

## **BETERE DIENSTVERLENING, MINDER ADMINISTRATIEVE LASTEN MET DE ELEKTRONISCHE OVERHEID!**

*Verklaring, vast te stellen bij gelegenheid van het Bestuurlijk Overleg van Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen*

### **HET KAN EN MOET MAKKELIJKER**

Als het om dienstverlening gaat beschouwen burgers en bedrijven de overheid als één. Zij willen geen onnodige last hebben van de overheid. Het is daarom de taak van de overheid het voor hen makkelijker te maken. Het gaat om samenhang, snelheid, transparantie, kortom: kwaliteit. Het is dit burgerperspectief dat leidend is op weg naar een Andere Overheid. Met meerdere programma's maakt de overheid dit concreet: vermindering van administratieve lasten voor bedrijven en voor burgers met harde, afrekenbare doelen, vereenvoudiging van vergunningprocedures en vermindering van regeldruk zijn daar voorbeelden van.

Voor betere dienstverlening en vermindering van administratieve lasten is een ingrijpende, maar ook veelbelovende modernisering nodig van de informatiehuishouding van de héle overheid. De basis ligt er, de invoering moet nú van de grond komen. Resultaten van die programma's zijn nog onvoldoende zichtbaar, mensen merken er nog te weinig van. Daarom maken we met deze Verklaring harde afspraken met elkaar, gaan wij meer samenhang creëren, meer tempo maken en meer gezamenlijk de schouders eronder zetten. Zodat we op korte termijn met minder regels toekunnen, meer kwaliteit bieden en het makkelijker maken. Daar hebben we de Elektronische Overheid bij nodig.

### **UITGANGSPUNTEN**

We zetten de Elektronische Overheid in voor betere dienstverlening, minder administratieve lasten voor burgers en bedrijven, meer transparantie en grotere doelmatigheid, zodat de overheid niet meer kost dan strikt nodig. Om daarbij het perspectief van burgers en bedrijven leidend te maken, gaan wij, in de geest van de BurgerServiceCode van burger@overheid, van het volgende toekomstbeeld uit:

- *de overheid is transparant*: informatie over rechten en plichten is eenduidig, begrijpelijk en goed vindbaar,
- *éénmalige gegevensverstrekking*: Informatie die mede bij de overheid bekend is, wordt niet meer gevraagd en hoeft niet meer te worden verstrekt,
- *niemand wordt meer 'van het kastje naar de muur' gestuurd*: informatie wordt overheidsbreed gedeeld en gebruikt,
- *vermindering van administratieve lasten*: afhandeling van transacties is zo eenvoudig, zo inzichtelijk ('tracking & tracing') en zo goedkoop mogelijk,
- alle kanalen open (*multi channel*): burgers, bedrijven en instellingen maken zelf uit langs welk contactkanaal zij de overheid benaderen en
- de héle overheid stelt *gemeenten* in staat voor persoonlijk contact met burgers aan balie of telefoon de *poort tot de overheid* te zijn. Ook voor bedrijven kunnen gemeenten deze rol vervullen, naast bijv. de Kamers van Koophandel. Als dat voor burgers en bedrijven makkelijker is, neemt men natuurlijk direct contact op met andere overheidsorganisaties, zoals de Belastingdienst of de Informatie Beheer Groep.

Wij vragen burgers, bedrijven en instellingen hun eigen verantwoordelijkheid te nemen, maar wij stellen ze langs deze lijnen ook in staat dat te doen. Daarbij houden we er rekening mee dat er ook verschillen bestaan tussen burgers en bedrijven waar het gaat om de aard, inhoud, omvang en intensiteit van het contact met de overheid. De Kamers van Koophandel zijn bijv.

vaak het eerste aanspreekpunt voor een bedrijf, zeker als dat is gevestigd in meerdere gemeenten.

### **VISIEONTWIKKELING**

We gaan dus tempo maken met het realiseren van de Elektronische Overheid. Maar daarmee zijn we er niet. Ook in de toekomst willen we slim gebruik maken van nieuwe technologische mogelijkheden en in blijven spelen op maatschappelijke veranderingen. Daarom ontwikkelen we een gezamenlijke visie op de verschillende kanalen waarlangs dienstverlening kan worden verzorgd en op het contact tussen overheid en burgers, bedrijven en instellingen.

### **WE GAAN HET DOEN! ....**

Contact met de overheid kan technisch gezien vrijwel altijd en van vrijwel overal. Dankzij de Elektronische Overheid bepalen burgers en bedrijven zelf in welke vorm zij diensten en producten van de overheid willen zien. Daar moet nog wel wat voor gebeuren. Daarom verbinden wij ons om overheidsbreed bruikbare basisvoorzieningen te realiseren, daarop aan te sluiten en deze te gebruiken in onze informatiehuishouding en dienstverlening.

Niet iedereen echter heeft de mogelijkheid of handigheid zaken elektronisch met de overheid te regelen. Contact via balie of telefoon is persoonlijk(er) en het maakt vraag en antwoord, hoor en wederhoor eenvoudiger. Daarom maken we een netwerk van gemeentelijke telefonische contactcenters waar burgers en bedrijven terecht kunnen voor alle vragen aan de overheid.

Het elektronische dienstenaanbod wordt geleidelijk uitgebreid naar persoonsgebonden informatie en transacties via de persoonlijke Internetpagina. Daarmee vallen virtueel de schotten tussen de verschillende overheidsdiensten grotendeels weg. We creëren daarmee een veilige en vertrouwde omgeving om gemakkelijk, overzichtelijk en op ieders maat gesneden zaken met de overheid te doen.

### **..... MAAR WEL EFFICIËNT**

We gaan dus fors investeren in een betere informatiehuishouding. Technologie maakt veel mogelijk, maar niet alles. Bovendien kunnen we iedere euro maar één keer uitgeven. Daarom is prioriteitstelling nodig en kiezen we voor samenwerking en van elkaar leren, onder andere via shared services voor technische voorzieningen, uitbesteding en expertisebundeling.

Wij spreken af het voorgaande de komende tijd gezamenlijk verder uit te werken. Voor de korte termijn stellen we prioriteiten en maken werkafspraken in de uitvoeringsagenda die bij deze Verklaring is gevoegd.

Vastgesteld te 's Gravenhage, op dinsdag 18 april 2006,

De Minister voor Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties,



.....  
drs. A. Pechtold

De voorzitter van het Interprovinciaal Overleg,



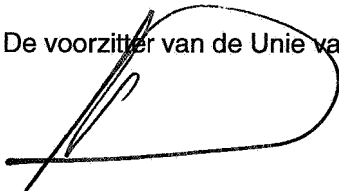
.....  
J. Franssen

De voorzitter van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten,



.....  
drs. W. J. Deetman

De voorzitter van de Unie van Waterschappen,



.....  
dr. S. Schaap

## UITVOERINGSAGENDA

### 1. Inleiding

In de navolgende werkafspraken hebben wij ons laten beïnvloeden door de toekomstperspectieven uit de eerste Voortgangsrapportage Elektronische overheid, de BurgerServiceCode en het advies van de Commissie Jorritsma. Daarnaast is gebruik gemaakt van de uitkomsten van de verschillende onderzoeken die de laatste tijd zijn uitgevoerd rond "absorptievermogen" en "regie" rond de Elektronische Overheid. Ook nemen we ons het ongevraagde advies ter harte van het Adviescollege toetsing administratieve lasten (ACTAL) aan de ministers van EZ en BVK.

### 2. Realisatie van korte termijn verbeteringen in de elektronische en telefonische dienstverlening (programma Elektronische dienstverlening)

Voor de verbetering van de dienstverlening op korte termijn gaan we gezamenlijk uit van het programma elektronische overheid. De verbetering van de elektronische dienstverlening kent daarbij een aantal stappen:

- ontwikkeling van overheidsbreed bruikbare basisvoorzieningen
- de feitelijke realisatie van deze overheidsbreed bruikbare basisvoorzieningen
- de aansluiting van organisaties op deze basisvoorzieningen ("uitrol")
- de toepassing van deze basisvoorzieningen in de dienstverlening
- beheer van de basisvoorzieningen

Niet alles kan tegelijk. Daarom spreken we de volgende prioriteitsvolgorde af:

- a) **Ontwikkeling** van de beoogde basisvoorzieningen is primair de verantwoordelijkheid van de Rijksoverheid. De Rijksoverheid (departementen en uitvoeringsorganisaties) betrekken de andere overheden zo bij de ontwikkeling van deze basisvoorzieningen dat de andere overheden hierop te gelegener tijd eenvoudig kunnen aansluiten. Belangrijke partij hierbij zijn de zogenoemde voorhoedegemeenten, die als voorlopers zowel kennis opbouwen van dergelijke voorzieningen op gemeentelijk niveau als een organisatie hebben waarin prototypes van basisvoorzieningen op de bruikbaarheid in de gemeentelijke situatie kunnen worden getest.
- b) De hoogste prioriteit voor gemeenten ligt bij de feitelijke **realisatie** van de vier basisvoorzieningen die gemeenten beheren of uitvoeren: het basisregisters Gemeentelijke Basis Administratie en Basisregister Adressen en Gebouwen, het Burgerservicenummer en de eNIK. Gemeenten maken deze volgens het volgende schema beschikbaar voor gebruik door alle overheden:
  - . Gemeentelijke Basis Administratie: 2007
  - . Basisregister Adressen en Gebouwen (BAG): 2009
  - . Burgerservicenummer (BSN, uitgifte): 2006
  - . elektronische Nationale Identiteits Kaart (eNIK, uitgifte): 2007
 De departementen verantwoordelijk voor deze voorzieningen ondersteunen de gemeenten bij deze realisatie en maken hierover afspraken met de VNG.
- c) Volgende prioriteit voor gemeenten (tevens hoogste voor provincies en waterschappen) ligt bij de **aansluiting** op de volgende basisvoorzieningen (basisvoorzieningen met vrijwel allemaal een wettelijke basis):
  - de basisregisters Gemeentelijke Basis Administratie, Nieuw Handelsregister, Basisregister Adressen en Gebouwen, Eigendommen (Kadaster), Kaarten;
  - de authenticatievoorzieningen DigiD en in het verlengde daarvan eNIK;
  - de koppelingsnummers Burger Service Nummer en Bedrijven- en Instellingen Nummer;
  - het Bedrijvenloket, de e-formulierenvoorziening en het digitale omgevingsloket.

- d) Van de zijde van de Rijksoverheid zullen de volgende zaken worden gerealiseerd:
- De levering van diensten en informatie aan de telefonische verwijfsfunctie voor de hele overheid (ter ondersteuning van deze verwijfsfunctie die in het kader van gemeentelijke contactcenters bij gemeenten zal worden gerealiseerd);
  - De realisatie van één voorziening waarlangs andere overheden die dat wensen informatie kunnen putten uit basisregisters.
- e) Over de planning van aansluiting van gemeenten, provincies en waterschappen worden in de "Regiegroep ICT en overheid" (zie pt 7), met inachtneming van andere beleidsontwikkelingen die ICT-aspecten hebben, afspraken gemaakt. In principe is dit binnen 2 jaar na realisatie van de betreffende voorziening, tenzij andere afspraken worden gemaakt. Overigens is een aantal gemeentesecretarissen hierop vooruitlopend bezig met de realisatie van de voorzieningen in het kader van de dienstverlening. Zij vervullen hiermee een stimulerende rol en zijn bereid om verder mee te werken aan de aansluiting van andere gemeenten. Gemeenten, provincies en waterschappen zullen geen eigen voorzieningen ontwikkelen die een dubbeling met de (gezamenlijk ontwikkelde en beheerde) basisvoorzieningen van de elektronische overheid zouden betekenen.
- f) De daaropvolgende stap, **toepassing in** verschillende **dienstverleningsproducten** van gemeenten, provincies en waterschappen, kan niet los worden gezien van de ontwikkelingen in de verschillende inhoudelijke beleidssectoren. Prioriteit zal worden gegeven aan de toepassing van de basisvoorzieningen in dienstverleningsproducten die een hoog gehalte aan administratieve lasten of irritatie voor burgers of bedrijven met zich mee brengen. De producten van gemeenten (34), provincies (9) en waterschappen (5) uit de jaarlijkse monitor elektronische dienstverlening zijn een goed vertrekpunt voor prioriteit van de toepassing van de basisvoorzieningen in dienstverleningsproducten.

Wij zullen ons inspannen om de betrokken beleidssectoren tot gebruik van de basisvoorzieningen in de sectorproducten te bewegen. Het gaat daarbij in het bijzonder om beleidsontwikkelingen waarbij noodzakelijke veranderingen in onze werkprocessen worden gecombineerd met de toepassing van de basisvoorzieningen in dienstverleningsproducten ter voorkoming van dubbel werk (bijv. de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, het Digitaal Klantdossier voor Werk & Inkomen, het dossier 'JONG'/ Jeugdzorg en digitaal uitwisselbare ruimtelijke processen (DURP)).

Over de toepassing van basisvoorzieningen met een wettelijke grondslag maken we afspraken via de beleidsinhoudelijke sectoren en leggen het vervolgens wettelijk vast (het is dan medebewind). Over op autonome bevoegdheden (provinciewet, gemeentewet, Waterschapswet) gebaseerde voorzieningen maken we afspraken in de Regiegroep, bedoeld in pt 7, en leggen het vervolgens waar nodig of gewenst wettelijk vast.

- g) Naast ontwikkeling en implementatie is **beheer** van basisvoorzieningen noodzakelijk. Het Rijk draagt zorg voor de organisatie van het gezamenlijke beheer in de Gezamenlijke Beheer Organisatie, bij BPR of via sectorale beheerorganisaties (zoals bij veel basisregisters). Omdat de basisvoorzieningen door alle overheden gebruikt kunnen en deels moeten worden is het gewenst dat sturing van het beheer ook gezamenlijk plaatsvindt. Er zullen daarom door het Rijk sturingsarrangementen worden opgezet waaraan andere overheden en uitvoeringsorganisaties kunnen deelnemen.

### 3. Communicatie

Om er voor te zorgen dat de betrokken overheidsorganisaties en in een later stadium ook burgers, bedrijven en instellingen door de bomen het bos blijven zien, is consistentie in de communicatie en een samenhangend overzicht nodig. Wij zijn zelf verantwoordelijk voor

de toon, vorm, stijl en inhoud van de communicatie rond ons aandeel in de “elektronische overheid”. Wij plaatsen onze bijdrage echter wel in de context van deze Verklaring door visie, positionering en kernboodschap als vertrekpunt te nemen. Wij zullen in onze communicatie-uitingen gebruik maken van een gemeenschappelijk visueel element. Communicatie zal regelmatig geagendeerd worden in de Regiegroep ICT & Overheid.

#### 4. Monitoring

Om het volgen van de voortgang voor partijen mogelijk te maken zullen wij zorgdragen voor monitorinformatie over verschillende onderdelen van het proces:

- voortgang over de ontwikkeling en realisatie van de basisvoorzieningen met een tweejaarlijks voortgangsoverzicht (penvoerder: BZK);
- voortgang van de aansluiting van overheidsorganisaties op de basisvoorzieningen met een jaarlijks voortgangsoverzicht (penvoerder: BZK);
- voortgang van de effecten in de dienstverlening: monitor e-dienstverlening, behorende bij de doelstelling van het programma elektronische overheid (65% in 2007) en monitor dienstverlening op basis van eenmalige gegevensverstrekking met een jaarlijks voortgangsoverzicht (penvoerder: beide BZK)

#### 5. Ondersteuning

Wij stellen vast dat de overheden die zich in dit Manifest ertoe verbinden elektronische dienstverlening te realiseren de daarvoor benodigde middelen, ook al gaat het om veel geld, zelf financieren. Immers, de baten komen ons ook ieder afzonderlijk ten goede. De invoering van elektronische dienstverlening is per saldo profijtelijk. Toch zien we bij vele overheidspartijen de behoefte aan hulp bij de invoering en inpassing in de eigen bedrijfsvoering. Wanneer wij gezamenlijk in deze behoefte voorzien hoeft niet iedere organisatie opnieuw het wiel uit te vinden. Het is bovendien zaak de implementatie te versnellen, zodat bijv. de reductiedoelstellingen voor administratieve lasten gehaald worden.

Voor de ondersteuning van gemeenten, provincies en waterschappen bij de aansluiting en de toepassing in dienstverleningsproducten wordt daarom in eerste instantie gebruik gemaakt van de doelgroepprogramma's eGem, eProvincies<sup>1</sup> en het Waterschapshuis, waar nodig ondersteund vanuit de programma's die door het Rijk in het leven zijn geroepen voor de ontwikkeling van de basisvoorzieningen.

Uit onderzoek blijkt echter, dat de bestaande programma's nog onvoldoende soelaas bieden. Daarom zullen wij gezamenlijk een ondersteuningsorganisatie in het leven roepen die overheidsorganisaties (afzonderlijk en groepsgewijze) kan helpen bij de implementatie van de basisvoorzieningen en het elektronisch maken van hun dienstverlening. Wij noemen dit **iTeams**. Deze organisatie, die bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zal worden ondergebracht, zal, gezien de te behalen efficiencyvoordelen voor de gehele overheid, door de gezamenlijke overheidsorganisaties worden gefinancierd.

Gebruik maken van iTeams is niet vrijblijvend. Over de inzet daarvan wordt een meerjarencontract gesloten tussen het ministerie van BZK en de betreffende organisatie. Daarin worden voor zover nog nodig afspraken in de tijd vastgelegd over:

- de uitvoering van het implementatieplan dat door het iTeam en de betreffende overheid is ontwikkeld,
- 10 nader te bepalen transacties die elektronisch kunnen worden afgedaan uit een in overleg tussen de verklaringspartners vast te stellen lijst van transacties die de meeste administratieve lasten veroorzaken voor bedrijven en/of burgers,

<sup>1</sup> De provincies zullen in 2006-2007 een nadere afweging maken over voortzetting van e-provincies

- o de daadwerkelijke aansluiting van de betreffende organisatie op de voorzieningen genoemd in punt 2c,
- o aanpassing van websites van betrokken overheden zodat deze toegankelijk zijn voor blinden en slechtzienden (in te passen in de reguliere vernieuwing van die sites), en toegankelijkheid van geconsolideerde lokale regelgeving via Internet.
- o aan de hand van evaluatie van lopende pilots over 'historische' informatie wordt de mogelijkheid van toegankelijkheid van oudere teksten bezien.

De deelnemende gemeenten geven voorts in het kader van de vermindering van administratieve lasten voor burgers en bedrijven aan: .

- o op welke wijze invulling wordt gegeven aan de aanpassing van de Algemene Plaatselijke Verordening aan de model-APV van de VNG,
- o op welke wijze invulling wordt gegeven aan de uitvoering van het snoeiplan van de VNG over de vermindering van het aantal vereiste vergunningen.

## 6. Financiering

De financiering van de onderdelen genoemd onder punten 2 en 5 is per stap verschillend:

- a) Ontwikkeling (punt 2a) wordt gefinancierd door het Rijk, door het departement dat primair verantwoordelijk is voor de betreffende basisvoorziening;
- b) Realisatie (punt 2b) wordt gefinancierd door de overheden die verantwoordelijk zijn voor een bepaalde voorziening. Veelal is dit het Rijk. Op het punt van de basisregistraties personen, gebouwen en adressen is er een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Rijk en gemeenten. De verdeling van de kosten wordt (of is) daarom in onderlinge afspraken geregeld;
- c) Aansluiting (punt 2c) wordt in principe betaald door de organisatie die zich aansluit. Voor sommige voorzieningen kan worden afgesproken dat vanuit het Rijk een bijdrage wordt geleverd, om aansluiting te versnellen;
- d) Het Rijk doet momenteel onderzoek naar een doelmatige bekostigingssystematiek voor het gebruik van basisregistraties die het gebruik niet belemmert en minder administratieve lasten met zich meebrengt;
- e) de ontwikkeling van elektronische dienstverleningsproducten (punt 2f) wordt gedragen door de organisatie die de diensten verstrekt;
- f) de kosten voor het beheer van de basisvoorzieningen (punt 2g) worden in principe gedragen door het Rijk, door het departement dat verantwoordelijk is voor de betreffende basisvoorziening;
- g) de kosten die betrekking hebben op ondersteuning van gemeenten, provincies en waterschappen voor de periode 2006-2010 worden op de volgende wijze gedragen. De kosten voor de organisatie van de iTeams worden gedragen door het Rijk. De kosten voor de ondersteuning van de individuele gemeenten, provincies en waterschappen worden gedragen door respectievelijk het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, het Inter Provinciaal Overleg en de Waterschappen. De kosten voor het doelgroepprogramma EGEM wordt gedragen door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en gemeenten (door uitname uit het Gemeentefonds), in gelijke verdeling. De kosten voor het doelgroepprogramma E-provincies wordt gedragen door de provincies en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- h) Op basis van het voor deze ondersteuning afgesloten contract (zie punt 5), stelt het Rijk de bedoelde ondersteuning beschikbaar. Indien de gemaakte afspraken niet worden nagekomen, zal terugvordering van (een deel van) deze middelen plaatsvinden.

7. Bestuurlijke inbedding

Wij zullen deze meerjarenafspraken bestuurlijk volgen en zondig voorstellen ontwikkelen voor bijstelling via het Overhedenoverleg.

Het al bestaande overlegkader tussen VNG en het ministerie van BZK, de Regiegroep ICT en Overheid, wordt voor de totstandbrenging van de gemeenschappelijke visie en het monitoren en eventueel bijstellen van de werkafspraken uitgebreid. Naast deze partijen zullen daarin van Rijkszijde de ministeries van EZ, AZ, VROM en SZW gaan deelnemen. Bovendien zullen departementen die sectorbeleid voeren met ICT-gevolgen voor andere overheden incidenteel aan het overleg deelnemen (bijvoorbeeld het ministerie van VWS). Van de kant van de andere overheden zullen vertegenwoordigers op voordracht van het Interprovinciaal Overleg en de Unie van Waterschappen deelnemen.

Onze inzet is er voor te zorgen dat de uitkomst van het proces van visieontwikkeling kan worden benut als bouwsteen voor een volgend regeerakkoord.