiensten zou de effectiviteit en de klantvriendelijkheid van de overheidsdienstverlening aanzienlijk verbeterd kunnen worden. Recent

onderzoek naar pro-actieve dienstverlening, dat in opdracht van BZK is uitgevoerd, heeft een aantal succesvolle voorbeelden opgeleverd en daarmee inzicht geboden in kansen en belemmeringen van pro-actieve dienstverlening. Deze inzichten zullen nader getoetst worden. Vervolgonderzoek naar juridische, privacy (koppeling bestanden), technische en bestuurlijk-organisatorische (gevolg van het overschrijden van organisatiegrenzen) belemmeringen is nodig. In het binnenkort te verschijnen trendrapport «Bewegend Bestuur» zal nader worden ingegaan op het dilemma van verhoging van de effectiviteit en efficiëntie van de dienstverlening bij een gelijkblijvende of zelfs verbeterde bescherming van de privacy.

Het virtuele loket dat de gemeente Enschede in het kader van OL2000 ontwikkelt, biedt de mogelijkheid bezoekers op basis van hun postcode attent te maken op aangevraagde bouwvergunningen in hun straat. Ook wordt het mogelijk deze aanvragen pro-actief via elektronische post toegestuurd te krijgen.

### **3. TOEGANG TOT INFRASTRUCTUUR**

#### **3.1 Project Communicatie Overheid-Burger (COB)**

De openbare bibliotheken in hun rol van «vensters op de wereld» zijn in Nederland het beste geëquipeerd om de rol van publiek distributiepunt van (overheids)informatie te vervullen. Zij beschikken immers over een uitgebreid netwerk van voorzieningen in de directe omgeving van praktisch de gehele bevolking. Ruim 4,5 miljoen Nederlanders zijn lid van de bibliotheek en daarnaast trekken bibliotheken veel bezoekers die geen lid zijn. De openbare bibliotheek is de natuurlijke plek waar burgers naar toe gaan om informatie te halen, of deze nu op de traditionele wijze ter beschikking wordt gesteld of on-line.

In veel bibliotheken is op dit moment reeds één Internet-station aanwezig. Dit aantal zal worden uitgebreid, zodat vrijwel alle 1145 vestigingen een hoogwaardige toegang tot het Internet krijgen. Binnen één jaar zal in elke Nederlandse gemeente de centrale bibliotheek over minimaal vijf Internet-stations beschikken voor publiek gebruik. In grote bibliotheken zal dit aantal worden verhoogd tot minimaal tien stuks. Binnen twee jaar zullen ook alle bibliotheekfilialen over minimaal vijf Internet-stations beschikken. Via deze openbare bibliotheken zal toegang tot overheidsinformatie en gebruik van elektronische overheidsdiensten worden aangeboden. Bovendien zullen daar, als eerste in Europa, gerichte Internet-cursussen worden aangeboden.

Alle openbare bibliotheken hebben zich reeds gecommitteerd aan de plannen en de bibliotheeksector neemt zelf ook een gedeelte van de financiering voor haar rekening. De uitvoering van dit gezamenlijke initiatief van de ministeries van BZK en OC&W, de provincies, gemeenten en de openbare bibliotheeksector, berust bij het NBLC (Nederlands Bibliotheek- en LectoriumCentrum), dat ook voor periodieke monitoring zorgdraagt. Het project voorziet tevens in bijscholing van bibliotheekpersoneel, zodat deze als intermediairs geïnteresseerde bezoekers kunnen leren omgaan met nieuwe media en digitale informatie.

### **3.2 Chipcard en overheidsdienstverlening**

Inzet van ICT beperkt zich niet tot pc-gebruik. Ook chipcards bieden (nog steeds toenemende) mogelijkheden om de bestaande dienstverlening van de overheid te verbeteren en nieuwe diensten te ontwikkelen. Met inzet van chipcard-technologie

- kan de dienstverlening sneller verlopen, inhoudelijk meer op het individu toegesneden worden, waarbij tevens het gebruiksgemak voor de burger toeneemt;
- kan de doelmatigheid vergroot worden, zodat de dienstverlening goedkoper kan plaatsvinden;
- kunnen op één kaart verschillende functies worden gecombineerd.

In een aantal overheidssectoren zijn reeds chipcards in gebruik, dan wel in aantocht, zoals bij de zorgsector, de studiefinanciering en het asielbeleid. Ook binnen bedrijven worden chipcards al veelvuldig toegepast ten behoeve van een scala aan functies.

Naast een goede beveiliging is identificatie op de elektronische snelweg van groot belang voor het elektronisch zaken doen. Er zijn technieken in ontwikkeling die met behulp van biometrische kenmerken (lichaamskenmerken, gedragskenmerken) een koppeling tussen kaarthouder en gegevens mogelijk maken. Dat kan noodzakelijk zijn als chipcards worden gebruikt in sectoren waarin die identificatie cruciaal is, bijvoorbeeld in de gezondheidszorg.

Met behulp van chipcards kan op een efficiëntere wijze worden omgegaan met persoonsgegevens. Ten behoeve van de identificatie voor verschillende functies behoeven immers slechts eenmaal persoonsgegevens op de kaart worden geladen, hetgeen bijdraagt tot een efficiëntere bedrijfsvoering in de betrokken sectoren. Nagegaan wordt of, en zo ja op welke wijze, de overheid in de komende jaren chipcards zal introduceren. Zo wordt in het kader van het project Nieuwe Generatie Reisdocumenten onderzoek verricht naar de mogelijkheid om de opvolger van de Europese identiteitskaart in de vorm van een smartcard uit te brengen. Tevens wordt onderzocht of het mogelijk is om bij de identificatie andere biometrische kenmerken te gebruiken dan de huidige foto en handtekening.

De ontwikkelingen rond de chipcard vergen wettelijke maatregelen, in het bijzonder ten aanzien van de identificatie door middel van chipcards en het gebruik van biometrie. Een desbetreffend actiepunt is opgenomen in de nota Wetgeving voor de elektronische snelweg.

### **4. ACHTER DE SCHERMEN VAN DE OVERHEID**

Ook achter de schermen, in de back-office van de overheid, kan de inzet van ICT leiden tot hogere efficiëntie. Naast het gebruik van faxen, e-mail, elektronische agenda's, mobiele telefonie kan hierbij gedacht worden aan het digitaliseren van documentaire informatie. Door het goed ontsluiten van digitaal aangemaakte teksten en het scannen van binnenkomende papieren documenten kunnen digitale dossiers worden gevormd. Deze dossiers kunnen snel worden opgezocht, door meerdere personen gelijktijdig worden geraadpleegd en zijn vanuit iedere werkplek en op elk tijdstip beschikbaar. Hier liggen goede mogelijkheden voor verbetering van de effectiviteit en kwaliteit. Daarnaast biedt dit mogelijkheden tot efficiencyverbetering van werk (en huisvesting) van secretariaten, postverwerking, repro, interne bibliotheek, registratuur en archief (digitale duurzaamheid). Tevens ontstaan meer mogelijkheden voor flexibel werken (zoals werken zonder vaste werkplek en telewerken). Interdepartementale afspraken en voorzieningen om deze elektronische communicatie en digitalisering van dossiers te faciliteren ontbreken evenwel nog, zoals

een beveiligd netwerk, TTP's (Trusted Third Parties), encryptie, digitale handtekening, standaarden voor adressen en documenten, methoden voor digitale archivering of gezamenlijk gebruik van informatie.

#### 4.1 Overheidsintranet

De laatste jaren wordt in het bedrijfsleven en bij een aantal departementen al geïnvesteerd in een Intranet. Een Intranet is een bedrijfsnetwerk dat, gebaseerd op de gebruiksvriendelijke en overal toepasbare Internetstandaarden, in staat is om de in een organisatie aanwezige informatie en kennis te ontsluiten voor de eigen medewerkers. Het smeedt als het ware de bestaande, van oudsher gefragmenteerde informatiestromen endiensten, tot één geheel om. Daarnaast zijn nieuwe mogelijkheden als discussiegroepen en video-conferencing met een Intranet te realiseren. Een Intranet biedt, anders dan het Internet, de mogelijkheid om vertrouwelijkheid, betrouwbaarheid en snelheid te garanderen voor degenen die hierop aangesloten zijn: voorwaarden die essentieel zijn voor een moderne (overheids)organisatie. Met een Intranet kan een belangrijke bijdrage geleverd worden aan een modernere en efficiëntere bedrijfsvoering.

Uit onderzoek naar de mogelijkheden van zo'n netwerk voor de Rijks-overheid en de Hoge Colleges van Staat blijkt dat de techniek geen belemmering vormt. Een Overheidsintranet zou bovendien een meerwaarde boven de bestaande departementale netten kunnen hebben. Er is aantoonbaar behoefte aan faciliteiten om eenvoudiger en beveiligd elektronische post met anderen uit te wisselen; aan informatie-uitwisseling dwars door de bestaande grenzen van departementen heen, aan een overheidsbreed bestand van e-mailadressen, aan een vacaturebank en aan het gezamenlijk kunnen werken en inzien van interdepartementale dossiers. Om dit mogelijk te maken zijn voorzieningen nodig, zowel op het infrastructurele als op het inhoudelijke vlak. Begonnen wordt met het realiseren van een beveiligde e-mail. Daarnaast wordt in 1999 een start gemaakt met de totstandkoming van een adresgids en van een centrale verwijs-site naar «algemene» documenten als het Regeerakkoord, begrotingen, het ARAR, HAFIR (handboek financiën rijksdienst) en een vacaturebank.

Het project C2000 behelst het tot stand brengen van één digitale en mobiele communicatie-infrastructuur voor brandweer-, politie-, en ambulancediensten. Anders dan nu, kunnen straks deze drie diensten direct met elkaar communiceren, niet alleen binnen hun eigen regio, maar binnen heel Nederland. Omdat C2000 gebruik maakt van een Europese standaard behoort ook landsgrensoverschrijdende communicatie tot de mogelijkheden. C2000 biedt niet alleen spraakcommunicatie, maar ook datacommunicatie. Het stelt de organisaties in de Openbare Orde- en Veiligheidssector in staat hun taak effectiever en met meer onderlinge samenhang uit te voeren. Bijna gelijktijdig aan C2000 wordt het project Geïntegreerd Meldkamer Systeem opgezet, dat het mogelijk maakt informatie die beschikbaar is bij politie-, brandweer- en ambulanceorganisaties geïntegreerd in te zetten ter verbetering van noodhulpverlening en er voor te zorgen dat die organisaties goed geïnformeerd ter plaatse aankomen «als iedere seconde telt».

## **4.2 Betrouwbare elektronische communicatie**

Bij elektronisch berichtenverkeer en dienstverlening is het van belang dat de betrouwbaarheid van de informatie gewaarborgd is. De geautomatiseerde uitwisseling van gegevens biedt naast nieuwe kansen immers ook nieuwe risico's. Deze hebben onder meer betrekking op het waarborgen van de beschikbaarheid, authenticiteit, integriteit en vertrouwelijkheid van gegevens, berichten en transacties (informatiebeveiliging), maar ook op de mogelijkheid van het blijvend bewaren en het afleggen van verantwoording (digitale duurzaamheid). Organisaties moeten daarom kunnen beschikken over betrouwbare voorzieningen. Om te komen tot een betrouwbare overheidscommunicatie zal een overheidsprotocol worden ontwikkeld voor het beveiligd communiceren en omgaan met informatie. Verder is een voorziening voor betrouwbare communicatie noodzakelijk, de z.g. Trusted Third Party (TTP). Het doel van een TTP is niet alleen de beveiliging van gegevenstromen, maar ook het verlenen van ondersteunende diensten, zoals het aantonen van verzending en ontvangst, het plaatsen en verifiëren van digitale handtekeningen, het verstrekken van digitale certificaten en het zorgdragen voor cryptografisch sleutel-materiaal (sleutelbeheer). In aansluiting op het onderzoek naar de algemene randvoorwaarden van TTP's zal er een onderzoek plaatsvinden naar de specifieke behoeften en eisen van de overheid.

## **4.3 Digitalisering en Duurzaamheid**

Een andere noodzakelijke voorziening ligt op het gebied van verantwoording en bewaren van informatie. Hoe staat het met de duurzaamheid van de opgeslagen informatie; blijft essentiële informatie wel bewaard en zo ja, is deze informatie nog wel betrouwbaar? Kan de overheid aan zijn verantwoordingsplicht blijven voldoen en raakt ze haar institutionele geheugen niet kwijt?

Dergelijke vragen worden prangender naarmate meer documenten digitaal worden aangemaakt, verspreid, verwerkt en bewaard. Het is geen louter technisch probleem, maar het gaat om een complex van bestuurlijke, juridische, archivistische, cultuur-historische, organisatorische en technische problemen, waarmee nog relatief weinig ervaring is opgedaan en waar nog weinig oplossingen voor handen zijn.

In samenwerking met het bedrijfsleven en de wetenschappelijke wereld wordt dit multidisciplinaire probleemveld uitgediept. Gelet op de snelle technologische ontwikkelingen wordt allereerst gezocht naar techniek-onafhankelijke oplossingen. Daarbij wordt digitale duurzaamheid beschouwd als een onderdeel van een integraal systeem voor kwaliteitszorg bij informatievoorziening.

Voor het verzekeren van de digitale duurzaamheid worden activiteiten ontplooid die de duurzaamheid gedurende de hele levensloop van het document moeten garanderen.

Allereerst is een zogenaamd «recordkeeping system» in ontwikkeling: een geheel van acties die een organisatie kan ondernemen om documenten volledig, authentiek, betrouwbaar en beschikbaar te houden, vanaf het moment van hun ontstaan tot het moment van hun vernietiging dan wel permanente bewaring. Voor deze permanente bewaring wordt een «digitaal depot» ontwikkeld.

In beide projecten komt het multidisciplinaire karakter van de digitale duurzaamheid aan de orde. Er zal daartoe een samenhangend raamwerk worden ontwikkeld, met een architectuur van bestuurlijke, organisatorische en technische eisen.

#### 4.4 Gegevensuitwisseling

Ook stroomlijning van gegevensuitwisseling tussen organisaties, sectoren en bestuurslagen kan leiden tot aanzienlijke efficiëntieverbeteringen. Bij een goede taakverdeling tussen overheidsorganisaties kunnen gegevens die door meerdere organisaties in de publieke sector worden gebruikt door één organisatie verzameld en verwerkt worden en aan andere organisaties ter beschikking gesteld. Deze stroomlijning van basisgegevens kan het aantal keren dat (dezelfde) gegevens aan de overheid moet worden geleverd, beperken en daarmee de administratieve lasten voor bedrijven en burgers terugdringen. De Tweede Kamer heeft hier expliciet om verzocht. Door verschillen in gegevensdefinities en doordat kosten en baten van uitwisseling op verschillende plaatsen neerslaan, komt deze gegevensstroomlijning nu nog vaak moeizaam van de grond. De voordelen van de koppeling van bestanden, waarbij uiteraard het privacy-aspect steeds moet worden meegewogen, zijn onder meer:

- vereenvoudiging van administratieve procedures voor zowel overheid als burger en bedrijfsleven door bijvoorbeeld gebruik te maken van vóóringevulde formulieren (subsidie-aanvragen, belastingheffing); een vorm van «pro-actieve» dienstverlening van de overheid (zie par. 2.4);
- vermindering van administratieve lastendruk door het in één authentieke registratie vastleggen van alle basisgegevens, zoals adresgegevens, bedrijvenregister, vastgoedinformatie etc.;
- opstellen van een beleidskader «authentieke registraties» waarmee een mechanisme wordt ontwikkeld om kosten te verrekenen;
- verbetering van de efficiëntie door stroomlijning van het beheer van veel gebruikte gegevens.

Op grote schaal wordt al gewerkt aan de bevordering van uitwisseling. Zo wordt met het RINIS-concept, het stelsel van centrale sectorale loketten met verwijzindex op sofinummer binnen de sector sociale zekerheid (zie paragraaf 5.1), al veel bereikt en heeft het project Elektronische Heerendiensten reeds geresulteerd in een opzet voor een architectuur om met behulp van ICT de berichtenuitwisseling tussen het CBS, de Belastingdienst, uitvoeringsorganisaties en bedrijfsleven te verbeteren.

Om forse stappen voorwaarts te kunnen zetten is een stelsel van authentieke registraties nodig, naast onder meer een centrale coördinatie om optimaal te kunnen oogsten van de talrijke bottom-up initiatieven, een gemeenschappelijke strategische visie op de stroomlijning van basisgegevens en een breed gedragen gevoel van urgentie. Onder de noemer van *Stroomlijning Basisgegevens* zal worden gewerkt aan een nadere invulling van deze voorwaarden, door:

- het opstellen, in nauwe samenwerking met de sectoren, van een Informatiekaart Nederland, die een beeld geeft van de huidige situatie m.b.t. gegevensopslag en -uitwisseling;
- het stimuleren, faciliteren en coördineren van bottom-up initiatieven door het inrichten van een Platform Stroomlijning, het opzetten van communicatie-activiteiten (bulletin, themabijeenkomsten, Internetsite e.d.), het verbreden van het draagvlak, het actief bevorderen van de totstandkoming van authentieke registraties, het inrichten van een «stimuleringsfonds» en een compensatieregeling voor de extra exploitatiekosten voor de organisatie die de authentieke registratie beheert;
- het opstellen van een kader waarin het stelsel van authentieke registraties wordt beschreven en waarin een aantal verantwoordelijkheden en bevoegdheden wordt vastgelegd.



De infrastructurele betekenis die aan een aantal authentieke registraties wordt toegekend, sluit nauw aan bij de Structuurschets Vastgoedinformatie die in 1992 door de Ravi (Raad voor de Vastgoedinformatie) werd uitgebracht en de plannen van het coördinerend ministerie van VROM. De Ravi zal als overheidsorganisatie voor geo-informatie een informatiekaart van Nederland voor de geo-informatie opleveren en werkt in samenwerking met VROM en de VNG aan een authentieke registratie van gebouwen. Tevens zal in samenwerking met VROM en TDN worden gewerkt aan een authentieke registratie geografisch Kernbestand.

#### **4.5 Overheidsnetwerk 21e eeuw (ON 21)**

Om de doelstellingen van «Elektronische Overheid» te kunnen realiseren, moeten overheidsorganisaties kunnen beschikken over een hoogwaardige en flexibele communicatie-infrastructuur, ICT-diensten en -producten. Dit is het perspectief waaronder de betrokken overheidspartijen willen werken aan de uitvoering van Elektronische Overheid. Op den duur zullen daar omvangrijke investeringen voor nodig zijn, die door de betrokken overheidsdiensten zelf zullen moeten worden opgebracht, om te komen tot een echte elektronische overheid. Daarbij moet voorkomen worden dat het wiel steeds opnieuw wordt uitgevonden. Nu nog worden onnodig hoge kosten gemaakt, duren veel ontwikkelingstrajecten te lang en vinden (nog steeds) veel desinvesteringen plaats in verouderde technologie of door gebrek aan standaardisatie. Omgekeerd blijven veel mogelijkheden voor innovatieve inzet van ICT onbenut door gebrek aan schaarse expertise of door (begrijpelijke) vrees voor complexe aanbestedings-trajecten.

Het is mogelijk om de krachten bij de ontwikkeling en verwerving van ICT-infrastructuren te bundelen zonder dat afbreuk wordt gedaan aan de autonomie van individuele overheidsorganisaties.

Zo wordt in 1999 de Europese aanbesteding OverheidsTelefonie 2000 (OT2000) afgerond, waarmee naast de traditionele telefoniedienst een breed pakket aan innovatieve spraakdiensten beschikbaar komt, dat bijdraagt aan verbetering van de dienstverlening, bereikbaarheid en interne bedrijfsvoering van de overheid. De strategie richt zich op versterking van de concurrentie op de geliberaliseerde telefoniemarkt, waardoor innovatie en klantgerichtheid worden gestimuleerd. Eerder zijn in het kader van ON21 aanbestedingen afgerond voor datatransportdiensten (ON2000) en elektronische berichtendiensten (OB2000). Een ON21-aanpak is ook gevolgd bij de aanbesteding van breedbandige internetdiensten ten behoeve van het onderwijs, waarin een groot aantal andere organisaties binnen de openbare sector participeert. Deze dienst vormt de eerste grootschalige introductie van een nieuwe breedband-technologie in Europa en draagt zo bij aan de voortrekkersrol van de overheid op ICT-terrein. Ook bij andere ontwikkelingstrajecten als Overheidsintranet en Overheids-TTP zal, waar mogelijk, de ON21-aanpak worden gehanteerd.

#### *Overheidsaanschaffingen*

In het Regeerakkoord (Hfdst I, 5) wordt gesteld dat departementen hun inkoopbeleid dienen te verbeteren. Efficiëncyverbeteringen kunnen hier tot forse besparingen leiden. In de komende periode zal, in overleg met andere partijen binnen de Rijksoverheid en daarbuiten, worden onderzocht of de ON21-formule aanpassing behoeft, met welke andere

producten en diensten (zoals advisering) ze kan worden uitgebreid en waar nieuwe toepassingsmogelijkheden binnen de overheid liggen. Aan de versterking van de inkoopfunctie kan verder invulling worden gegeven door de invoering van elektronisch aanbesteden en bestellen door de overheid. Ervaringen in het buitenland leren dat hiermee grote besparingen kunnen worden gerealiseerd, zowel in de verwervingskosten voor producten en diensten als in de efficiencyverbetering op organisatorisch vlak. In overleg met het ministerie van Economische Zaken zal daarom worden onderzocht hoe, in aansluiting op het actieplan Electronic Commerce, elektronisch aanbesteden binnen de overheid kan worden geïntroduceerd.

In Canada functioneert MERX, een systeem voor het elektronisch kenbaar maken van alle aanbestedingen van de federale overheid en provinciale overheden. MERX bedruipt zichzelf en heeft inmiddels tot aanzienlijke kostenbesparingen voor de overheid geleid. Om het gebruik te stimuleren hoeft in bepaalde gevallen geen leges te worden betaald als gegevens elektronisch worden aangeleverd.

Er is een wereld te winnen, zowel in financiële zin als in termen van efficiëntie, als de overheid zich opstelt als een duidelijke partner. Welke aanschaffingen doet de overheid, aan welke eisen moeten de gewenste producten en diensten voldoen en zijn er misschien subsidie-mogelijkheden? De omvangrijke, soms diffuse, overheidsmarkt kan met inzet van ICT helder worden, wat kan leiden tot een belangrijke stimulering voor het bedrijfsleven en kostenreducties voor de overheid door een efficiëntere inkoop. In het voorgaande werd aangegeven dat door middel van samenwerking bij de verwerving van communicatie-infrastructuur en ICT-diensten en producten, besparingen kunnen worden bereikt. Hier gaat om het om de rol van ICT bij de verwerving van «gewone» producten en diensten. Door het «vraagpatroon» van de overheid via een databank aan het bedrijfsleven ter beschikking te stellen, kan ook hier ICT een faciliterende rol vervullen.

In het kader van de nota Milieu en Economie is f 10 mln beschikbaar om milieugericht in te kopen te stimuleren. Daartoe is het programma Milieugericht Overheidsaanschaffingen-beleid van start gegaan ter versterking van de coördinatie en afstemming van bestaande activiteiten m.b.t. tot milieugericht aankopen en aanbesteden bij gemeenten, provincies, waterschappen en onderdelen van de rijksdienst. Belangrijk onderdeel van het project is het opzetten van een databank met relevante informatie, zowel voor inkopers binnen overheidsorganisaties als voor het bedrijfsleven. Gekoppeld aan informatie over subsidieregelingen en een overzicht van de aanbestedingsregelgeving, kan hiermee een belangrijke stap worden gezet naar het transparant maken van de overheidsmarkt.

## **5. SECTORALE TERREINEN VAN OVERHEIDSZORG EN ICT**

In het voorgaande is aangegeven op welke wijze de overheid in het algemeen meer gebruik zou kunnen en moeten maken van ICT, waarbij langs een aantal sporen beleidsacties zijn geformuleerd. In deze paragraaf wordt het beeld als het ware een kwartslag gedraaid en komen de sectoren van overheidshandelen in beeld.

Al gedurende de looptijd van het NAP ontstond de indruk dat de echte doorbraak pas bereikt zou worden wanneer overheidsprojecten groot-schaliger zouden worden aangepakt en geconcentreerd op een paar strategische terreinen van overheidshandelen. Mede n.a.v. de motie Voûte<sup>1</sup> is in 1997 gekozen voor de terreinen «Onderwijs» en «Toegang voor iedere Burger». Deze keuze was gebaseerd op de geformuleerde voorwaarden dat het zou moeten gaan om projecten die een breed publiek bereiken en dus massa genereren, direct samenhangen met prioritaire beleidsthema's en belemmeringen in het ontwikkelen en benutten van elektronische snelwegen wegnemen. Voor het thema «Toegang voor iedere burger» is het programma Communicatie Overheid Burger opgezet, dat behandeld is in paragraaf 3.1, terwijl voor het onderwijs gewerkt wordt aan het project «ICT in het onderwijs», waarvoor in het regeerakkoord een miljard gulden aan additionele middelen is uitgetrokken, waarvan f 670 mln in de jaren 1999–2002.

In «Boven NAP» is aangegeven dat het toepassen van ICT in de gezondheidszorg, de arbeidsvoorziening en de sociale zekerheid van groot belang is om de kwaliteit van de dienstverlening te vergroten en het dienstenaanbod te vernieuwen.

### 5.1 Sociale Zekerheid en Arbeidsmarkt

Op het terrein van de sociale zekerheid zijn de laatste jaren al diverse initiatieven genomen om de publieke dienstverlening door een gerichte inzet van ICT te verbeteren. Zo wordt gewerkt aan de stapsgewijze uitbouw van RINIS (Routerings Instituut voor (inter)Nationale Informatiestromen), heeft Arbeidsvoorziening de nationale digitale vacaturebank ontwikkeld en wordt in een proefopstelling het Cliënt Volg Communicatie Stelsel uitgetest, opdat vanaf 1999 uitvoerders van gemeenten, arbeidsvoorziening en uitvoeringsinstellingen voor de werknemersverzekeringen gemeenschappelijk gegevens over cliënten kunnen uitwisselen en de dienstverlening aan werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden verbeteren. De Svb heeft door intelligent gebruik van GBA-koppelingen onnodige uitvraag van gegevens aan cliënten de laatste jaren weten te verminderen. De uitvoeringsinstellingen zijn op veel fronten actief om de gegevensuitwisseling met werkgevers te stroomlijnen om zo de administratieve lasten te verlichten. Daarnaast wordt het concept-Inlichtingenbureau voor de gegevensuitwisseling van gemeenten ten behoeve van de fraudepreventie in de bijstand, in de praktijk getest. Bezien wordt hoe in 1999 invoering kan plaatsvinden.

Ondanks al deze initiatieven kunnen in dit veld nog veel stappen worden gezet. Op grond van een beknopte inventarisatie bij de uitvoerende organen zijn, dan wel worden, voor de periode 1998–1999 de volgende nieuwe acties met ondersteuning uit NAP-middelen gestart:

- *De sollicitantenbank*: op initiatief van Arbeidsvoorziening Nederland is in 1998 gestart met de opbouw van een landelijke sollicitantenbank. Bedoeling is dat werkgevers en consulenten eenvoudig toegang krijgen tot digitale presentaties van kandidaten voor vacante functies. Werkzoekenden kunnen zich zelfstandig digitaal aan werkgevers presenteren. Mensen die zich bij een Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) inschrijven, worden in het systeem gepresenteerd (anoniem of met naamsvermelding). Werkgevers kunnen in de toekomst via een password gebruik maken van de bank en sollicitanten selecteren.
- *Expertise in het klantcontact*: het Lisv gaat momenteel na hoe kennistechnologie kan bijdragen aan een snelle, eenduidige en klantvriendelijker uitvoering door de uvi's. Het gaat daarbij om de dienstverlening aan uitkeringsaanvragers voor onder meer de WW en de WAO. Expertsystemen kunnen de contactfunctionaris bij de

---

<sup>1</sup> Kamerstukken II, 25 000-XIII, nr. 19.

afhandeling van cliëntvragen de weg wijzen binnen de complexe juridische kaders, waardoor voor de aanvrager sneller en adequater een beeld ontstaat van zijn rechten, foutpercentages in de uitvoering kunnen dalen, overbodige vragen en klantcontacten (van het kastje naar de muur) achterwege blijven en klachten en bezwaarschriften minder talrijk worden. Voor de introductie van expertsystemen in de uitvoering is meer zicht nodig op gegevensgebruik, inrichting van de uitvoering, randvoorwaarden en een taxatie van de financiering van de invoeringskosten.

- *Svb-diensten op afstand*: De SvB maakt een start met het uittesten van de integratie van nieuwe technologie in de dienstverlening voor de volksverzekeringen. Het gaat om een beperkte Internetproef (virtueel winkelconcept) en een call-center pilot. Uitgangspunt is de klant op een doelmatige en flexibele wijze te helpen, met behoud van het effectief en doelmatig verloop van de uitvoeringstaken. In pilots wordt eerst gekeken naar de technische realiseerbaarheid en de potentiële bijdrage aan de doelmatigheid en kwaliteit van de dienstverlening. De call-center pilot beproeft voice respons en andere telefonie-technieken om daarmee de technische afwikkeling van klantcontacten in de werkprocessen opnieuw vorm te kunnen geven. Beide proeven lopen in 1999 door, waarna uiterlijk in 2000 over de invoering ervan kan worden besloten.
- *Uitwerking van de Informatie- en Adviesfunctie van de CWI*: Op dit moment zijn ca. 55 Centra voor Werk en Inkomen operationeel. In deze samenwerkingsverbanden bestaat een grote behoefte aan ondersteuning van receptie en consulenten met informatieproducten, mede bedoeld voor advisering aan klanten, maar ook ter verbetering van de zelfredzaamheid van en digitale dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers. Ter nadere duiding van die informatieproducten is een concept ontwikkeld, waaruit blijkt dat Arbeidsvoorziening voor een deel in het aanbod van die producten kan voorzien. In 1999 zal aan de invulling van benoemde witte vlekken worden gewerkt: concretisering van de inhoud, media die ter ontsluiting worden ingezet, opzet van de productie- annex beheersorganisatie voor nieuwe producten en realisatie van eerste onderdelen. De facto is hier de realisering aan de orde van het virtuele CWI-loket, in samenhang met de fysieke dienstverlening ter plaatse.
- *Gemeentelijke taken en diensten op de snelweg*. In het verlengde van de implementatie van het OL2000 Zorgloket en het loket Bouwen en wonen in het gemeentelijke domein, zullen gemeentelijke taken en diensten in de sociale zekerheid in toenemende mate via nieuwe media op verschillende plaatsen toegankelijk moeten kunnen worden gemaakt. Voor een deel zal de informatie- en adviesfunctie van de CWI hiervoor al een positieve spin off kunnen betekenen. Daarnaast zijn echter tal van aanvullingen mogelijk om de zorg en sociale activeringsfunctie, het armoedebeleid of de schuldsanering klantvriendelijker en doelgerichter te maken door inzet van ICT. Vanaf 2000, wanneer de regierol van gemeenten in het lokale werk- en sociale zekerheidsveld concreter uitgewerkt is, kunnen achterstanden die op dit vlak bij gemeenten bestaan worden weggewerkt.

## **5.2 Gezondheidszorg**

Evenals dat het geval is bij de sociale zekerheid, is op het terrein van de gezondheidszorg sprake van een verantwoordelijkheidsverdeling waarbij, naast het rijk en lagere overheden, andere partijen betrokken zijn. De Nederlandse gezondheidszorg kenmerkt zich door een grotendeels collectieve financiering met een overwegend private uitvoering. Het besturen van deze sector en het (financiële) beheer is dus geen zaak van de overheid alleen; de dienstverlening in de gezondheidszorg is een zaak

van honderden instellingen en duizenden zelfstandige beroepsbeoefenaren, waarbij de burger zelf niet alleen object van beleid, maar ook medeverantwoordelijk is. Voor de uitvoering van dit beleid wordt steeds meer gezocht naar een verankering op regionaal en lokaal niveau. Deze positionering betekent dat maatregelen betreffende de volksgezondheid alleen genomen kunnen worden in overleg met betrokken partijen.

Algemeen is er een gevoel dat de tijd rijp is om op het terrein van de gezondheidszorg met grootschalige initiatieven te komen. Zowel de partijen in «het veld» als het verantwoordelijke ministerie van VWS zijn van mening dat «ICT & zorg» nadrukkelijk moet worden uitgewerkt. Toepassing van ICT in de gezondheidszorg dient zowel bij te dragen aan verbetering van het primaire proces (ten behoeve van de patiënt), de transmurale communicatie tussen zorgaanbieders, als aan de verhoging van de doelmatigheid en het verkrijgen van inzicht in de totale geleverde zorg in budgettair en kwalitatief opzicht.

In dat kader stimuleert VWS de ontwikkeling van het «Elektronisch patiëntendossier». Tevens wordt, zoals al is aangegeven, in OL2000-verband gewerkt aan mogelijkheden voor implementatie van één loket voor Zorg en welzijn. Daarnaast is de sector zelf momenteel bezig om overeenstemming te bereiken over de invoering van (een) chipkaart(en) in de zorgsector. VWS is hier als waarnemer bij betrokken. Tevens hebben veldpartijen de handen ineen geslagen om te komen tot een ICT-project «Geïntegreerde Zorginformatie als Instrument voor Kwaliteit» en is in het door VWS geïnitieerde programma «ICT in de Zorgsector» ZorgOnderzoek Nederland nu zover dat begin 1999 concrete projecten van start gaan. Verder laat VWS (samen met SZW) de haalbaarheid van een gezamenlijk normalisatietraject voor een chipcard op hun beleidsterreinen onderzoeken, waarbij ook wordt nagegaan welke standaarden op het terrein van alleen de gezondheidszorg nodig zijn indien gezamenlijkheid niet haalbaar blijkt. VWS geeft veel aandacht aan standaardisatie en heeft de nummerproblematiek hoog op de agenda geplaatst, zowel voor personen als voor bedrijven en zelfstandige beroepsbeoefenaren. Tevens zal het RINIS-concept in de gezondheidszorg worden beproefd. Optimale benutting van ICT-mogelijkheden op het brede terrein van de gezondheidszorg vergt regie en bestuurlijk commitment. In het najaar 1998 is in de Meerjarenafspraken in de cure-sector afgesproken over te gaan tot oprichting van een gezamenlijk bestuurlijk platform tussen overheid en zorgsector. In dit platform worden bovensectorale onderwerpen – zoals bijvoorbeeld privacybescherming – besproken, vindt afstemming van de ontwikkelingen plaats en kan de voorbereiding van noodzakelijke wetgeving aan de orde komen. Een en ander dient nog nader te worden uitgewerkt en moet in februari 1999 verder vorm krijgen.

De minister van VWS zal de Kamer nader informeren over de voortgang van de hier genoemde initiatieven.

## **6. ONDERZOEK «ICT & OVERHEID»**

Er wordt wel verondersteld dat de overheid als gevolg van de «ICT-revolutie» aan sturingsmogelijkheid zal inboeten, onder meer vanwege de afnemende betekenis van territoriale grenzen. Zo concludeert de WRR dat de inzet van ICT tot ambigue effecten leidt: «Dezelfde technologische ontwikkelingen die de externe doeltreffendheid van het handelen van de staat doen afnemen, kunnen op onderdelen de doelmatigheid van bepaalde beleidsinstrumenten vergroten.»<sup>1</sup> In de nota «Wetgeving voor de elektronische snelweg» wordt expliciet aandacht besteed aan de frictie tussen de wereldwijde elektronische snelweg en de geografisch beperkte nationale rechtsmacht. Meer in het algemeen stelt die nota dat internationalisering, dematerialisering en technologische

<sup>1</sup> Staat zonder land, Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, 1998.

turbulentie belangrijke gevolgen hebben voor de overheid in zijn rol als wetgever. Datzelfde kan worden gesteld ten aanzien van het functioneren van de overheid zelf. Geconstateerd kan worden dat de inzet van ICT zowel leidt tot massaproductie als maatwerk, zowel tot decentralisatie als centralisatie. De Raad voor het openbaar bestuur wijst expliciet op de trend van vervagende grenzen tussen onderlinge delen van de overheid, bijvoorbeeld tussen bestuurslagen, maar ook op de trend dat ICT leidt tot plattere, flexibeler en soms zelfs virtuele (overheids)organisaties.<sup>1</sup> De snelle beschikbaarheid en de nog steeds toenemende hoeveelheden (bestuurs)informatie, gevoegd bij nieuwe wijzen van dienstverlening en produceren, zullen immers dwingen tot veranderingen binnen de overheidsorganisatie. Zo kan de opkomst van ICT nopen tot aanpassing van de historisch gegroeide taakverdeling tussen departementen en bestuurslagen. Ook kan de optimale schaalgrootte wijzigen (centralisatie versus decentralisatie), kunnen organisaties veranderen van taakgericht naar klantgericht en kunnen er andere verhoudingen ontstaan tussen beleidsvorming en beleidsuitvoering. De mogelijkheden van nieuwe vormen van beleidsparticipatie worden enorm vergroot («responsieve overheid»), wat weer zijn weerslag heeft op de relatie kiezer-gekozenen. Ook ten aanzien van andere thema's die spelen in het kader van ICT & Overheid, zoals de gevolgen voor de overheidsorganisatie, Business Proces Redesign, privacy, arbeidsproductiviteit bij de overheid, cultuur en houding van ambtenaren ten aanzien van ICT, democratie (digitale burgerconsultatie, digitale relatie burger-bestuur versus het primaat van de politiek) spelen vele vragen. In het kader van «Elektronische Overheid» zal een onderzoeksprogramma rondom een aantal gebundelde thema's worden opgezet om te trachten (een begin van) antwoorden op een aantal van de betreffende vragen te krijgen. Daarbij zal onder meer worden aangesloten bij de uitvoering van de nota Wetgeving voor de elektronische snelweg en onderzoeksprogramma's als «IT & Recht».

In het kader van de National Performance Review zijn in de Verenigde Staten 325 werkgroepen (National Reinvention Laboratories) binnen federale overheidsorganisaties in het leven geroepen, die op vrijwillige basis de mogelijkheden van ICT onderzoeken. Deze werkgroepen is expliciet gevraagd om radicaal nieuwe manieren van overheidsoptreden te onderzoeken waarbij gebruik wordt gemaakt van ICT-toepassingen en om deze uit te testen. Zweden, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk hebben ook ervaringen met dit soort onderzoek

Tevens zal onder het motto «meten is weten» een databank met kwantitatieve gegevens betreffende overheid & ICT op basis van gegevens van het CBS en andere instanties worden samengesteld en bijgehouden en zal regelmatig een indicatoren-onderzoek worden verricht naar het gebruik van ICT door de overheid. Hierbij zal zoveel mogelijk aansluiting worden gezocht bij soortgelijke initiatieven, bijvoorbeeld in het kader van het G8-project «Government on line», zodat internationale vergelijking mogelijk is.

## **7. FLANKEREND BELEID, ORGANISATIE EN FINANCIËN**

### **7.1 Voorlichting**

Uit onderzoek wordt duidelijk dat het probleem om ICT-projecten binnen de overheid tot een succes te maken niet zo zeer gelegen is in het rondkrijgen van de begroting, als wel in het commitment vanuit de top

---

<sup>1</sup> Dienen en verdienen met ICT, Raad voor het openbaar bestuur, april 1998.

van de organisatie. Het is essentieel voor het tot stand komen van een echte elektronische overheid dat er een link gelegd wordt tussen automatiserings- en beleidsafdelingen; dat ICT beleidsmatig wordt ingezet. Er zal daarom een breed voorlichtingsprogramma voor overheidsmanagers worden opgezet bestaande uit voorlichtingsbijeenkomsten, artikelen in departementale bladen, presentaties voor rijks- en lagere overheden, een eigen site met het laatste nieuws, etc. Tevens zal in samenhang met het COB-project een algemeen PR-programma worden opgezet, om duidelijk te maken welke plannen de overheid heeft omtrent het eigen gebruik van de elektronische snelwegen, intern, maar vooral ook extern bij de uitvoering van beleid.

## **7.2 Internationale samenwerking en kennisuitwisseling**

In het kader van de herijking van het NAP is een benchmarkonderzoek uitgevoerd naar de overheidssector, waarbij een groot aantal beleidsmakers in verschillende landen is geïnterviewd.<sup>1</sup> Uit het onderzoek blijkt dat Nederland in vergelijking met de onderzochte landen goed mee kan in de front-office, maar achterblijft bij het toepassen van ICT in de back-office. In een zo snel veranderende wereld als de informatiesamenleving kan dat niet meer zijn dan een momentopname. Voor een goede onderbouwing van het beleid is meer nodig, namelijk een voortdurende samenwerking en kennisuitwisseling tussen partners uit verschillende landen.

De betrokken landen wilden graag op de hoogte gehouden worden van de resultaten van de benchmark. Er is weinig kennis over het beleid in de verschillende landen en de uitgangspunten waarop dat beleid is gebaseerd. Iedere overheid is nog zoekende naar haar rol in de informatiesamenleving. In de aanbevelingen van het benchmarkonderzoek staat dan ook dat Nederland belang zou moeten hechten aan de rol van «leerling» en «leraar» in deze internationale «school».

De eerste stap is gezet in juni 1998. Nederland heeft toen een internationaal congres georganiseerd, waaraan onder andere personen uit het Verenigd Koninkrijk, Zweden, Finland, Duitsland, Canada en de Verenigde Staten hebben deelgenomen. De conferentie heeft geleid tot het ontstaan van een stevig netwerk. Zo is Nederland inmiddels betrokken bij het G8-project «Government on Line», dat niet beperkt is tot de «echte» G8-landen. Centraal staat de kennisuitwisseling, waarbij wordt gewerkt aan een portfolio met best practices en, samen met de OECD, wordt bekeken welke indicatoren van belang kunnen zijn om de ontwikkelingen in de verschillende landen met elkaar te meten.

Ook in het verband van de Europese Unie participeert Nederland in initiatieven die relatie hebben met «ICT & Overheid», zoals het IDA-programma, dat de totstandkoming van trans-Europese telematicanetten voor overheidsdiensten stimuleert en in discussies rondom Groenboeken als «Living and working in the information society» en «Access to and exploitation of public sector information».

## **7.3 Sociale gevolgen van ICT**

Van diverse kanten wordt terecht aandacht gevraagd voor de sociale gevolgen van de huidige snelle ICT-ontwikkelingen op de maatschappij. Zo gaat het advies van de Tijdelijke Commissie voor het Informatiebeleid in op de maatschappelijke consequenties als Nederland inderdaad de ambitie waarmaakt om te behoren tot de Europese koplopers op de elektronische snelwegen.<sup>2</sup> Daarbij wordt vooral aandacht besteed aan een mogelijke gehele of gedeeltelijke verdringing van oude diensten door nieuwe. Doordat groepen in de samenleving door een gebrek aan kennis en vaardigheden niet in staat zijn om van die nieuwe diensten gebruik te maken, zou een tweedeling in de maatschappij kunnen ontstaan. De

---

<sup>1</sup> B&A-groep, Zes maal een informatiemaatschappij, 1998.

<sup>2</sup> Tijdelijke Commissie voor het Informatiebeleid, Algemeen bereik van informatiediensten, 1998.

commissie merkt daarbij op dat juist ICT er aan kan bijdragen dat het leven van bijvoorbeeld ouderen en gehandicapten veraangenaamd wordt. Er zou systematisch moeten worden nagegaan hoe dit in nog sterkere mate het geval zou kunnen zijn.

De sociale gevolgen zijn overigens niet beperkt tot een mogelijke tweedeling van de samenleving. Het gebruik van ICT is op alle terreinen van de maatschappij sterk toegenomen; zie bijvoorbeeld de gevolgen voor de arbeidsmarkt, het onderwijs, etc.

In de openbare bibliotheek Schilderswijk in Den Haag is in augustus 1998 het Telematica Centrum Schilderswijk (TCS) gestart, mede mogelijk gemaakt door een bijdrage uit de URBAN-gelden van de Europese Commissie. In dit centrum leren bezoekers om zelfstandig informatie te vinden met behulp van nieuwe media. 's Morgens krijgen scholieren in klassenverband les; 's middags kunnen ze individueel gratis een half uur gebruik maken van het Internet en educatieve software. In de avonden komen groepen als vrouwen, (allochtone) ondernemers, deelnemers volwasseneneducatie, ouderen en wijkbewoners in het algemeen aan bod met een aangepast programma. Dankzij dit Telematica Centrum is de Schilderswijk aangesloten op de elektronische snelweg en maakt deze wijk via Internet deel uit van de global society. De belangstelling is enorm; het programma met scholen is voor het lopende schooljaar al grotendeels volgeboekt. Het TCS-project fungeert als proeftuin voor de rest van de stad en heeft hopelijk een voorbeeldwerking voor andere grote steden.

Zoals al aangegeven wordt in Nederland in het kader van het project Communicatie Overheid-Burger getracht zoveel mogelijk mensen de toegang te bieden tot elektronische (overheids)informatie via een dicht netwerk van pc's in openbare bibliotheken. Door tevens te zorgen voor adequate begeleiding van de «starters» op de elektronische snelweg, worden mensen gestimuleerd om gebruik te maken van Internet. Daarnaast zal in het beleid de komende jaren vooral aandacht worden besteed aan specifieke groepen in de samenleving. Dat is belangrijk vanuit het oogpunt van sociale cohesie, maar ook vanuit economisch oogpunt. Een echte integratie van nieuwe diensten lukt immers alleen bij een zo breed mogelijk draagvlak voor de informatiesamenleving.

#### **7.4 Een ICT-uitvoeringsorganisatie, een Clusteroverleg en een Expertgroep**

De beleidsuitvoering binnen het NAP vond tot nu toe vooral op decentraal niveau plaats. Zo zijn een groot aantal voorbeeldprojecten gestart om als overheid ervaring op te doen met elektronische snelwegen. De projecten zijn geëvalueerd, waarbij onder meer bleek dat er behoefte was aan een makel- en schakelfunctie vanuit het NAP, aan het uitwisselen van ervaringen, aan contacten tussen de verschillende pilots. Er zijn niet zo zeer financiële belemmeringen, maar er is vooral behoefte aan kennisuitwisseling en technische ondersteuning. De belangrijkste aanbeveling uit deze evaluatie en uit andere onderzoeken is dan ook om te komen tot een projectondersteuningsfunctie op een overkoepelend niveau. Om hierin te voorzien ligt het in het voornemen om in navolging van het Verenigd Koninkrijk (Central Computer and Telecommunications Agency) ook in Nederland een ICT-uitvoeringsorganisatie op te richten. Het instellen van zo'n organisatie kan er toe bijdragen dat er binnen de overheid op het vlak van ICT een heldere scheiding komt tussen beleidsvorming en beleidsuitvoering. In eerste instantie is het de bedoeling om



de bestaande programmabureaus ON21 en OL 2000 en de op te zetten «helpdesk» voor het project Communicatie Overheid Burger (zie par. 2.1) samen te brengen in één organisatie. Daarmee zal efficiencyvoordeel behaald worden in de ondersteuning van deze programmaonderdelen. Bovendien zal aldus ook schaarse kennis op het terrein van programma-beheer en -uitvoering van ICT-projecten binnen de overheid worden gebundeld. Het gaat dan om taken als programmabeheer, het doen van Europese aanbestedingen, beheer en onderhoud van contracten, advies en helpdeskfunctie voor het inrichten van «éénloketten», het leveren van praktische ondersteuning bij het elektronisch toegankelijk maken van overheidsinformatie. Vervolgens zal bij het opstarten van andere onderdelen van het Actieprogramma Elektronische Overheid telkens worden overwogen of het efficiënt en effectief is om de uitvoering eveneens aan de uitvoeringsorganisatie op te dragen. Mogelijke aanvullende opdrachten die de uitvoeringsorganisatie zal kunnen uitvoeren zijn: het bouwen en onderhouden van de overheidsschil, het geven van advies, het bijhouden van informatie over de ICT-sector, waaronder de diensten-aanbieders, het geven van inlichtingen aan de overheidssector, het bemiddelen bij contracten en centrale inkoop en het geven van adviezen, het ontwikkelen van standaarden e.d. Qua aansturing en financiering van de uitvoeringsorganisatie zal worden aangesloten bij de systematiek die al wordt gehanteerd bij het bestaande programmabureau ON21. Op deze wijze zal de omvang en taak van de organisatie volledig bepaald worden door de invulling van de verschillende projecten. Voorwaarde is dat de ICT-organisatie zich zal beperken tot die taken die een aantoonbare meerwaarde hebben boven wat reeds algemeen aan kennis en ervaring bij individuele overheidsorganisaties aanwezig is en voorts geen activiteiten zal ontwikkelen die redelijkerwijs ook door de markt kunnen worden verricht. Bovendien zal – in principe voor elk van de onderscheiden op te dragen activiteiten afzonderlijk – de opdrachtgever voor een dekkende financiering moeten zorgen.

In de NAP-Stuurgroep is een verdeling gemaakt naar clusters/portefeuillehouders. De bewaking van de voortgang van het Actieprogramma als geheel zal plaatsvinden door een op te richten «Clusteroverleg ICT & Overheid», waar directeurs van de ministeries van BZK/GSI, SZW, VWS, OC&W, Justitie, EZ, V&W en de Belastingdienst in participeren. Dit Clusteroverleg zal jaarlijks rapporteren aan de NAP-Stuurgroep.

Mede omdat de kennis van ICT steeds schaarser wordt, is het goed om de mogelijkheden te bezien om de kennis en denkkracht ten behoeve van de strategische beleidsontwikkeling aangaande ICT & Overheid te mobiliseren. De snelle ontwikkelingen op het gebied van ICT vereisen een daarop toegesneden model, waarbij wordt gedacht aan exclusieve netwerken van experts, onderzoekers, topmanagers e.d. om bijdragen te leveren aan gemeenschappelijke visievorming. Een speciale rol daarin zou een expertgroep, bestaande uit een beperkt aantal topadviseurs, kunnen spelen die ten behoeve van de ontwikkeling van visies op de inzet van ICT in het openbaar bestuur discussies aanzwengelen binnen en tussen sectoren en daarbij een eigen inbreng in deze discussie hebben. Op de nadere vormgeving van de uitvoeringsorganisatie en de expertgroep zal worden ingegaan in de uitvoeringsrapportages over «Elektronische Overheid» die de Kamer jaarlijks zal ontvangen.

## **7.5 Financiën**

In 1999 zal het accent van het actieprogramma Elektronische Overheid liggen op initiatieven, zoals die zijn aangegeven in de paragrafen 2 en 5, waarbij met name het beleid om zoveel mogelijk overheidsinformatie

elektronisch aan te bieden, zal worden voortgezet. Tevens zal een stevig begin gemaakt worden met het starten van de activiteiten die in paragraaf 4.4 onder de noemer Stroomlijning Basisgegevens zijn aangekondigd. De eerste stap wordt hierbij gezet met het realiseren van een informatiekaart van Nederland die een overzicht moet bieden van de informatiestromen en de daarvoor verantwoordelijke organisaties. Het onderzoek naar de mogelijkheden van een Europese identiteitskaart (par. 3.2) in de vorm van een smartcard moet zo snel mogelijk leiden tot een pilot waarbij gebruik gemaakt wordt van biometrische gegevens. Ook aan de voorbereidingen voor een landelijk dekkend net van fysieke en digitale loketten op de terreinen Bouwen & wonen, Zorg & welzijn en een Bedrijvenloket zal voortvarend worden gewerkt.

Na de oplossing van het millennium-probleem en de invoering van de euro ontstaat meer ruimte om het vizier verder te richten op de back-office activiteiten zoals die in paragraaf 4 zijn vermeld. Deze activiteiten, waaronder die van Stroomlijning Basisgegevens zullen ook in de jaren daarna de nodige financiële capaciteit vergen, met name van de betrokken organisaties. Overigens is duidelijk dat deze investeringen zullen (moeten) leiden tot belangrijke bezuinigingen op termijn. Bijlagen 1 en 2 geven een beeld van de duur en de geraamde kosten van de projecten die uit «Elektronische Overheid» voortkomen.

De planning in de tijd van de verschillende voornemens die in deze nota worden genoemd zal in nauw overleg met de betrokken departementen plaatsvinden en is afhankelijk van de beschikbare capaciteit en het benodigde budget. Uitgangspunt voor de jaren 1999-2002 is dat jaarlijks een substantieel deel van het beschikbare NAP-budget van f 70 mln, te weten f 20 tot 30 mln, beschikbaar is voor initiatieven in de publieke sector. Zoals in paragraaf 1.3 al is aangegeven wordt beoogd met de in «Elektronische Overheid» aangekondigde activiteiten een «olielekwerking» te bewerkstelligen. De NAP-middelen hebben dan ook een duidelijke aanjaagfunctie en zijn niet bedoeld om gedurende langere tijd exploitatie van opgestarte projecten te faciliteren. Het beschikbare budget moet gezien worden als een soort van «zaaigeld», een vliegwielt dat projecten en processen op het vlak van ICT & overheid in werking moet zetten en de overheid in al zijn gradaties moet stimuleren om (veel meer) ICT in te zetten bij de reguliere bedrijfsvoering en bij de dienstverlening aan de burger. Dit zal op talrijke punten leiden tot ingrijpende aanpassingen, waarbij het vervangen van de typemachine door de personal computer nog maar kinderspel is geweest. Uiteindelijk zullen de reguliere begrotingen van de respectievelijke overheidsdiensten ruimte moeten bieden voor de beoogde grootschalige ICT-inzet in het publieke domein. Naast de bijdragen uit het NAP, waar bijlage 2 een indicatief beeld van geeft, zullen er ook uit de reguliere begrotingen additionele middelen beschikbaar komen. Per project vindt hierbij een nadere afweging plaats. Zo zal het bij meerdere projecten voorkomen dat de deelnemende partijen vooruitlopend op de exploitatiekosten die men zelf zal moeten dekken, ook in de startfase al een substantieel deel van de kosten voor hun rekening nemen, naast de toegezegde NAP-bijdrage. Het OL2000-project is hier een voorbeeld van. Bij andere projecten zal met behulp van het «NAP-zaaigeld» het plantje eerst enige omvang moeten hebben, alvorens de betrokken partijen het verder op eigen kosten laten groot worden. Zo wordt onder de noemer «Digitale Duurzaamheid» op kosten van «Elektronische Overheid» eerst de architectuur van bestuurlijke, organisatorische en technische eisen van Recordkeeping systems (de digitale versie van het huidige dynamische archief) in kaart gebracht en zo nodig een prototype getest, maar komt de implementatie van deze systemen voor rekening van de overheidsdiensten zelf.

In de jaarlijkse uitvoeringsrapportages van Elektronische Overheid zal worden aangegeven hoe groot de projectomvang was van de in

uitvoering genomen c.q. afgeronde projecten, welk deel hiervan door het NAP werd betaald en wat de eigen bijdrage van de betrokken overheidspartijen is geweest.

Het doel van «Elektronische Overheid» is dat dankzij al de beoogde ICT-investeringen, belangrijke besparingen kunnen worden gerealiseerd door een efficiëntere bedrijfsvoering, een effectievere uitvoering van het beleid en een verbeterde dienstverlening. Zodat ook de overheid als moderne organisatie een stevige rol kan spelen in de informatiemaatschappij en haar verzorgende en presterende rol op efficiënte en effectieve wijze kan vervullen.

De Minister voor Grote Steden- en Integratiebeleid,  
R. H. L. M. van Boxtel

Onderwerp	tussen/eindproduct	1999	2000	2001	2002	Betrokkenen
<b>A: Toegankelijke overheid:</b>						
A1) Communicatie Overheid Burger (COB)						
– Content-ontwikkeling	COB-helppesdesk: paktische ondersteuning voor overheidsorganisaties die «digitaal willen.»	x	x			BZK, VNG, IPO
– Verbeteren toegankelijkheid overheidsinformatie	www.overheid.nl met zoekstructuur en links naar gezochte overheidsinfo	x	x			BZK, VNG, IPO
– Publieke toegang	Internetaansluitingen in bibliotheken	x	x			BZK, OCW, NBLC, VNG en IPO
	Cursussen voor bezoekers en medewerkers van bibliotheken	x	x			
	Campagne	x	x			
A2) Toegankelijkheid van overheidsinfo						
– Kader voor beschikkingstelling overheidsinformatie		x				alle ministeries, VNG, IPO
– Overheidsmetabestand		x				BZK
A3) Overheidsinformatie gratis via Internet						
	Officiële publicaties (Staatscourant, Kamerstukken e.d.)	x				BZK, Sdu
	Ombudsman	x				Ombudsman, BZK
	Staatsalmanak	x				BZK, Sdu, VORA
	Gerechtelijke uitspraken	x	x	x	x	Min. van Justitie; Hoge Raad
	Wet- en regelgeving			x	x	BZK, Jus, BuZa, TK, EK
	Commissariaat v.d. Media	x				Commissariaat v.d. Media
	Aanbestedings-site overheid	x	x			EZ, BZK
	Flankerend beleid	x	x	x	x	BZK, OCW, V&W
<b>B: Betere publieke dienstverlening</b>						
B1) OL2000						
	Drie geïntegreerde loketten					BZK, VNG, gemeenten en:
	– bedrijven	x	x	x	x	EZ, Kamers van Koophandel
	– bouwen & wonen	x	x	x	x	VROM, Kadaster
	– zorg & welzijn	x	x	x	x	VWS, NIZW, welzijnsinstellingen
B2) SZW						
– Virtueel CWI-loket		x	x			CWI, SZW
– Chipkaartproef		x	x			LISV, Arbeidsvoorziening, SZW
B3) VWS:						
Chipkaartproef	Proef met chipkaarten in de gezondheidszorg, regio Eemland	x	x	x		VWS
B4) (Kader voor) gebruik door publieke instellingen van chipkaarten						
	Onderzoek/proef nieuwe Europese identiteitskaart	x	x			BZK/GBA
<b>C: Interne bedrijfsvoering overheid</b>						
C1) Overheidscommunicatie						
	– Beveiligde e-mail	x	x	x	x	alle ministeries
	– TTP	x	x	x		alle ministeries
	– E-mail adressengids voor de Rijksoverheid	x	x	x		alle ministeries
C2) Stroomlijning basisgegevens						
	– Web-site met o.a. vacaturebank	x	x	x	x	alle ministeries
	– Informatiekaart Nederland: overzicht van registraties van o.a. personen, bedrijven en gebouwen.	x	x			BZK, EZ, LISV, GBA, RAVI
	– Projectorganisatie	x	x	x	x	BZK
	Kader voor authentieke registraties	x	x			alle ministeries
	Opzet bedrijvenregister	x	x	x	x	EZ, FIN, SZW, KvK, CBS, LISV
	Opzet geografisch kernbestand	x	x			VROM, RAVI
	Opzet verzekerdenadministratie	x	x	x		LISV, SZW, Uvi's
	Opzet gebouwenregistratie	x	x	x	x	VROM, RAVI, VNG
C3) ON21						
	Europese aanbesteding overheids-telefonie (OT2000)	x				BZK, Belastingdienst, Min. van Justitie, VNG, SVb, V&W
C4) Digitale duurzaamheid						
	– Recordkeeping system	x	x	x	x	BZK, OCW
	– digitaal depot	x	x	x	x	BZK, OCW

Onderwerp	tussen/eindproduct	1999	2000	2001	2002	Betrokkenen
<b>D. Flankerend beleid</b>						
D1) Onderzoeksprogramma naar gevolgen van inzet ICT voor:						BZK
- de overheidsorganisatie		x	x			
- arbeidsproductiviteit in de publieke sector		x	x	x		
- de democratie			x	x	x	
- opbouw databank met kwantitatieve gegevens over ICT & Overheid		x	x	x	x	
D2) Voorlichtingsprogramma binnen de overheid		x	x	x	x	NAP-departementen

**Indicatieve Begroting Elektronische Overheid (voor zover gefinancierd uit NAP-gelden, x f mln, verplichtingenbasis)**

	1998	1999	2000	2001	2002
A1 Communicatie Overheid Burger	19,3	0,7	–	–	–
A2 Kader overheidsbestanden		–	–	–	–
A3 Overheidsinformatie digitaal	1,0	10,0	–	–	–
B1 OL 2000	0,6	2,5	2,5	2,5	2,5
B2 SZW	1,0	2,0	4,0	4,0	4,0
B3 VWS	0,5	3,0	4,0	4,0	4,0
B4 Chipkaart Reisdocument		2,0	–	–	–
C1 Overheidscommunicatie	0,8	2,5	6,5	6,5	6,5
C2 Stroomlijning basisgegevens		5,0	10,0	10,0	10,0
C3 ON21	–	–	–	–	–
C3 Digitale Duurzaamheid	0,5	2,0	2,0	2,0	2,0
D1 Onderzoek ICT & Overheid	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5
D2 Voorlichting		0,5	0,5	0,5	0,5
TOTAAL = beschikbaar budget		30,7	30,0	30,0	30,0

Voor de uitvoering van het Nationaal Actieprogramma Elektronische Snelwegen (NAP) is structureel f 70 mln per jaar beschikbaar. Interdepartementaal is overeengekomen hiervan in principe jaarlijks zowel voor de particuliere als voor de collectieve sector f 20 mln à f 30 mln beschikbaar te stellen. De daadwerkelijke toewijzing vindt jaarlijks door de Stuurgroep NAP plaats op basis van de concrete projectplannen.

Voor het jaar 1999 heeft de NAP-Stuurgroep ingestemd met het reserveren van f 30 mln voor bovengenoemde projecten van «Elektronische Overheid». De definitieve toewijzing zal gedurende het jaar door de Stuurgroep plaatsvinden op basis van de desbetreffende projectplannen. De bedragen voor de jaren 2000–2002 geven de (maximale) denkrichting aan. Ook hier zal de definitieve toewijzing jaarlijks op basis van projectplannen plaatsvinden.

**Advies Raad voor het Openbaar Bestuur**

In haar advies van 1998 «Dienen en verdienen met ICT; over de toekomstige mogelijkheden van de publieke dienstverlening» concludeert de Raad voor het Openbaar Bestuur (ROB) dat veel mogelijkheden om met behulp van nieuwe technologieën de overheidsdienstverlening aan de burger te verbeteren, onbenut blijven en dat allerlei nieuwe mogelijkheden zich nog zullen aandienen. In de marktsector is er de voortdurende prikkel van concurrentie die aanbieders van producten dwingt tot productvernieuwing, maar binnen de collectieve sector ontbreekt zo'n externe prikkel. Daarmee loopt de overheid eerder dan het bedrijfsleven de kans achter de feiten aan te lopen. Daar komt bij dat «de burger» een mondige consument is geworden, die hoge eisen stelt aan dienstverlening, waardoor het te meer opvalt wanneer de overheid niet aan kwaliteit van de dienstverlening kan voldoen die het bedrijfsleven wel levert. Hieruit vloeit voor de overheid de noodzaak voort om met kracht door te gaan op de weg naar verbetering van de dienstverlening. De overheid zou daartoe een strategie moeten ontwikkelen. De ROB merkt daarbij op dat projecten die zijn gestart in het kader van Overheidsloket 2000 gezien moeten worden als vingeroefeningen voor het grote werk dat nog moet gaan beginnen.

Naar het oordeel van de Raad is de meest cruciale vraag hoe kan worden bereikt dat overheidsorganisaties die dit aangaat, de dienstverlening aan de burger centraal gaan stellen in hun organisatiefilosofie. In dit verband doet de Raad een aantal aanbevelingen.

**Regeringsstandpunt**

De regering onderschrijft de hoofdlijnen van dit advies van de Raad voor het Openbaar Bestuur. Dit ligt ook besloten in de inhoud van het Actieplan Elektronische Overheid. Naar aanleiding van de hieronder cursief weergegeven aanbevelingen van de ROB wordt daarom zoveel mogelijk naar onderdelen van deze nota verwezen.

- De politiek verantwoordelijke bestuurders moeten doordrongen zijn van het besef dat ICT als een strategisch instrument kan worden ingezet om de burger te dienen en daarmee te binden aan het openbaar bestuur.
- De dienstverlening aan de burger dient het leidinggevende principe te zijn voor overheidsorganisaties die dat aangaat.
- De zelfstandige positie van uitvoerende overheidsdiensten mag geen doel op zichzelf worden, maar moet ondergeschikt worden gemaakt aan de centrale doelstelling, optimale dienstverlening aan de burger.
- Het project Overheidsloket 2000 dient te worden voortgezet met bijzondere aandacht voor het verder uitbouwen over de sectorgrenzen heen van die projecten die op dit moment het meest kansrijk zijn.
- Via gericht marktonderzoek moet de rijksoverheid trachten in beeld te brengen aan welke vormen van vernieuwende dienstverlening behoefte is.
- Bij het ontwikkelen van nieuwe vormen van dienstverlening dient steeds te worden nagegaan met welk medium (oud of nieuw) de grootste toegankelijkheid voor de burger wordt bereikt.
- Er wordt een kennisinstituut opgericht als agentschap van de rijksoverheid dat tot taak heeft kennis omtrent overheidsdienstverlening met behulp van ICT te verzamelen, te genereren en te doen toepassen.

Verbeteren van de publieke dienstverlening is één van de drie centrale thema's van «Elektronische Overheid», dat in paragraaf 2.3 nader wordt uitgewerkt. Zoals daar aangegeven zal het project Overheidsloket 2000 worden voortgezet, waarbij de meest kansrijke loketten Bouwen en wonen, Zorg en welzijn en een Bedrijvenloket verder worden uitgewerkt. Hierbij is een uitgangspunt dat er keuzemogelijkheid moet zijn tussen elektronische en traditionele diensten (zie par. 1.3). Paragraaf 7.4 gaat in op het organiseren van de noodzakelijke kennis op dit gebied.

- Na deregulering en privatisering is aandacht nodig voor de noodzaak van uniformering en afstemming van sleutelbegrippen in wet- en regelgeving.
- Er dient nader onderzoek te worden verricht naar de financiële winst die bij overheden en semi-overheden kan worden behaald met het elimineren van dubbelingen in gegevensbestanden.
- Er zou een «revolving fund» opgericht moeten worden waaruit investeringen in netwerkvorming, die niet aan een specifieke organisatie kunnen worden toegewezen, worden betaald. De baten die optreden, ook op andere plaatsen dan waar is geïnvesteerd, kunnen na verloop van tijd weer terugvloeien naar dat fonds.
- Door een wettelijk verbod op het vragen van informatie aan de burger die ook elders binnen de overheid beschikbaar is kan netwerkvorming worden gestimuleerd of kan een lopend proces van netwerkvorming worden afgerond, kan de dienstverlening worden verbeterd en kan efficiënter worden gewerkt. In vorenbedoelde wettelijke regeling worden de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de beheerders van decentrale gegevensbestanden beschreven.

In paragraaf 4. worden de activiteiten beschreven die gericht zijn op het verbeteren van de gegevensuitwisseling tussen overheidsorganisaties. In het kader van het project Stroomlijning Basisgegevens zal worden gewerkt aan uniformering en afstemming van bepaalde sleutelbegrippen en het verrekenen van de kosten en baten van het opzetten van basisregistraties waarmee dubbelingen in gegevensbestanden kunnen worden voorkomen. Er is voorzien in middelen voor investeringen die niet aan specifieke organisaties kunnen worden toegerekend, zij het vooralsnog niet in de vorm van een «revolving fund». Ook zal een programma van eisen worden opgesteld m.b.t. wettelijk te regelen aspecten rond basisregistraties.

- In de huidige kabinetsperiode moet een tweetal strategische projecten van netwerkvorming worden gerealiseerd, waarbij sociale zekerheid en volksgezondheid centraal staan.

In het kader van «Elektronische Overheid» wordt specifiek gekozen voor het ondersteunen van ondermeer netwerkinitiatieven in de sectoren sociale zekerheid en volksgezondheid (zie hoofdstuk 5).

- In een aantal wettelijke regelingen wordt de ruimte geboden om tot nieuwe vormen van samenwerking te komen met het oog op een verbeterde dienstverlening aan de burger, onder gelimiteerde afwijking van het bestaande wettelijke regime.

Dit is één van de mogelijkheden die bij de uitvoering van «Elektronische Overheid» nader zullen worden onderzocht.

- Efficiencybesparing kan worden gerealiseerd door in de huidige kabinetsperiode een overheidsbreed netwerk voor wederzijdse informatievoorziening te ontwikkelen waarop de rijksdepartementen en de Hoge Colleges van Staat zijn aangesloten.

Een dergelijk OverheidsIntranet wordt aangekondigd in paragraaf 4.1.