

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

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

**DGBK/ Burger schap en
I n f o r m a t i e b e l e i d
I n f o r m a t i e**

Schedeldoekshaven 200
2511 EZ Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Kenmerk
2012-0000359573

Datum 19 juni 2012
Ontwikkelingen overheidsdienstverlening

In mei 2011 heeft u de overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid (i-NUP)¹, ontvangen alsmede een brief over hergebruik en open data. Omdat op belangrijke onderdelen van beide onderwerpen in 2011 stappen zijn gezet, schets ik u in deze brief een aantal ontwikkelingen.

Op het gebied van de overheidsdienstverlening wordt langs twee lijnen gewerkt:

1. het tot stand brengen en gaan gebruiken van een basisinfrastructuur voor e-dienstverlening aan de hand van i-NUP;
2. het realiseren van een open overheid waarin burgers meer overzicht krijgen in de activiteiten van de overheid, hun eigen informatiepositie en waarin zij de overheid kunnen aanspreken op haar verantwoordelijkheid

De overheid heeft de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in de e-overheid. Dit heeft zijn vruchten afgeworpen. Gaat het om het betrekken van mensen bij de diverse overheden via internet, oftewel e-participatie, dan staat Nederland op een gedeelde eerste plaats met Zuid-Korea. Nederland staat tweede op de VN ranglijst voor eGovernment leaders² in de eGovernment Survey van 2012. Het bouwen aan de basisregistraties en andere e-overheidsvoorzieningen, en in toenemende mate ook het effectief gebruik daarvan binnen de overheid zijn belangrijke bouwstenen gebleken. Het grootschalig gebruik van de e-overheid door burgers, gemeenten en andere overheden loont voor zowel burgers als overheid. Het zal in 2015 leiden tot een vermindering van administratieve lasten voor burgers van 5,5 miljoen uur per jaar. Ook de kosten die burgers maken, zoals reis- en verzendkosten, om hun zaken met de overheid te regelen dalen met € 1,6 miljoen per jaar.³ Voor de overheid zijn de baten van het NUP ingeschat op € 123 miljoen per jaar voor het rijk en € 215 miljoen per jaar voor gemeenten.⁴

De uitgangssituatie voor een verder groeiend gebruik is gunstig. In 2011 had 83 procent van de huishoudens een breedbandinternetaansluiting. Hiermee behoort Nederland tot de top van Europa.⁵ Inmiddels zijn er negen miljoen DigiD-gebruikers en groeit het aanbod aan digitale diensten voortdurend. In de afgelopen periode heeft de extra veiligheid van de voorzieningen centraal gestaan en bent u daarover geïnformeerd in de brief van 16 maart 2012⁶. Daarnaast investeert Nederland ook in een beter contact tussen overheid en burger, wat heeft geresulteerd in de tweede prijs Public Service Award van de VN. Dit laat zien dat Nederland behoort tot

¹ Bijlage bij kamerstuk 26643 nummer 182.

² <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>, p11

³ SIRA consulting (2011), "Onderzoek regeldruk e-overheid", in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2011.

⁴ Implementatie NUP, de baten in beeld, KING, Den Haag 29 oktober 2010; contra-expertise Atos Origin, februari 2011.

⁵ ICT, Kennis en economie 2012, Centraal Bureau voor de Statistiek.

⁶ Kamerstuk, 2011-2012 26643, nr 231

de internationale top, maar dit betekent niet dat we gegeven hedendaagse en toekomstige opgaven al klaar zijn. De samenleving en technologie veranderen continu. Het blijft noodzakelijk verder te investeren in de veiligheid en toegankelijkheid van onze voorzieningen. De belangrijkste ontwikkelingen van het afgelopen jaar worden hieronder verder toegelicht.

Datum
2 juli 2012
Kenmerk
2012-0000359573

i-NUP

Met i-NUP wordt beoogd om uitvoering te geven aan de overheidsbrede visie op dienstverlening en zo de kwaliteit van (e-) dienstverlening te verbeteren. Naast een verbeterde dienstverlening willen Rijk en medeoverheden met de elektronische overheid een bijdrage te leveren aan meer efficiency en een kleinere, compacte overheid.

i-NUP ligt op koers. Voor zeven van de dertien basisregistraties is het wettelijk verplicht gebruik inmiddels van kracht. Deze verplichting is in de betreffende sectorwetgeving geregeld. Het is in eerste instantie aan de betreffende bewindspersonen om deze plicht te handhaven en gebruik van de onder hen ressorterende registratie te bevorderen. Zonodig zal ik hen daar vanuit mijn coördinerende rol op aanspreken.

Het aantal concrete voorbeelden van de inzet van e-overheid neemt toe.

Zo navigeren Nederlandse ambulances op coördinaten die horen bij objecten uit de Basisregistratie Adressen en Gebouwen. Zij zijn hierdoor verzekerd van juiste en actuele gegevens, zodat de voertuigen bijna tot op de meter naar de juiste plek worden geleid. Door de aansluiting van de Dienst Belastingen van de Gemeente Amsterdam op de Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG) heeft de gemeente gebruik kunnen maken van de meest actuele adres- en gebouwgegevens. Hierdoor ontstond een reëel beeld van het aantal woningen. Dat bleken er in 2010 circa 2.000 meer te zijn dan gedacht, met de daarbij behorende hogere belastingopbrengst. De gemeente Amsterdam heeft aangegeven dat het zelfs om enkele miljoenen gaat. De Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) natuurlijke personen is, met behulp van eHerkenning, aan te vragen via internet. Tot begin dit jaar kon de VOG alleen worden aangevraagd op het gemeentehuis. Een arbeidsintensief proces. De belastingdienst zal de uitnodiging voor het doen van belastingaangifte digitaal (via de berichtenbox van MijnOverheid) gaan versturen, en is daarmee voor de eigen medewerkers al gestart.

Het is essentieel dat verder en grootschalig gebruik van de voorzieningen gestalte krijgt en dat hierin geïnvesteerd wordt. In dat kader zijn inmiddels forse stappen gezet op het vlak van de in i-NUP aangekondigde extra implementatieondersteuning voor gemeenten. Conform i-NUP is, via een kasschuif in het gemeentefonds, voor de periode 2011 tot en met 2014 €104 miljoen beschikbaar gesteld, waarmee gemeenten voor de ondersteuning in hun eigen specifieke situatie, extra advies of voorzieningen kunnen inkopen. Gemeenten hebben de eerste bedragen inmiddels ontvangen.

Daarnaast is KING in opdracht van de VNG gestart met Operatie NUP. Dit ondersteuningsprogramma helpt gemeenten de komende jaren om de in i-NUP opgenomen resultaatverplichtingen na te komen. Dit gebeurt door kennisdeling, standaardisatie en handreikingen. De kosten van dit programma worden gedragen door gemeenten en het Rijk (ELI, I&M en BZK). Zaken die bij operatie NUP tot nu toe aan de orde zijn gekomen, zijn de uitvoering van impactanalyses en een convenant met leveranciers. Om de implementatierijpheid van de bouwstenen en de implementatie-inspanning voor gemeenten in beeld te brengen voert KING impactanalyses uit. Ongeveer 200 gemeenten hebben bijgedragen aan de tot nu toe uitgevoerde impactanalyses. De eerste drie prioritaire impactanalyses (mijnoverheid, webrichtlijnen en de BAG-WOZ koppeling) zijn in het voorjaar 2012 beschikbaar gekomen. Deze impactanalyses hadden als conclusie dat de getoetste bouwstenen grootschalig implementeerbaar zijn. Op basis van de aanbevelingen uit de impactanalyses wordt de ondersteuning van gemeenten nader vorm gegeven.

Verder is een convenant gesloten tussen ruim tien gemeentelijke gebruikersverenigingen/ samenwerkingsverbanden, een vijftigtal ICT-leveranciers en KING. Doel van de

samenwerkingsovereenkomst is om het verandertraject voor gemeenten te vereenvoudigen door middel van afspraken over releaseplanningen, kennisuitwisseling, adoptie en (door)ontwikkeling van standaarden en het gebruik van testinstrumenten voor software.

Datum
2 juli 2012
Kenmerk
2012-0000359573

Over de webrichtlijnen heb ik uw commissie tijdens het algemeen overleg van 1 maart 2012 toegezegd na de zomer te komen met een rapportage over de voortgang van de implementatie. Deze rapportage geeft inzicht in de voortgang van de bestuursafspraken over de webrichtlijnen en biedt tevens inzicht in de acties die in gang zijn gezet, onder andere de eerder aangekondigde herziening van het toetsingsmodel, waar ik op dit moment onderzoek naar doe.

Open overheid met prettig contact

Nederland heeft in de afgelopen tijd de nodige stappen gezet op het terrein van *open government*. Daarbij is vooral aandacht besteed aan open data, burgerschap en e-overheid. Ook scoort Nederland goed in de World Justice project Rule of Law index in 2011 op het onderwerp Open Overheid. Nederland voor dit onderdeel op de 3^e plaats van in totaal 66 landen.

Een van de uitgangspunten uit de Visie op dienstverlening is, dat de overheid transparant en aanspreekbaar moet zijn. Transparantie is een belangrijk aspect van een wederzijdse interactie tussen overheid en samenleving en het versterkt de geloofwaardigheid van publieke organisaties.

Uit onderzoek⁷ blijkt dat burgers het belangrijk vinden om inzicht te hebben in rechten en plichten. Dit bepaalt voor een belangrijk deel hun perceptie op regeldruk en dienstverlening van de overheid. Websites zoals www.regelhulp.nl werken aan deze transparantie. Het ministerie van VWS werkt aan de verdieping en verbreding van deze website zodat deze makkelijker ingezet kan worden door professionals in de zorg, in de wijk en 'als service' in andere portalen. Eind 2011 liep het aantal unieke bezoekers op tot ruim 60.000 bezoekers per maand.

Ook op het terrein van open data gebeurt er veel. Met het ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie is een programma open data gestart, : overheidsinformatie wordt beschikbaar gemaakt, overheidsinformatie wordt makkelijker vindbaar gemaakt en hergebruik wordt gestimuleerd. In het open data portaal staan inmiddels 280 datasets.

Ook wordt er een handreiking ontwikkeld die overheden moet helpen om aan de slag te gaan met open data. In deze handreiking wordt onder andere aandacht besteed aan standaarden en open data. Hier is recent een onderzoek naar afgerond. Inmiddels is er ook een groep van 15 gemeenten actief, die werken aan en met open data. Het is de bedoeling om samen met deze groep een collectie te creëren van voorbeelden van toepassingen van open data. Na een verkenning zijn nu ook de partijen voor een kennisnetwerk bekend.

Het onderzoek naar de betekenis en opbrengsten van open data van individuele overheidsorganisaties is afgerond en aan u toegestuurd⁸. Dit onderzoek was in de brief hergebruik en open data van mei 2011⁹ aangekondigd.

Nederland neemt actief deel aan het internationale samenwerkingsverband Open Government Partnership (OGP). Daarnaast participeert Nederland in de onderhandelingen over de wijziging van de Europese richtlijn hergebruik van overheidsinformatie.

Naast de e-overheid wordt ook steeds meer gebruik gemaakt van de hoofdlijnen uit het project *Prettig contact met de overheid*. Uit de meest recente resultaten van dit project blijkt dat wanneer overheidsorganisaties in hun besluitvormingsprocessen transparant en aanspreekbaar zijn dit

⁷ Motivavtion (2011), *Een kwalitatief onderzoek naar de perceptie van overheid en regeldruk vanuit de overheid, in opdracht van het Ministerie van BZK.*

⁸ <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2012/06/08/kamerbrief-over-rapport-de-waarde-van-open-data.html>

⁹ kamerstuk 2010-2011, 32802, nr 2

bijdraagt aan een veel grotere mate van aanvaardbaarheid van overheidsbesluiten. Dit effect treedt op wanneer overheidsbeslissingen in het voordeel van de burger zijn maar is nog sterker wanneer beslissingen in het nadeel van burgers zijn. Gegeven het feit dat de overheid door de economische crisis genoodzaakt is om maatregelen te nemen die voor burgers ingrijpende gevolgen kunnen hebben acht het kabinet het van groot belang om verder te investeren in deze aanpak. De informele aanpak heeft in 50%-60% van de gevallen de voorkeur en leidt in die gevallen ook tot een duurzame oplossing zonder bezwaar- of beroepsprocedure. Deze aanpak leidt daarmee tot een kostenbesparing van 20% bij landelijke toepassing. Daarnaast treedt als gevolg van deze aanpak een toename van de tevredenheid van de burger van 40% op naast een toename van de arbeidstevredenheid van de betrokken ambtenaren van 20%.

Datum
2 juli 2012
Kenmerk
2012-0000359573

Inmiddels zijn bij ruim 220 overheidsorganisaties pilotprojecten opgestart. Het kabinet streeft naar een verdere verspreiding van deze aanpak onder 50% van de relevante bestuursorganen in 2015. Om overheidsorganisaties te ondersteunen is het Kenniscentrum Prettig Contact met de Overheid ingericht. Ook in de primaire besluitvormingsfase worden successen geboekt. Bij de IND leidde deze aanpak binnen één kwartaal tot een daling van het aantal gegronde bezwaren van 12% punt. In deze zaken werd geen bezwaarprocedure meer doorlopen hetgeen tot een kostenbesparing van € 2.000 per bezwaar leidde. Nieuwe begeleidingstrajecten worden opgestart op het gebied van de uitvoering van de wet WOZ en in het kader van de bestuursafspraken met de VNG, de Unie van Waterschappen en het IPO. Daarnaast wordt een verbreding van het aantal projecten ondersteund bij de departementen (bijvoorbeeld VenJ en IenM) en inspecties (bijvoorbeeld Rijkswaterstaat) en uitvoeringsorganisaties (zoals de IND en de Belastingdienst).

Tot slot

In deze brief is de voortgang rondom i-NUP en Open overheid geschetst. Ik hecht eraan tot slot van deze brief nog een aantal noties met uw kamer te delen die van belang zijn voor de context en toekomst van deze onderwerpen.

In reactie op het WRR rapport iOverheid heeft het kabinet aangegeven de analyse van de WRR te delen dat met een transformatie van een eOverheid naar een iOverheid zowel nieuwe kansen als uitdagingen ontstaan. Kansen en uitdagingen voor beheer en beleidsvorming, zowel op rijksniveau als binnen de andere lagen van de overheid. Met i-NUP wordt gewerkt aan het op orde brengen van de basis van de e-overheid. Dat is noodzakelijk, maar met het oog op de toekomst kan het daar niet bij blijven. Door continue veranderingen in samenleving en technologie is het noodzakelijk blijvend te investeren in ICT en (e)dienstverlening. Specifiek aandachtspunt hierbij is de veiligheid. Alleen dan kan de overheid aansluiten op nieuwe ontwikkelingen en kansen en kan de door de WRR bepleite transformatie van e-overheid naar i-overheid vorm en inhoud krijgen.

Daarnaast is de notie van belang dat het verbeteren van de dienstverlening nadrukkelijk meer vergt dan oog hebben voor ICT, een goede backoffice en mogelijkheden voor digitale dienstverlening. Cruciaal voor het vertrouwen van mensen in hun overheid is en blijft de manier waarop de overheid omgaat met een-op-een-contact met burgers. De Nationale ombudsman heeft in zijn Jaarverslag 2011 aangegeven dat de overheid moet werken aan het vermogen aan te sluiten bij de leefwereld van mensen, in plaats vanuit de eigen systeemwerkelijkheid te denken en te handelen. Een respectvolle bejegening, behoorlijk en transparant handelen en het in interactie met burgers vormgeven van dienstverlenings-processen zijn cruciaal om dienstverleningsprocessen daadwerkelijk burgergericht in te richten.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

Mevrouw mr. drs. J.W.E. Spies

Datum

2 juli 2012

Kenmerk

2012-0000359573