



**Overheidsbrede  
implementatieagenda  
voor dienstverlening  
en e-overheid**

**i-IMP**

## Samenvatting

Rijk en medeoverheden willen met elkaar de kwaliteit van dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen handhaven en waar mogelijk verbeteren, ook in deze tijd waarin de overheidsfinanciën onder druk staan. Daarbij is de in de Bestuurlijke Regiegroep dienstverlening en e-overheid vastgestelde gemeenschappelijke visie op dienstverlening de stip op de horizon. In deze visie wordt de ambitie geformuleerd dat de verschillende overheden zodanig samenwerken bij hun dienstverlening dat zij door burger en bedrijf als één overheid worden waargenomen. Ook zijn daarin als uitgangspunten geformuleerd dat de overheid efficiënt werkt, zorgt voor snelle en zekere dienstverlening, de vraag van de gebruiker centraal stelt, bekende gegevens niet opnieuw vraagt en transparant is. Dit leidt tot een compacte overheid: die efficiënt werkt, zo dicht mogelijk bij burgers en bedrijven staat en die een bijdrage levert aan het goed uit kunnen voeren van de decentralisaties.

Rijk en medeoverheden zijn ervan overtuigd dat digitaal zaken doen met de overheid een belangrijk middel is om dit mogelijk te maken. Het streven is dat de dienstverlening en informatieuitwisseling van de overheid met burgers en bedrijven, waar mogelijk, via de digitale weg loopt, en dat andere kanalen zoals balie, telefoon en post hieraan ondersteunend zijn. Daar waar het elektronische kanaal niet voldoende of onwenselijk is, en persoonlijk contact met de overheid noodzakelijk of bevorderlijk is voor de kwaliteit van de dienstverlening, maken overheidsorganisaties persoonlijk contact met burgers, bedrijven en instellingen mogelijk.

Om uitvoering te geven aan de overheidsbrede visie op dienstverlening, wordt voortgebouwd op het Nationaal Uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid (NUP) waarin de basisinfrastructuur voor de elektronische dienstverlening is ontwikkeld. Dit betekent dat de implementatieagenda voor de komende periode, tot 2015, bestaat uit:

- *Afronden en opleveren van de voorzieningen voor zover dit gaat om eerder afgesproken functionaliteiten. Geen verdere ontwikkeling tenzij dit nodig is voor de realisatie van de visie op dienstverlening en dit door de vragende partij wordt gefinancierd.*
- *In beheer brengen van de basisvoorzieningen tot een overheidsbrede, toekomstbestendige informatie-infrastructuur.*
- *Grootschalige implementatie van de basisvoorzieningen. Er wordt een implementatie-programma NUP ingericht, om de invoering van de elektronische overheid in gemeenten te bespoedigen. Gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor de implementatie en worden hierbij vanuit de eigen behoefte gefaciliteerd. Over de financiering van dit programma is afgesproken dat gemeenten zelf de gemeentespecifieke kosten dragen en dat het Rijk bijdraagt aan de generieke kosten. De gemeenten worden in de door hen te maken kosten gefaciliteerd door middel van voorfinanciering uit het gemeentefonds. De opzet van het implementatie-programma is niet vrijblijvend, maar gekoppeld aan resultaatverplichtingen. De transparante monitoring van de voortgang zal binnen het programma zodanig ingericht worden dat dit zo min mogelijk administratieve lasten voor gemeenten oplevert en anderzijds voldoende inzicht biedt in de voortgang en de risico's daarbij. Dit programma wordt ondergebracht binnen governancestructuur op de e-overheid.*

Deze agenda wordt in de volgende deelonderwerpen vormgegeven:

1. *De front office van de e-overheid voor burgers*
2. *De front office van de e-overheid voor bedrijven (valt niet onder de Bestuurlijke Regiegroep)*
3. *Het stelsel van basisregistraties*
4. *Implementatieondersteuning voor gemeenten: operatie NUP*

Met de uitvoering van deze overheidsbrede implementatieagenda dienstverlening en e-overheid, kortweg i-NUP, wordt ook bijgedragen aan de doelstellingen die door de Europese Commissie in het eGovernment Actieplan zijn geformuleerd.

De aanbevelingen uit de eind 2009 gehouden Gateway-review NUP zijn grotendeels opgevolgd en hebben geleid tot een versterking van de regievoering door de vorming van een dagelijks bestuur van de Bestuurlijke Regiegroep en door twee programmaraden en een klankbordgroep bedrijven centraal te positioneren. Deze governance wordt voor het vervolg gehandhaafd.

## Inleiding: Waar staan we nu en hoe verder?

Het NUP<sup>1</sup> was het uitvoeringsprogramma voor de jaren 2009 en 2010, dat voortbouwde op de verklaring “Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid”<sup>2</sup>. Het gaat hierbij om de ontwikkeling en implementatie van een set geprioriteerde basisvoorzieningen die samen de randvoorwaarden zijn voor goed elektronisch verkeer tussen overheid en burger. De commissie Wallage/Postma<sup>3</sup> heeft in haar rapport Het uur van de waarheid de aanzet gegeven tot het NUP en de keuze voor de negentien bouwstenen.

Eind 2009 is het NUP, halverwege de looptijd, met de Gateway methodiek gereviewd. De aanbevelingen van de Gateway zijn op hoofdlijnen onderschreven en omgezet in maatregelen, die in een brief van 30 maart 2010 aan de Tweede Kamer zijn gemeld<sup>4</sup>. Eind 2010 is de balans opgemaakt van de met het NUP bereikte resultaten (bijlage 1). Vastgesteld werd dat de basisvoorzieningen grotendeels door het Rijk zijn ontwikkeld, maar nog niet grootschalig zijn geïmplementeerd en gebruikt in de bedrijfsprocessen van de overheidsorganisaties die de diensten aan burgers en bedrijven verlenen.

## Wat is de agenda voor de komende periode?

Rijk en mede-overheden willen met elkaar de kwaliteit van dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen handhaven en waar mogelijk verbeteren, ook in deze tijd waarin de overheidsfinanciën onder druk staan. Gebruik van de basisvoorzieningen van de e-overheid is hiervoor onmisbaar. De overheid, zowel Rijk als medeoverheden kan de kwaliteit van de dienstverlening alleen handhaven en verbeteren, door digitalisering van diensten en processen. Dat is goedkoper, kan met minder mensen en draagt zo bij aan de compacte overheid.

Bij de implementatie hiervan zullen VNG, Manifestgroep en Rijk een voortrekkersrol op zich nemen. De VNG en Rijk hebben gehoor gegeven aan de aansporing in de Gateway-review<sup>5</sup> om gezamenlijk de as van het goede te vormen. Samen met de Manifestgroep is een dagelijks bestuur van de Bestuurlijke Regiegroep Dienstverlening en e-Overheid gevormd. Hiermee hebben deze partijen uiting gegeven aan hun commitment aan het NUP en aan hun wens om de uitvoering ervan te versterken. De andere medeoverheden, provincies en waterschappen, hebben aangegeven zich aan te sluiten bij de door deze drie partijen ontwikkelde aanpak voor het vervolg. Formele bestuurlijke besluitvorming blijft plaatsvinden in de Bestuurlijke Regiegroep dienstverlening en e-overheid.

<sup>1</sup> Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid “burger en bedrijf centraal”, behorend bij de verklaring d.d. 1 december 2008 vastgesteld bij gelegenheid van het Bestuurlijk Overleg van rijk, provincies, gemeenten en waterschappen over de realisatie van het NUP.

<sup>2</sup> Verklaring “Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid” Kamerstukken 2007-2008, 29 362, nr. 137.

<sup>3</sup> Eindrapport commissie Postma/Wallage, “Het uur van de waarheid”, 2007.

<sup>4</sup> Tweede Kamer vergaderjaar 2009-2010, 29 362, nr 163

<sup>5</sup> Wederzijdse gijzeling in machteloosheid, of de As van het goede? Rapportage NUP-review 10 december 2009.

Doelstelling is uitvoering te geven aan de in 2010 door de Bestuurlijke Regiegroep vastgestelde, overheidsbrede visie op dienstverlening (zie bijlage 2). In de visie is de ambitie op gebied van dienstverlening van de gezamenlijke overheden vastgelegd voor de periode tot 2020. De ambitie veroorzaakt zes uitgangspunten waaraan de dienstverlening moet voldoen:

1. *de vraag van burgers, bedrijven en instellingen staat centraal*
2. *burgers, bedrijven en instellingen moeten hun zaken snel en zeker kunnen regelen.*
3. *de overheid valt burgers, bedrijven en instellingen niet lastig met de verschillen tussen hun organisaties, maar opereert als één overheid.*
4. *de overheid stelt geen overbodige vragen. Informatie die in basisregistraties is opgenomen en informatie die binnen de eigen organisatie beschikbaar is, wordt niet nogmaals gevraagd.*
5. *de overheid is transparant en aanspreekbaar*
6. *de overheid richt de dienstverlening zo efficiënt mogelijk in, met inachtneming van de behoeften van burgers, bedrijven en instellingen.*

Om deze beleidsdoelen te bereiken is het zaak om verder te gaan op het ingeslagen pad van implementatie van de NUP basisvoorzieningen zodat deze op grote schaal door alle overheidsorganisaties gebruikt gaan worden. Grootschalig gebruik door alle overheidsorganisaties is noodzakelijk. De overheid kan de kwaliteit van de dienstverlening niet handhaven, laat staan verbeteren, zolang efficiëntere digitale werkwijzen niet breed zijn geïmplementeerd. Dat er aanzienlijke besparingen te behalen zijn is gebleken uit de door het Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten (KING) uitgevoerde batenanalyse en de daarop gehouden contra-expertise<sup>6</sup>. KING heeft de structurele baten van het NUP ingeschat op € 123 mln. per jaar voor het rijk (inclusief Zelfstandige Bestuursorganen) en € 215 mln. per jaar voor gemeenten.

Voor de komende periode zal de focus verlegd worden van ontwikkeling van voorzieningen naar implementatie en gebruik. Het streven daarbij is dat de dienstverlening van de overheid aan burger, bedrijf en instellingen, waar mogelijk, via het digitale kanaal loopt. Daar waar het elektronische kanaal niet voldoende of onwenselijk is, en persoonlijk contact met de overheid noodzakelijk of bevorderlijk voor de kwaliteit van de dienstverlening, maken overheidsorganisaties persoonlijk contact met burgers, bedrijven en instellingen mogelijk.

Dit betekent dat de agenda voor de komende periode, tot 2015, bestaat uit:

- *Afronden en opleveren van de voorzieningen voor zover dit gaat om eerder afgesproken functionaliteiten. Geen verdere ontwikkeling tenzij dit nodig is voor de realisatie van de visie op dienstverlening en dit door de vragende partij wordt gefinancierd.*
- *In beheer brengen van de basisvoorzieningen tot een overheidsbrede, toekomst-bestendige informatie-infrastructuur.*
- *Grootschalige implementatie van de basisvoorzieningen bij alle overheden.*<sup>7</sup>

Deze agenda is uitgewerkt in concrete resultaatverplichtingen, ontleend aan het NUP, voor aansluiting op en gebruik van de bouwstenen door gemeenten voor de periode tot 2015. De geformuleerde resultaatverplichtingen (bijlage 4) zijn toegespitst op gemeenten in het kader van de in te richten implementatieondersteuning, maar zijn ook voor andere overheden richtinggevend. De Manifestgroep had al een eerste versie die van een aanluitagenda van de manifestpartijen opgesteld en zal deze aanscherpen en actualiseren, met het voor gemeente geformuleerde ambitieniveau als uitgangspunt. Deze agenda zal in de programma raden en de klankbordgroep bedrijven ingebracht worden.

Uitgangspunt zijn de bouwstenen die volgens het instellingsbesluit behoren tot het domein van de beide programmaraden en de klankbordgroep bedrijven. In de programmaraden wordt vastgesteld of een bouwsteen gereed is voor aansluiting en

<sup>6</sup> Implementatie NUP, de baten in beeld, KING, Den Haag 29 oktober 2010; Contra-expertise implementatie NUP, Atos Origin 1 februari 2011

<sup>7</sup> Het gaat hierbij om de voorzieningen die conform het instellingsbesluit onder de verantwoordelijkheid van de programmaraden en klankbordgroep vallen. Dit zijn behalve de oorspronkelijke NUP bouwstenen, ook vijf in het NUP niet genoemde basisregistraties, zodat alle 13 basisregistraties hieronder vallen. Zie bijlage 3 voor het volledige overzicht.

wordt vastgelegd op welke versie van de bouwsteen de resultaatafspraken betrekking heeft. Daarbij wordt ook aangegeven wat onder "aansluiting" wordt verstaan. Voor de basisregistraties gaat het dan om de wettelijk vastgelegde datum voor aansluiting en gebruik zoals opgenomen in de uitvoeringsagenda stelsel van basisregistraties<sup>8</sup>. Voor de bouwstenen t.b.v. de dienstverlening aan bedrijven worden de standaarden vastgesteld door het College Standaardisatie. De in bijlage 4 opgenomen resultaatverplichtingen voor aansluiting en gebruik impliceren dat deze voorzieningen minimaal een halfjaar voor de aansluitdatum, maar uiterlijk medio 2013 gereed zijn en, in de ogen van de beoogd gebruikers, geschikt bevonden voor gebruik. Het tijdig realiseren van de voorzieningen is de verplichting waaraan het Rijk zich commiteert. Wanneer dit niet gebeurd is, vervalt de betreffende resultaatverplichting. De releasekalender zal door de programmaraden worden uitgewerkt.

Realisering van deze agenda draagt ook bij aan het realiseren van doelstellingen die door de Europese commissie geformuleerd zijn in het eGovernment Actieplan. Zo wordt gewerkt aan de ontwikkeling van gebruikersgerichte diensten via het concept Antwoord© en wordt met de webberichtlijnen invulling gegeven aan toegankelijkheid van informatie. Via mijnoverheid.nl (voor burgers) en ondernemersplatform (bedrijven) wordt invulling gegeven aan een platform voor gepersonaliseerde diensten. De inzage in persoonsgegevens via mijnoverheid.nl draagt bij aan vergroting van de transparantie.

## Hoe wordt de agenda vormgegeven?

De agenda wordt in de volgende deelonderwerpen vormgegeven:

1. *De front office van de e-overheid voor burgers*
2. *De front office van de e-overheid voor bedrijven (valt niet onder de Bestuurlijke Regiegroep)*
3. *Het stelsel van basisregistraties*
4. *Implementatieondersteuning voor gemeenten*

Voor de verschillende onderwerpen wordt jaarlijks een jaarplan opgesteld. Hierin zal worden aangegeven hoe dit bijdraagt aan realisatie van de overheidsbrede visie op dienstverlening.

### 1. De front office van de e-overheid voor burgers

De doelstelling van de Programmaraad e-Overheid voor Burgers is om ultimo 2015 de front office zoals geformuleerd in de overheidsbrede visie op dienstverlening bewerkstelligd te hebben bij alle overheden. Gemeenten en manifestpartijen zullen hiervoor een aansluitkalender opstellen waaruit duidelijk wordt welke partij wanneer aansluit.

In 2011 zal de nadruk liggen op implementatie van de ontwikkelde voorzieningen. Elke overheid heeft voor zichzelf uitgewerkt hoe dit gaat gebeuren. De verschillende overheden leggen elk een eigen focus bij ontwikkelde front office producten:

- *De gemeenten voelen zich verantwoordelijk voor de gehele set aan front-office voorzieningen, maar leggen de nadruk op Antwoord©;*
- *De manifestpartijen richten zich met name op de berichtenbox van MijnOverheid;*
- *Voor de provincies ligt de eerste prioriteit bij de transparantieprojecten en de vraag-aanbodcombinaties;*
- *De waterschappen richten de pijlen op de verbijzondering van de visie op dienst-verlening voor de waterschappen en de implementatie van het omgevingsloket water (keten).*

Verder is voor de programmaraad e-overheid voor burgers de overdracht naar beheer (Logius en KING) van MijnOverheid en de voorzieningen die onder Antwoord vallen in 2011 een prioriteit.

<sup>8</sup> Uitvoeringsagenda Stelsel van Basisregistraties 2010-2015. Vergaderjaar 2009-2010, Bijlage bij Kamerstuk 29362, nr. 176.

## 2. De front office van de e-overheid voor bedrijven

De Klankbordgroep e-Overheid voor Bedrijven stelt in 2011 en 2012 implementatie en gebruik centraal op zodanige wijze dat de gebruiker (het bedrijfsleven/de ondernemer) ook daadwerkelijk de baten voelt in de vorm van: lagere regeldruk, betere dienstverlening, minder kosten. Dit lukt alleen als de basisvoorzieningen worden gebruikt in toepassingen en diensten. De focus ligt op:

- *(Door)ontwikkelen van basisvoorzieningen (ministerie van EL&I) zodat deze probleemloos op grote schaal gebruikt kunnen worden voor toepassingen en diensten. Het gaat hier om: toegang (eHerkenning), informatie en communicatie (Antwoord voor Bedrijven, berichtenbox) en de basisregistratie NHR.*
- *(Her)gebruik stimuleren van de basisvoorzieningen door het gebruik van de basisvoorzieningen verplicht te stellen voor overheidsdienaars (zodat alternatieve voorzieningen kunnen worden afgebouwd)*
- *(Door)ontwikkeling van diensten/toepassingen die gebruik maken van de basisvoorzieningen in samenhang en in interactie met de uitvoerende partijen. Deze diensten/toepassingen worden door verschillende overheidsdienaars ontwikkeld.*
- *Provincies focussen zich op e-Herkenning.*
- *(Her)gebruik van diensten door ondernemers het recht op elektronisch zakendoen te geven. In 2011 wordt daartoe door het ministerie van EL&I een verkenning gestart.*

## 3. Het stelsel van basisregistraties

De Programmaraad Stelsel van Basisregistraties zal sturing geven aan alle processen die bijdragen aan het werkend krijgen van het stelsel in 2015.

In 2011 staan de volgende onderdelen centraal:

- *het gebruik van de Gemeentelijke Basisregistratie (GBA), Basisregistratie adressen en Gebouwen (BAG) en Handelsregister (NHR) waarbij de koppeling van administratieve en geografische informatie wordt meegenomen;*
- *Komen tot stelselbrede afspraken over financiering van ontwikkeling, implementatie en gebruik van het stelsel en het principe van budgetfinanciering voor het gebruik uitwerken;*
- *Gemeenschappelijke voorzieningen afronden en het maken van bestuurlijke afspraken over gebruik;*
- *Voor tenminste drie concrete maatschappelijk relevante ketens het stelsel werkend krijgen;*
- *Detailleren en operationaliseren van de geformuleerde visie in een meerjarenperspectief.*

## 4. Implementatieondersteuning voor gemeenten

In de Gateway op het NUP is erop gewezen dat zonder extra ondersteuning, grootschalige implementatie bij gemeenten niet van de grond komt. Gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor de implementatie. Vanuit deze verantwoordelijkheid komt een stimuleringsimpuls via het Gemeentefonds rechtstreeks naar gemeenten waardoor gemeenten zelf het voortouw kunnen nemen. De stimuleringsimpuls helpt gemeenten bij het feit dat de kosten voor de baat uitgaan. Gemeenten kunnen zo naar eigen behoefte, specifieke ondersteuning 'achter de voordeur' inkopen, waarbij het zwaartepunt valt op het tactisch/operationeel niveau en de focus is gericht op het gebruik van de voorzieningen in de processen. Gemeenten kunnen hiervoor diensten bij KING inkopen.

Aanvullend op de hier bovengenoemde stimuleringsimpuls wordt in opdracht van het dagelijks bestuur van de Bestuurlijke Regiegroep een generiek ondersteuningsprogramma voor alle gemeenten, onder de titel operatie NUP, ingericht. KING zal dit programma uitvoeren. De opdracht aan KING betreft:

- *De ontwikkeling van een toolkit voor de implementatie, die gemeenten kunnen gebruiken om de NUP bouwstenen in hun eigen gemeente te implementeren;*
- *De ontwikkeling van standaarden voor de bouwstenen (ten aanzien van proces, berichtenverkeer en koppelvlakken), op het terrein van de door gemeenten geprioriteerde thema's zaakgericht werken en aansluiting op het stelsel van basisregistraties;*
- *De ondersteuning van gemeenten bij het gebruik van deze toolkit en standaarden*
- *De door de programmaraden en klankbordgroep bedrijven vraaggestuurde advisering van de ten aanzien van de implementeerbaarheid, bruikbaarheid en kwaliteit van de bouwstenen*

Met deze generieke ondersteuning worden algemene randvoorwaarden voor succesvolle en efficiënte implementaties vervuld. De stuurgroep Implementatieondersteuning zal op de uitvoering van het Implementatieplan sturen. De stuurgroep heeft adviesrecht t.a.v. implementatie bij gemeenten naar de Programmaraden e-Overheid voor Burgers en Stelsel van Basisregistraties en de klankbordgroep e-Overheid voor bedrijven.

## Ondersteuningsprogramma niet vrijblijvend

De opzet van het ondersteuningsprogramma, dat deels door het Rijk gefinancierd wordt, is niet vrijblijvend, maar wordt gekoppeld aan resultaatverplichtingen. Aan de hand van deze verplichtingen zal eind 2012 een mid-term assesment in de vorm van een Gateway review worden uitgebracht om vast te stellen of de voortgang op de implementatie voldoende is en voortzetting van het implementatie-programma rechtvaardigt. De resultaten van deze Gatewayreview kunnen aanleiding zijn voor gemeenten en Rijk om de financiering aan KING stop te zetten, als gevolg waarvan het programma beëindigd wordt.

Voorts zullen, op basis van de resultaten van de in de volgende paragraaf uitgewerkte monitoring, waar nodig maatregelen genomen worden om te bereiken dat de nagestreefde resultaten bereikt worden.

Aan het eind van operatie NUP zal aan de hand van de geformuleerde resultaatverplichtingen (bijlage 4) vastgesteld worden of het doel, grootschalige implementatie van de basisvoorzieningen, bereikt is. In dit verband wordt onder grootschalige implementatie verstaan dat voor iedere resultaatafspraken geldt dat minimaal 80% van de gemeenten deze is nagekomen.

Aan niet nakomen van de verplichting t.a.v. de webrichtlijnen<sup>9</sup> zal de consequentie verbonden worden dat via een algemene maatregel van bestuur verplichtingen aan gemeenten opgelegd worden.

## Monitoring

De voortgang op de e-overheidsagenda zal vanuit 3 perspectieven gemonitord worden:

1. *Op basis van de sturing aan de hand van de ontwikkelcyclus (ontwikkelen, implementeren, gebruiken, evalueren, doorontwikkelen) zal twee keer per jaar overheidsbreed de voortgang gemonitord worden voor de programmaraden in de vorm van voortgangsrapportages. Een beknopte versie hiervan wordt gemaakt voor het dagelijks bestuur van de Bestuurlijke Regiegroep. In wezen gaat het hierbij om de rapportage over de voortgang van het jaarplan van de programmaraad.*
2. *Monitoring van de behaalde resultaten op gebied van de e-overheid voor bedrijven ten behoeve van de sturing van de klankbordgroep voor bedrijven.*
3. *De monitoring van de voortgang van de implementatie bij gemeenten maakt, in het verlengde van de door KING uitgevoerde o-meting, deel uit van de opdracht aan KING om het implementatie-programma uit te voeren. Deze monitoring zal transparant en openbaar zijn, bv. door een koppeling te maken met [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl). Het verzamelen van de gegevens wordt zo ingericht dat dit zo min mogelijk administratieve lasten oplevert voor gemeenten.*

De Tweede Kamer zal eenmaal per jaar in de reguliere begrotingsen jaarverslagcyclus een rapportage over de voortgang ontvangen.

<sup>9</sup> De definitieve omschrijving van de verplichting t.a.v. de webrichtlijnen zal in een brief aan de Kamer worden vastgelegd op basis van een scan van de huidige situatie. De in de bijlage opgenomen omschrijving zal daar zodanig op worden aangepast.

## Communicatie

De overgang naar de nieuwe fase gericht op implementatie en gebruik en de noodzaak om de regie te versterken, vragen om een vernieuwde aanpak van de communicatie. Voor de onderdelen waarvoor door de Bestuurlijke Regiegroep aan een van beide programmaraden of de stuurgroep implementatieondersteuning een opdracht is gegeven zal een samenhangende communicatiestrategie worden opgesteld. Deze bevat o.a. de volgende uitgangspunten:

1. *Er worden kaders vastgesteld en bewaakt, die het uitgangspunt vormen voor de communicatie en als doel hebben eenduidigheid in de communicatie te realiseren. Het gaat hierbij om een gemeenschappelijk ontwikkelde en gedragen set van afspraken en spelregels.*
2. *De rijksbrede huisstijl voor samenwerkingsverbanden binnen de rijksoverheid, wordt toegepast voor alle communicatie-uitingen van programma's en departementen die namens de rijksoverheid communiceren over de basisinfrastructuur.*
3. *De website [www.e-overheid.nl](http://www.e-overheid.nl) wordt gepositioneerd als dé centrale portal die toegang geeft tot alle informatie over de basisinfrastructuur.*
4. *Ambassadeurs worden waar mogelijk ingezet om de samenhang in communicatie door de bouwsteenprogramma's te stimuleren en alle partijen die betrokken zijn bij ontwikkeling en implementatie van de basisinfrastructuur te enthousiasmeren.*

## Financiering i-NUP

### Algemeen

De principe afspraken over de financiering uit hoofdstuk 7 van het NUP, blijven van kracht:

- *Ontwikkeling wordt bekostigd door de opdrachtgever (in het algemeen de rijksoverheid)*
- *Implementatie en aansluiting wordt bekostigd door die partij die zich aansluit (in het algemeen de gemeente, de provincie, het waterschap en/of de uitvoeringsorganisatie). Voor individuele voorzieningen kan worden afgesproken dat vanuit het Rijk een bijdrage wordt geleverd, om aansluiting te versnellen.*
- *Exploitatie en beheer (inclusief doorontwikkeling) van basisvoorzieningen wordt vanuit de begroting van het verantwoordelijke departement gefinancierd. Het departement kan voor de dekking een bijdrage van betrokken overheidspartijen (dit kunnen alle overheden zijn) vragen.*
- *Exploitatie en beheer van basisregistraties wordt vanuit de rijksbegroting met eventueel een structurele overheveling van budgetten door de medeoverheden gefinancierd (budgetfinanciering)*

### Financiering Ontwikkeling en beheer

Ten behoeve van de realisatie van het NUP zijn op verschillende plaatsen middelen gereserveerd. Uitgangspunt is dat het NUP hiermee van dekking is voorzien. Eventuele tegenvallers zullen worden opgevangen binnen de voor het NUP gereserveerde middelen. Voor nieuwe functionaliteiten geldt dat deze gefinancierd moeten worden door de vragende partijen.

In de Bestuurlijke Regiegroep van 3 december 2009 zijn de toen nog openstaande afspraken voor het beheer van de basisvoorzieningen uitgewerkt. Er is daarbij gebruik gemaakt van de in het NUP aangegeven mogelijkheid dat een bijdrage gevraagd wordt van betrokken overheidspartijen.

Deze afspraken blijven van kracht.

Het is zeer aannemelijk, dat vraagarticulatie vanuit de gebruikers zal leiden tot voorstellen voor doorontwikkeling, waarvoor geen budgetten zijn voorzien. De programmaraden signaleren dit in hun voortgangsrapportages en bekijken of zij dit binnen het gegeven mandaat en budget kunnen oplossen. Wanneer hiervoor op niveau van de Programmaraad geen oplossing wordt gevonden, escaleert de Programmaraad het punt naar het dagelijks bestuur van de Bestuurlijke Regiegroep. Besluitvorming over de financiële aspecten van bouwstenen zal twee maal per jaar gebundeld geagendeerd worden, nadat in dit in een aparte werkgroep is voorbereid. De eerste maal zal dit in het najaar van 2011 gebeuren. Zo wordt zeker gesteld dat het dagelijks bestuur en de Bestuurlijke Regiegroep hierop kunnen sturen vanuit het zicht op de samenhang van de verschillende voorzieningen.



In ieder geval zal in de Bestuurlijke Regiegroep over de volgende zaken nog overleg plaatsvinden:

- *Antwoord content: In de programmaraad Burgers loopt nog de discussie over de financiering van het beheer (planning: juni 2011).*
- *MijnOverheid: Over de financiering van het beheer na 2012 moeten nog afspraken gemaakt worden (planning: december 2011).*
- *Budgetfinanciering: Er moeten bestuurlijke afspraken gemaakt worden over de wijze waarop het afgesproken principe van budgetfinanciering voor gebruik van de basisregistraties binnen de overheid, vormgegeven wordt (planning: december 2011). Het Rijk neemt het voortouw om de besluitvorming hierover voor te bereiden.*

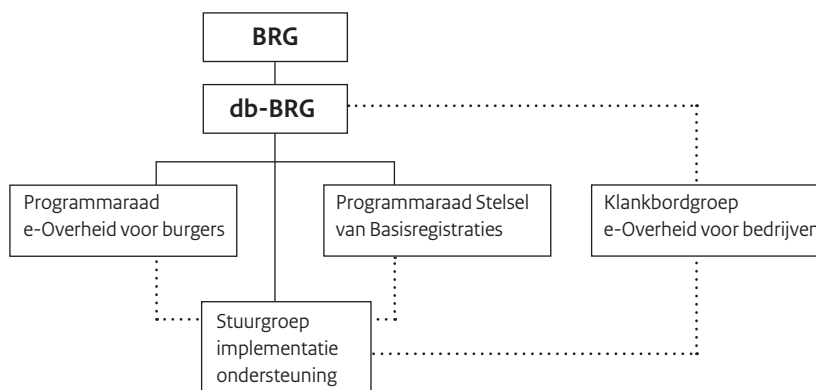
### **Financiering Ondersteuningsprogramma Implementatie bij gemeenten (Operatie NUP)**

Op basis van de in het NUP gemaakte afspraken komen de kosten van aansluiting en implementatie van de basisvoorzieningen voor rekening van de partij die zich aansluit en de baten realiseert. Deze regel is van toepassing op de implementatie bij gemeenten. Gemeenten zien zich echter voor het probleem gesteld dat zij nog niet kunnen profiteren van de baten van invoering van de basisvoorzieningen op het moment dat zij de kosten voor implementatie moeten maken. Daarom is het Rijk bereid mee te werken aan voorfinanciering van de door gemeenten te maken kosten voor implementatie. Daarnaast is er reden is om voor gemeenten de uitzonderingsoptie die het NUP noemt te gebruiken, n.l. dat het Rijk een bijdrage kan leveren om aansluiting te versnellen. Het Rijk is bereid een bijdrage te leveren aan de implementatie bij gemeenten omdat het van belang is de baten van de e-overheid bij gemeenten zo snel mogelijk te realiseren. Over de financiering van het ondersteuningsprogramma voor de implementatie bij gemeenten is het volgende afgesproken:

- *Het initiatief voor het inhuren van gemeentespecifieke ondersteuning ligt bij de individuele gemeenten en wordt door gemeenten zelf bekostigd. Om gemeenten hierin te faciliteren worden de hiervoor benodigde middelen (in totaal € 104 mln.) ongeoormerkt via een kasschuif in het gemeentefonds aan de gemeenten beschikbaar gesteld.*
- *De kosten voor de door KING te ontwikkelen generieke implementatieondersteuning bedragen (taakstellend) € 28 mln. Dit bedrag wordt gefinancierd door enerzijds een Rijksbijdrage van € 10 mln. en anderzijds door een uitname uit het gemeentefonds van € 18 mln., dit bedrag wordt ook meegenomen in de kasschuif. In de tabel in bijlage 5 is de financiering per jaar uitgewerkt. Door gebruik te maken van de kasschuif wordt bereikt dat gemeenten de implementatiekosten daadwerkelijk pas maken op het moment dat ook de baten gerealiseerd worden.*

### Sturingsmodel ten behoeve van de samenhang in ontwikkeling en implementatie.

De n.a.v. de Gateway-review aangepaste governance zal voor i-NUP worden gehandhaafd, en de werkingsduur van het instellingsbesluit wordt tot 2015 verlengd<sup>10</sup>. De centrale aansturing van de e-overheid voor het burgerdomein door de Bestuurlijke Regiegroep en het dagelijks bestuur daarvan en de intensieve samenwerking met de klankbordgroep e-Overheid voor bedrijven staan borg voor de samenhangende ontwikkeling van de basisvoorzieningen en implementatie daarvan. Schematisch ziet dit er als volgt uit:



### Organogram: Interbestuurlijke governance i-NUP

De Bestuurlijke Regiegroep, onder voorzitterschap van de minister van Binnenlandse Zaken, is het hoogste overlegorgaan waarin alle betrokken partijen vertegenwoordigd zijn. Het dagelijks bestuur van de Bestuurlijke Regiegroep, is door de Regiegroep gemandateerd om de dagelijkse regie te voeren op de e-overheid in Nederland en functioneert als de opdrachtgever van de programmaraden e-Overheid voor Burgers en Stelsel van Basisregistraties en de stuurgroep Implementatieondersteuning. De programmaraden dragen zorg voor de vraaggestuurde afbouw van de basisvoorzieningen en het in beheer brengen van die voorzieningen

De delegaties in de programmaraden zijn in gezamenlijkheid opdrachtgever voor het realiseren van werkzame, samenhangende en bruikbare voorzieningen. In de programmaraden zijn de opdrachtgever, opdrachtnemer, (toekomstige) beheersorganisatie en uitvoerende organisaties en de koepels (VNG, IPO en Unie van Waterschappen) en de Manifestgroep vertegenwoordigd, onder voorzitterschap van een onafhankelijk voorzitter. De Klankbordgroep e-Overheid voor Bedrijven richt zich op de basisvoorzieningen en digitale diensten voor bedrijven. De klankbordgroep heeft een aparte status binnen het samenhangende stelsel van gremia. Er is geen sprake van opdrachtgeverschap onder aansturing van het dagelijks bestuur van de Bestuurlijke Regiegroep maar van een intensieve samenwerking. De wederzijdse afstemming tussen programmaraden en klankbordgroep gebeurt d.m.v. personele unies en het uitwisselen van relevante documenten zoals de jaarplannen.

De stuurgroep Implementatieondersteuning zal, onder voorzitterschap van de VNG, sturen op de ontwikkeling van de generieke implementatieondersteuning voor gemeenten. De stuurgroep Implementatieondersteuning heeft adviesrecht t.a.v. implementatie bij gemeenten naar de Programmaraden e-Overheid voor Burgers en Stelsel van Basisregistraties .

<sup>10</sup> Besluit tot de voorlopige instelling van een dagelijks bestuur van de Bestuurlijke Regiegroep Dienstverlening en e-Overheid, van de Programmaraad e-Overheid voor Burgers en de Programmaraad Stelsel van Basisregistraties (Instellingsbesluit Sturing e-Overheid)

Bij het ministerie van Binnenlandse Zaken is een programmabureau ingesteld ter ondersteuning van het dagelijks bestuur, de Bestuurlijke Regiegroep en de programmaraden.

## WRR rapport iOverheid

De Wetenschappelijke Raad voor het regeringsbeleid heeft 15 maart 2011 een advies aan het kabinet uitgebracht waarin wordt opgeroepen tot een herbezinning op de wijze waarop de overheid omgaat met informatie. De analyse van de WRR is dat, door de manier waarop zich de e-Overheid heeft ontwikkeld, de balans tussen enerzijds het streven van de overheid naar meer efficiency, effectiviteit en veiligheid en anderzijds de zelfbeschikking en privacy van de burger uit evenwicht is geraakt. De WRR beveelt aan om deze balans weer in evenwicht te brengen. De WRR doet daartoe de aanbeveling voor een institutionele transformatie, die drie functies bij de overheid belegt en verankert, door deze functies aan organisaties toe te vertrouwen. Het gaat om de volgende functies:

1. *De strategische functie, i.e. het waarborgen van een weloverwogen verdere ontwikkeling van de iOverheid.*
2. *De maatschappelijke functie, i.e. het versterken van de transparantie van de iOverheid voor burgers en het versterken van de accountability van de iOverheid ten opzichte van burgers die in informatienetwerken verstrikt raken.*
3. *De operationele functie, i.e. het verbeteren van de weloverwogen aansluiting tussen beleid, uitvoering, technologie, informatiestromen en netwerken. Het verbeteren van het opdrachtgeverschap van de overheid.*

Het kabinet is voornemens om na de zomer te komen met een kabinetsreactie op deze aanbevelingen. Bij de opstelling van de kabinetsreactie zal de bestaande governance voor de e-overheid zoals hierboven beschreven, betrokken worden.

# Bijlage 1: Eindrapport ambtelijke regiegroep, december 2010

## Samenvatting

In deze notitie staan de resultaten op een rij die met het Nationaal Uitvoerings Programma dienstverlening en e-overheid (NUP) de afgelopen twee jaar zijn bereikt. Belangrijke maatschappelijke doelstellingen zijn gerealiseerd met de voorbeeldprojecten uit het NUP: Dienstenloket, Omgevingsloket, Digitaal loket verzuim en voortijdig schoolverlaten, Regelhulp, Verwijsindex risicojongeren en Digitaal Klantdossier werk en inkomen (DKD).

De bouw en de vulling van vijf van de zeven NUP basisregistraties (GBA, NHR, BAG kadaster en topografie) is zo goed als afgerond. Voor de overige twee basisregistraties (BGT en RNI) was bij aanvang van het NUP al duidelijk dat deze niet volledig binnen de looptijd van het NUP zouden worden gerealiseerd.

In de Bestuurlijk Verklaring Betere Dienstverlening en minder administratieve lasten (april 2006) is afgesproken dat overheden in principe twee jaar na realisatie van een basisregistratie hierop aansluiten. Het is nog te vroeg om te constateren dat dit niet gehaald wordt maar het is duidelijk dat het daadwerkelijk gebruik, zoals ook door de Gateway review NUP aangegeven, nog een enorme inspanning vraagt. Dit is niet zozeer een technisch ICT project maar een ingrijpend organisatie-veranderingsproject voor de afnemers, waarbij door het grote aantal gemeenten een bijzonder positie innemen.

De bouw en het gebruik van de gemeenschappelijke voorzieningen voor informatie-uitwisseling (Digikoppeling, Digimelding en Digilevering) zijn ten opzichte van het voornemen achter gebleven. Onderdelen zoals Digikoppeling zijn wel beschikbaar maar worden nog niet door alle basisregistratiehouders en afnemers gebruikt. Breed gebruik zal ook nog moeten aantonen dat de gemaakte voorzieningen ook echt eenvoudig bruikbaar zijn voor alle betrokkenen. Afstemming van de voorzieningen op de afnemer is voor de komende kabinetsperiode belegd bij de programmaraad stelsel van basisregistraties.

De bouwstenen voor elektronische toegang en authenticatie leggen de basis voor grootschalig gebruik van de beschikbare (elektronische) dienstverlening door burgers en bedrijven en de daarmee te bereiken efficiency-voordelen. DigiD is binnen de gehele overheid een steeds frequenter gebruikte authenticatie voorziening. DigiD machtigen zal in 2011 door de Belastingdienst gebruikt worden en zo onder de aandacht worden gebracht van burgers. Vanaf 1 januari 2011 wordt DigiD bedrijven vervangen door eHerkenning, dat sinds medio 2010 operationeel is voor gebruik van Business to Government en wordt gebruikt bij enkele overheidsdienstverleners. Andere voorzieningen die beschikbaar zijn, maar waarvan de implementatie nog op veel plaatsen moet plaatsvinden, zijn MijnOverheid, met o.a. een berichtenbox die door de Manifestgroep gebruikt wordt, en het 14+ netnummer waarop gemeenten bereikbaar zijn. Eind 2010 kunnen ruim 8 miljoen inwoners hun gemeente bereiken via het 14+ netnummer. Toch geldt ook hier dat de grote winst nog moet worden bereikt. Dit kan pas als de dienstverlenende organisaties zijn aangesloten op deze bouwstenen en de bouwstenen in hun werkprocessen gebruiken. Met deze verbinding met de werkprocessen is een begin gemaakt.

Naast de bovengenoemde resultaten op het gebied van de negentien bouwstenen en zes voorbeeldprojecten is ook vooruitgang geboekt in bestuurlijke context.

- *Zo is een overheidsbrede visie op dienstverlening ontwikkeld;*
- *Zijn er afspraken over het financieel beheer van de bouwstenen gemaakt;*
- *Is er een uitvoeringsagenda stelsel van basisregistraties opgesteld;*
- *Is e-overheid op de kaart gezet als een zaak van alle overheden.*

## 1. Resultaten: NUP voorbeeldprojecten en bouwstenen

In het NUP (Kamerstukken 2008–2009, 29 362, nr. 148) zijn afspraken gemaakt over het realiseren van negentien bouwstenen die samen de basisinfrastructuur vormen voor de realisatie van de e-overheid. De in het NUP opgenomen zes voorbeeldprojecten maken zichtbaar hoe deze basisinfrastructuur helpt bij het daadwerkelijk verbeteren van de dienstverlening en het verminderen van de administratieve lasten.

In het NUP is een einddatum vastgelegd van 31 december 2010. Hieronder staan de in de afgelopen twee jaar bereikte resultaten op een rijtje.

### 1.1 Voorbeeldprojecten

Belangrijke maatschappelijke doelstellingen zijn gerealiseerd met de voorbeeldprojecten uit het NUP.

**Dienstenloket:** Binnen buitenlandse dienstverleners kunnen makkelijk informatie vinden en hun zaken met de overheid regelen. Het Nederlandse dienstenloket is als eerste in Europa live gegaan, en wel twee weken voor het verstrijken van de deadline, op 16 december 2009. Met ingang van 1 januari 2010 voldoen vrijwel alle gemeenten aan de eisen: aansluiting op de berichtenbox en een adequate inrichting van de bouwsteen

**Samenwerkende Catalogi.** (Voor de laatste dertig gemeenten die nog moeten aansluiten op SC, wordt op dit moment een traject gestart om dat in het eerste kwartaal 2011 te regelen).

**Omgevingsloket:** het kost burgers en bedrijven minder tijd en geld om een vergunning aan te vragen. Op de uiteindelijk ingangsdatum van de Wabo, 1 oktober 2010, waren alle gemeenten aangesloten op het Omgevingsloket online. Daarmee is het omgevingsloket beschikbaar voor gebruik door burgers, wat echter nog niet is gerealiseerd is de inbedding van het waterloket in het omgevingsloket.

**Digitaal loket verzuim en voortijdig schoolverlaten:** Betrouwbare gegevens over schoolverzuim met minder werk voor scholen en overheden. Geheel volgens planning zijn alle betreffende scholen en gemeenten aangesloten op het systeem.

**Regelhulp:** Makkelijker toegang tot de informatie en voorzieningen in de zorg en sociale overheid voor gehandicapten, chronisch zieken. In totaal zijn inmiddels 318 gemeenten aangesloten en hebben ruim 12,5 miljoen inwoners toegang tot Regelhulp. Hiervan wordt goed gebruik gemaakt: begin 2010 had Regelhulp gemiddeld 13.000 unieke bezoekers per maand, de tweede helft van 2010 bijna 30.000 unieke bezoekers per maand (een unieke bezoeker kan de website meerdere keren bezoeken).

**Verwijsindex Risicjongeren:** Betere samenwerking in de jeugdketen door informatie-uitwisseling. Op 1 augustus 2010 trad de Verwijsindex risicjongeren in werking. Momenteel zijn zo'n 400 van de ruim 440 gemeenten in Nederland aangesloten.

**Digitaal Klantdossier Werk en inkomen:** Betere dienstverlening en bedrijfsvoering, geen onnodige uitvraag van gegevens in de keten voor werk en inkomen doordat de ketenpartners eenvoudig en verantwoord hun gegevens kunnen delen. Eind 2008 is de tweede fase van het DKD gestart met als motto "Doorpakken met DKD". Fase twee voorziet in een verbreding en verdieping van het DKD voor wat betreft: uitbreiding van het gebruik, de elektronische diensten voor burgers en professionals, het aantal gegevens dat wordt ontsloten en een verbetering van de randvoorwaarden zoals het beheer en privacybeveiligingsmaatregelen.

### 1.2. Basisregistraties

Dankzij de basisregistraties kan het principe 'eenmalige gegevensverstrekking, meervoudig gebruik' gerealiseerd worden. In dit traject zijn per basisregistratie drie stappen te onderscheiden:

- bouw van een landelijke voorziening waarin de gegevens door de bronhouder worden bijgehouden;
- vullen van de voorziening door de bronhouders;
- gebruik door de afnemers.

De bouw en de vulling van vijf van de zeven NUP basisregistraties (GBA, NHR, BAG kadaster en topografie) is zo goed als afgerond. Voor de overige twee basisregistraties (BGT en RNI) was bij aanvang van het NUP al duidelijk dat deze niet volledig binnen de

looptijd van het NUP zouden worden gerealiseerd.

In de Bestuurlijk Verklaring Betere Dienstverlening en minder administratieve lasten (april 2006) is afgesproken dat overheden in principe twee jaar na realisatie van een basisregistratie hierop aansluiten. Het is nog te vroeg om te constateren dat dit niet gehaald wordt, maar het is duidelijk dat het daadwerkelijk gebruik, zoals ook door de Gateway review NUP aangegeven, nog een enorme inspanning vraagt. Dit is niet zozeer een technisch ICT project, maar een ingrijpend veranderingsproces voor de afnemers, met name gemeenten.

**GBA:** Met het project ‘afronding invoering basisregistratie personen’ heeft het agentschap BPR in het voorjaar 2010 de doelstelling behaald. Gemeenten zijn aangesloten op het GBA-V en/of het GBA netwerk. Ook is ongeveer 90% van de gemeenten en 60% van de afnemers aangesloten op de terugmeldvoorziening. Met het traject modernisering GBA worden de drie stappen (bouw, vullen en gebruiken) opnieuw doorlopen.

**BAG:** Het aantal gemeenten dat aangesloten is op de landelijk voorziening van de BAG is enorm gestegen: van 1 gemeente op 1 januari 2009 tot 182 gemeenten per 9 november 2010. Voor aansluiting op de landelijke voorziening BAG vindt een toelatingsaudit plaats. In totaal hebben 348 gemeenten de toelatingsaudit BAG doorlopen, dit is 81% van alle gemeenten. Met het tempo dat in het afgelopen half jaar door de gemeenten is ontwikkeld zal het moment waarop alle gemeenten over de BAG beschikken spoedig worden bereikt.

**NHR:** Het nieuwe Handelsregistersysteem is vanaf 25 mei 2010 gereed voor aansluiten. De doelstelling om op het NHR aan te sluiten in het tijdsbestek van 2008 – 2014 wordt waarschijnlijk gehaald.

**Kadaster en Topografie:** de voorziening en de vulling waren al bij aanvang van het NUP gerealiseerd.

Van RNI en BGT is de landelijke voorziening nog niet gereed. Van deze twee basisregistraties was bij aanvang van het NUP al duidelijk dat zij niet volledig binnen de looptijd van het NUP zouden worden gerealiseerd.

**RNI:** De voorbereidingen om de RNI in te kunnen voeren, zijn in 2010 voor een groot deel afgerond. Het wetsvoorstel is in de consultatieronde en wordt in 2011 aan de Tweede Kamer aangeboden. Randvoorwaarde hierbij is dat de besluitvorming over de structurele financiering op korte termijn wordt afgerond.

**Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT):** In het voorjaar van 2010 is een intentieverklaring ondertekend door alle partijen die deelnemen aan de programmaorganisatie van de BGT. De BGT gaat alle objecten als huizen, wegen en dijken die in het terrein aanwezig zijn, vastleggen. Het BGT-programma is in de ontwerpfase en is waarschijnlijk in 2015 klaar. Alle overheden kunnen dan dezelfde basisset grootchalige topografie van Nederland gebruiken.

### 1.3. Werkend stelsel door informatie-uitwisseling bouwstenen

Om de doelstelling “eenmalige gegevensverstrekking, meervoudig gebruik” te realiseren zijn niet alleen de afzonderlijke basisregistraties noodzakelijk, maar is het ook nodig dat deze registraties gezamenlijk als stelsel werken. De registraties moeten op elkaar afgestemd zijn, onderling gegevens kunnen uitwisselen en de juistheid van gegevens moet voortdurend gewaarborgd worden. Hiervoor worden voorzieningen ontwikkeld die door de basisregistraties gemeenschappelijk gebruikt kunnen worden.

De bouw en het gebruik van deze voorzieningen blijven ten opzichte van het voornemen achter. Onderdelen zoals Digikoppeling zijn beschikbaar, maar van gebruik kan pas echt sprake zijn als deze ook door alle basisregistratiehouders en afnemers worden gebruikt. Dit is zoals eerder al geconstateerd nog niet het geval. Breed gebruik zal ook nog moeten aantonen dat de gemaakte voorzieningen ook echt eenvoudig bruikbaar zijn voor alle betrokkenen. Afstemming van de voorzieningen op de gebruiker is voor de komende kabinetsperiode belegd bij de Programmaraad Stelsel van Basisregistraties.

**Digikoppeling:** De Digikoppeling voorziening en standaarden zijn gereed. Succesvolle implementaties zijn de berichtenbox en lopende zaken van MijnOverheid en het Omgevingsloket Online. Een belangrijk succes is dat leveranciers hun software geschikt hebben gemaakt voor uitwisseling van gegevens via digikoppeling.

**Digimelding:** Om efficiënt de gegevens uit de basisregistraties te kunnen gebruiken, en tegelijkertijd de kwaliteit van de gegevens te kunnen waarborgen is het noodzakelijk dat partijen elkaar op de hoogte kunnen stellen van mogelijke fouten in de basisgegevens. Hiervoor is Digimelding ontwikkeld. Digimelding versie 1.2 is afgerond, in beheer bij Logius en aan twee basisregistraties gekoppeld. Voor grootschalige benutting ervan is nog wel een aantal stappen nodig. Besluitvorming over de verdere doorontwikkeling en voortgang zal door de programmaraad Stelsel van Basisregistraties geschieden.

**Digilevering:** Met Digilevering worden basisregistraties in staat gesteld om gegevens eenmalig (aan Digilevering) aan te leveren, in plaats van aan vele afnemers. Digilevering verzorgt de verspreiding aan afnemers, zoals de Belastingdienst en gemeenten. Voor afnemers wordt de afname van gegevens vergemakkelijkt. De totstandbrenging van deze voorziening vermijdt overlappende investeringen van zowel basisregistraties als afnemers. Een eerste versie van Digilevering wordt naar verwachting maart 2011 opgeleverd.

**Stelselcatalogus:** de eerste versie van de Stelselcatalogus is beschikbaar en zal tussen eind 2010 en begin 2011 nader worden gevuld met geactualiseerde datamodellen.

#### 1.4. Elektronische toegang en authenticatie

De bouwstenen uit deze categorie leggen de basis voor grootschalig gebruik van de beschikbare (elektronische) dienstverlening door burgers en bedrijven en de daarmee te bereiken efficiency-voordelen. DigiD is een binnen de gehele overheid steeds frequenter gebruikte authenticatie voorziening. DigiD machtigen zal in 2011 door de Belastingdienst onder de aandacht worden gebracht. Andere voorzieningen zoals MijnOverheid en het 14+ netnummer waarop gemeenten bereikbaar zijn, zijn beschikbaar. Toch geldt ook hier dat de grote winst nog moet worden bereikt en dat pas de dienstverlenende organisaties zijn aangesloten op deze bouwstenen en in de werkprocessen zijn opgenomen. Met deze aansluiting is een begin gemaakt.

**MijnOverheid:** De gepersonaliseerde gegevens van het GBA, de RDW, DKD en Kadaster zijn opgenomen. Voor het aansluiten van overheden op Lopende Zaken zijn er goede vooruitzichten: de planning is dat eind 2010 circa 100 gemeenten van de ongeveer 150 gemeenten met zaaksystemen aangesloten zijn op Lopende zaken. De berichtenbox voor burgers is sinds begin 2010 voor de dienstverleners beschikbaar. RDW, UWV en SVB zijn hier op aangesloten.

**Antwoord voor Bedrijven:** De website [www.antwoordvoorbedrijven.nl](http://www.antwoordvoorbedrijven.nl) telt ca 35.000/40.000 bezoeken per week. De dienstverlening van Antwoord voor Bedrijven heeft steeds meer een 'op maat karakter' gekregen. Zo zijn succesvolle stappenplannen ontworpen, zodat ondernemers die bijvoorbeeld een bedrijf in de zorg willen starten precies weten welke stappen zij moeten zetten. Op de vaste verandermomenten van wetten en AMvB's (1 januari en 1 juli) wordt een overzichtspagina nieuwe regels voor ondernemers samengesteld. Om mee te gaan in de nieuwe technologie is ook een versie gemaakt die geschikt is voor gebruik van de websites via mobiele telefoons. Ook is in juli 2010 het ondernemersplatform Antwoord voor bedrijven opgeleverd. Deze pagina bestaat uit een overzicht van diverse digitale overheidsdienstverlening in de vorm van widgets en portlets. Er zijn inmiddels diverse beschikbare widgets van overheidsorganisaties ontsloten via het platform, naast een aantal eigen applicaties.

**Antwoord/14+ netnummer:** Het aantal burgers dat hiervan gebruik kan maken is fors gestegen. In oktober 2010 kunnen 5 miljoen burgers (uit 50 gemeenten) hiervan gebruik maken. Eind 2010 zijn dit er naar verwachting 8 miljoen, dat is meer dan de helft van de bevolking.

**Webrichtlijnen:** Ook op dit punt is, beperkte, vooruitgang geboekt. Aan het begin van het NUP voldeed geen enkele gemeentelijke website volledig aan de automatische toets (test op 47 richtlijnen). Er zijn nu enkele gemeenten met een website die volledig voldoet aan de webrichtlijnen.

In totaal staan er nu 8 gemeenten in de top 10 van de Webrichtlijnenmonitor met een minimale score van 46 punten op de elektronische toets en een Waarmerk Drempelvrij. Dat het voldoen aan de webrichtlijnen haalbaar is wordt door de bestaande praktijkvoorbeelden aangetoond.

**Digid en Digid machtigen:** DigidD wordt overheidsbreed gebruikt. Begin 2010 is de gemeenschappelijke machtigingsvoorziening DigiD in gebruik genomen. Deze machtigingsvoorziening wordt door de Belastingdienst gebruikt om de voorlopige teruggaaf 2010 eenvoudiger te maken. De machtigingsvoorziening zorgt ervoor dat burgers een ander kunnen inschakelen bij het afnemen van elektronische diensten. Daarmee wordt de gegroeide praktijk van het uitlenen van 'DigiD' voorkomen. De Belastingdienst zal in 2011 de machtigingsvoorziening gaan gebruiken en bij de burger onder de aandacht brengen zodat deze zijn Digid niet meer aan de anderen hoeft af te staan om digitaal een bezwaarschrift in te dienen of een voorlopige aanslag aan te vragen.

**E-herkenning:** Gedurende de looptijd van het NUP is authenticatie voor bedrijven bijgestuurd. Oorspronkelijk was het idee om naar DigiD bedrijven toe te werken. Aangezien DigiD bedrijven niet voldeed, is ervoor gekozen een afsprakenstelsel E-herkenning te ontwikkelen. Sinds begin 2009 is eHerkenning opgenomen in het NUP. Eind 2009 is de eerste versie van het afsprakenstelsel beschikbaar gekomen. Sinds medio 2010 is eHerkenning operationeel en kunnen bedrijven herkenningmiddelen kopen die zij vervolgens kunnen gebruiken om dienstverlening van enkele overheidsdienstverleners te ontsluiten. Ook is een tijdelijke beheerorganisatie operationeel die het afsprakenstelsel beheert en nieuwe deelnemende marktpartijen certificeert. Per 1 januari 2011 stopt DigiD bedrijven en wordt het voor de betreffende processen door eHerkenning opgevolgd. Streven is dat Omgevingsloket Online en de berichtenbox op die datum ook aangesloten zijn op eHerkenning.



## Bijlage 2: Overheidsbrede visie op dienstverlening

### ‘Dienstverlening – samen doen’

#### Waarom een gemeenschappelijk kader dienstverlening?

Burgers, bedrijven en instellingen verwachten, wanneer zij iets vragen aan of nodig hebben van de overheid, dat die overheid als één geheel herkenbaar en aanspreekbaar is. Voor hen is het niet relevant dat er een veelheid aan organisaties, bevoegdheden en verantwoordelijkheden schuilgaat achter die éne overheid. Voor hen telt alleen dat wij<sup>11</sup>, de overheidsorganisaties van Rijk, gemeenten, provincies en waterschappen, hen snelle en goede dienstverlening bieden.

De afgelopen jaren hebben wij allen hard gewerkt aan verbetering van onze overheidsbrede dienstverlening. Wij hebben visies ontwikkeld over de wijze waarop onze eigen dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen zou moeten worden ingericht. En ook al zijn er grote verschillen tussen onze organisaties, de diensten die wij aanbieden en de doelgroepen die wij bereiken bij ons allen is het besef gegroeid dat de uitgangspunten ten aanzien van de kwaliteit van onze dienstverlening, vrijwel gelijk zijn. Bovendien hebben burgers, bedrijven en instellingen steeds vaker te maken met een veelheid aan organisaties die met elkaar moeten samenwerken om bepaalde diensten te kunnen bieden.

Wij hebben daarom besloten dat de tijd rijp is voor een gemeenschappelijk kader voor onze overheidsdienstverlening. Enerzijds om burgers, bedrijven en instellingen te laten zien dat wij daadwerkelijk als één geheel opereren en dezelfde uitgangspunten voor onze dienstverlening hanteren. Anderzijds om met elkaar nadere afspraken te maken over de samenwerking tussen onze organisaties bij de dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen.

Het mag duidelijk zijn dat wij ons uiterste best doen om onze burgers, bedrijven en instellingen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Een belangrijk element van overheidsdienstverlening is dat er een goede belangenafweging door de overheid plaatsvindt. Het maatschappelijk belang prevaleert soms boven het individuele belang. Bovendien hebben burgers, bedrijven en instellingen niet alleen rechten, maar ook plichten en een eigen verantwoordelijkheid. Dat betekent dat wij burgers, bedrijven en instellingen niet altijd tevreden kunnen stellen.

#### Wat verstaan wij onder ‘overheidsdienstverlening’?

In dit gemeenschappelijk kader verstaan wij onder ‘overheidsdienstverlening’:

alle dienstverlening waarin sprake is van interactie en/of transactie tussen burgers, bedrijven of instellingen en (een) overheidsorganisatie(s)

Onder deze definitie vallen ook:

- *Informatievoorziening aan burgers, bedrijven of instellingen;*
- *De bejegening van burgers, bedrijven of instellingen bij controles in het kader van toezicht;*
- *Het ontvangen en afhandelen van meldingen, klachten, bezwaar en beroep.*<sup>12</sup>

<sup>11</sup> “Wij” zijn de ambtelijke vertegenwoordigers van de Nederlandse gemeenten, provincies, waterschappen, uitvoeringsorganisaties en de Rijksoverheid, verzameld in de Bestuurlijke Regiegroep E-overheid en Dienstverlening, op 30 september 2010

<sup>12</sup> Onder dienst verstaan wij conform nora 3.0: Een dienst is een afgebakende prestatie van een persoon of organisatie (de dienstverlener), die voorziet in een behoefte van haar omgeving (de afnemers).

## **Wat is (tot 2020) onze ambitie voor de dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen?**

Burgers, bedrijven en instellingen mogen van ons verwachten dat wij onze dienstverlening conform de volgende uitgangspunten organiseren:

### **Uitgangspunt 1 de vraag staat centraal**

- De vraag van burgers, bedrijven en instellingen staat centraal in ons handelen.
- Wij werken oplossingsgericht en sluiten aan bij de behoeften van burgers en de eigen processen en systemen van bedrijven en instellingen.
- Wij spannen ons in om overbodige regels schrappen, heffen onnodige indieningsvereisten op en voorkomen nieuwe overbodige regels.
- Ons gedrag is erop gericht mensen snel, vriendelijk en goed te helpen.

### **Uitgangspunt 2 snel en zeker**

- Wij zorgen ervoor dat burgers, bedrijven en instellingen hun zaken snel en zeker kunnen regelen.
- Wij praten en schrijven in begrijpelijke taal.
- Wij geven burgers, bedrijven en instellingen online inzicht in de gegevens die de overheid van hen heeft en bieden hen de mogelijkheid een verzoek te doen om deze gegevens te laten wijzigen als ze onjuist zijn.
- Wij bieden burgers, bedrijven en instellingen de mogelijkheid om hun transacties met de overheid online aan te gaan en de voortgang daarvan te volgen.
- Burgers, bedrijven en instellingen mogen zelf beslissen of de overheid de gegevens die de overheid over hen beschikbaar heeft, ook (digitaal) ter beschikking mag stellen aan derden.
- Wij zorgen ervoor dat burgers, bedrijven en instellingen in beginsel 7 dagen per week, 24 uur per dag via internet algemene informatie kunnen opvragen, vragen kunnen stellen, statusinformatie kunnen inzien, aanvragen kunnen indienen en hun persoonlijke gegevens kunnen inzien.
- Wij stemmen ieder zelfstandig de openingstijden en beschikbaarheid van onze andere communicatiekanalen (loket, telefoon en post) af op de behoeften van de burgers, bedrijven en instellingen die van onze diensten gebruik maken;
- Wij zorgen voor goede beveiliging en gaan zorgvuldig om met (persoons)gegevens. Om de privacy te beschermen én om fraude en misbruik van voorzieningen te voorkomen en bestrijden.

### **Uitgangspunt 3 één overheid**

- Wij vallen burgers, bedrijven en instellingen niet lastig met de verschillen tussen onze organisaties: wij opereren als één overheid.
- Onze dienstverlening is voor iedereen toegankelijk en bereikbaar.
- Burgers, bedrijven of instellingen kunnen met een vraag voor de overheid op verschillende plekken terecht: altijd de juiste deur. Wanneer een burger, bedrijf of instelling niet weet waar hij precies moet zijn, kan hij in ieder geval altijd terecht bij de gemeente voor hulp of een doorverwijzing.
- Wij wijzen één aanspreekpunt aan als burgers, bedrijven of instellingen voor één vraag of proces met meerdere overheidsorganisaties tegelijk te maken hebben.
- Wij spannen ons in om publiek-private samenwerking bij overheidsdienstverlening te vereenvoudigen.

### **Uitgangspunt 4 eenmalige uitvraag gegevens**

- Wij stellen geen overbodige vragen. Gegevens die in basisregistraties zijn opgenomen en informatie die binnen onze eigen organisatie beschikbaar is vragen wij niet nogmaals.
- Waar mogelijk bieden wij diensten pro-actief aan burgers, bedrijven en instellingen aan.

**Uitgangspunt 5 transparant en aanspreekbaar**

- Wij gebruiken servicenormen en dragen deze uit.
- Wij meten en vergelijken overheidsbreed onze prestaties ten aanzien van dienstverlening en maken deze openbaar.
- Wij stellen openbare overheidsinformatie actief online beschikbaar, zodat derden deze informatie kunnen hergebruiken of eenvoudig kunnen integreren in hun eigen informatie of diensten.

**Uitgangspunt 6 – efficiënt werken**

- Wij richten onze dienstverlening zo efficiënt mogelijk in, met inachtneming van de behoeften van burgers, bedrijven en instellingen.
- Waar mogelijk heeft het elektronische communicatiekanaal de voorkeur. Hierdoor kunnen besparingen worden gerealiseerd.
- Voor bedrijven en instellingen geldt dat het papieren kanaal op termijn zal worden afgeschaft.
- Waar persoonlijk contact met de overheid noodzakelijk of bevorderlijk is voor de kwaliteit van de dienstverlening, maken wij persoonlijk contact met burgers, bedrijven en instellingen mogelijk.

## Bijlage 3 De bouwstenen i-NUP

Programmaraad e-Overheid voor Burgers	Programmaraad Stelsel van Basisregistraties	Klankbordgroep voor Bedrijven	Bouwstenen overgedragen aan beheer
Webrichtlijnen	GBA	eHerkenning	BSN
Samenwerkende Catalogi	NHR	Antwoord voor Bedrijven	DigiD
MijnOverheid (Berichtenbox, Lopende Zaken, Persoonlijke Gegevens)	BAG		DigiD machtigen
Antwoord© 14+ netnummer	BRT		
Antwoord© contentvoorziening	BRK		
	BRV		
	BLAU		
	BRI		
	WOZ		
	RNI		
	BGT		
	BRO		
	Digikoppeling		
	Digimelding		
	Digilevering		

## Bijlage 4: Resultaatverplichtingen 2015

Uitgangspunt zijn de bouwstenen die volgens het instellingsbesluit behoren tot het domein van de beide programmaraden en de klankbordgroep bedrijven. In de beide programmaraden wordt vastgesteld of een bouwsteen gereed is voor aansluiting en wordt vastgelegd op welke versie van de bouwsteen de resultaatafspraken betrekking heeft. Deze informatie wordt dan toegevoegd in kolom versie van onderstaand overzicht. Daarbij wordt door de programmaraad ook aangegeven wat onder “aansluiting” wordt verstaan. Voor de basisregistraties gaat het om de wettelijk vastgelegde datum voor aansluiting en gebruik. In het overzicht zijn de data opgenomen uit de uitvoeringsagenda stelsel van basisregistraties. Wanneer deze data in de tijd gaan schuiven, worden de afspraken over de resultaatverplichting aangepast. Voor het bedrijvendomein ligt de goedkeuring van de standaarden bij het college standaardisatie. De verplichting geldt onder de voorwaarde dat de voorzieningen minimaal een halfjaar voor de aansluitdatum, maar uiterlijk medio 2013, gereed zijn en, in de ogen van de beoogd gebruikers, geschikt bevonden voor gebruik.

Te behalen resultaat voor 1/1/2015		
		<b>e-overheid voor burgers</b>
Webrichtlijnen	1	Alle gemeenten zorgen dat hun website eind 2012 voldoet aan minimale eisen van webrichtlijnen (waarmerk drempelvrij zonder ster) en 1/1/2015 volledig (3 sterren Waarmerk Drempelvrij)
MijnOverheid	2	Alle gemeenten sluiten aan op de berichtenbox van MijnOverheid.
	3	Het volume van het gebruik van de berichtenbox MijnOverheid neemt toe en bereikt een significante omvang.
	4	Alle gemeenten sluiten aan op de lopende zaken functionaliteit van MijnOverheid.
AntwoordC	5	Alle gemeenten zijn aangesloten op het 14+nummer
	6	Alle gemeenten zijn als gebruiker en als leverancier van informatie aangesloten op de contentvoorziening van Antwoord.
		<b>e-overheid voor bedrijven</b>
eHerkenning	7	Alle gemeenten zijn aangesloten op eHerkenning. Alle eigen (zijnde niet-DigiD of -eHerkenning) middelen voor het identificeren en autoriseren van burgers en bedrijven zijn uitgefaseerd.
NHR	8	Voor 1 juli 2014 zijn alle gemeenten aangesloten op het NHR in het kader van de wettelijke plicht voor gebruik van NHR.
Antwoord voor bedrijven	9	Gemeenten zetten AvB in voor hun dienstverlening aan bedrijven. Gemeenten vullen de bibliotheek van het platform van AvB met alle transacties die de ondernemer bij de overheid kan doen en nemen daarbij de (open) standaarden van AvB die door het college Standaardisatie zijn vastgesteld in acht.
		<b>Stelsel van basisregistraties</b>
BRP	10	Alle gemeenten sluiten aan in het kader van de wettelijke plicht hiervoor.
BGT	11	Alle gemeenten voldoen aan de nog te formuleren wettelijke plicht.
BLAU	12	Alle gemeenten voldoen aan de nog te formuleren wettelijke plicht.
BRO	13	Alle gemeenten voldoen aan de wettelijke plicht: aansluiten in 2012.
Alle basisregistraties	14	Alle gemeenten voldoen aan de wettelijke plicht om de basisregistraties te gebruiken als enige bron van de hierin opgenomen authentieke gegevens en vragen deze niet opnieuw uit: dit zal per registratie voor de drie decentralisatietaken worden gemonitord, vanaf de datum van verplicht gebruik (zie overzicht).
BAG/GBA	15	Alle gemeenten gebruiken conform resultaatverplichting 14 de BAG als bron voor adres- en gebouwgegevens in hun processen, systemen en producten. Eerste prioriteit hierbij is het realiseren van de koppeling tussen BAG en GBA uiterlijk 1 november 2011.
BAG/WOZ	16	Alle gemeenten koppelen stapsgewijs de WOZ aan de BAG met als tussenresultaat dat voor de in februari 2012 te verzenden WOZ-beschikkingen de gekoppelde BAG-identificatienummers beschikbaar zijn voor externe communicatie.
Digikoppeling	17	Alle gemeenten implementeren en gebruiken digikoppeling om tenminste gegevens uit de BAG, GBA en NHR uit te wisselen.
Digimelding	18	Alle gemeenten sluiten aan op Digimelding en gebruiken deze voorziening tenminste voor BAG, GBA en NHR.
Digilevering	19	Alle gemeenten sluiten aan op Digilevering en gebruiken deze voorziening tenminste voor BAG, GBA en NHR.
		<b>Standaardisatie</b>
Standaardisatie	20	Gemeenten maken gebruik van de open standaarden zoals vastgesteld door het College Standaardisatie en werken hierbij volgens het principe “pas toe of leg uit” Bij aanbestedingen van software krijgt, bij gelijke geschiktheid, open source de voorkeur.

#### Datum inwerkingtreding verplicht gebruik

Naam Basisregistratie	Inwerkingtreding Verplicht gebruik
GBA	1/1/2010
NHR	1/7/2014
BAG (2 registraties)	1/7/2011
BRT	1/1/2010
BRK	1/1/2009
BRV	1/1/2010
BLAU	Niet bekend
BRI	1/1/2009
WOZ	1/1/2009
RNI	Niet van toepassing
BGT	Niet bekend
BRO	1/1/2013

In aanvulling op de harde resultaatverplichtingen wordt van gemeenten een positieve benadering gevraagd van nieuwe ontwikkelingen. Deze afspraken zullen niet gemonitord worden:

- Gemeenten hebben een positieve grondhouding ten aanzien van aansluiting op het Ondernemingsdossier indien bedrijven hierom verzoeken en uit een kosten-batenanalyse blijkt dat besparingen haalbaar zijn.
- Gemeenten hebben een positieve grondhouding om de komende jaren dat te doen wat nodig is om elektronische facturen te ontvangen.

## Bijlage 5: financiering ondersteuning implementatie gemeenten

Uitwerking kasschuif en beschikbaar budget

Kasschuif	2011	2012	2013	2014	2015	totaal
GF specifiek	+26,0	+26,0	+26	26,0	-104	0
GF generiek	+1,5	+5,5	+5,5	+5,5	-18	0
<b>totalen GF</b>	<b>+27,5</b>	<b>+31,5</b>	<b>+31,5</b>	<b>+31,5</b>	<b>-122</b>	<b>0</b>
<b>Beschikbaar Budget</b>						
generiek: bijdrage Rijk	2,5	2,5	2,5	2,5		10
Generiek Totaal (rijk+GF)	4,0	8,0	8,0	8,0		28
Specifiek	26,0	26,0	26,0	26,0		104
<b>Totaal specifiek + generiek</b>	<b>30,0</b>	<b>34,0</b>	<b>34,0</b>	<b>34,0</b>		<b>132</b>

