e·overheid

BOUW MEE AAN BETERE DIENSTVERLENING

NORA dossier Beleidskaders

e·overheid

BOUW MEE AAN BETERE DIENSTVERLENING

NORA dossier Beleidskaders

Auteur	Redactie NORA
Versie	1.0
Status	Definitief
Den Haag,	1 november 2010

Voorwoord

NORA is gebaseerd op bestaand overheidsbeleid (nationaal en Europees) en op de instrumenten die in het kader van dat beleid zijn ontwikkeld, zoals wetten, regels, Kamerstukken en bestuursakkoorden. NORA ontsluit deze bronnen in onderlinge samenhang en plaatst ze in de context van interoperabiliteit.

Dit dossier beschrijft volgens een vast stramien een aantal van de bronnen waarop NORA is gebaseerd:

Onder het kopje **Kernachtig** staat de betekenis van de bron op hoofdlijnen.

De bron wordt uitgebreider samengevat onder het kopje **Samenvatting.**

Degenen die de volledige bron willen raadplegen, worden op weg geholpen door de tekst onder **Bronverwijzing.**

De beschrijvingen zijn opgenomen in anti-chronologische volgorde: de meest recente bronnen komen eerst, de oudere staan aan het eind van het document.

Inhoud

1	Publicatie ‘Dienstverlening draait om mensen’	6
2	Modernisering van de overheid; Brief staatssecretaris met reactie op advies 'Informatie: grondstof met toekomstwaarde'	8
3	GIDEON – Basisvoorziening geo-informatie Nederland, Visie en implementatiestrategie (2008-2011)	11
4	Betere dienstverlening met minder regeldruk - Aanvullend beleidsakkoord Versnellingsagenda 2009-2010	13
5	Nationaal uitvoeringsprogramma Dienstverlening en E-overheid	16
6	ICT-Agenda 2008-2011: de gebruiker centraal in de digitale dienstenmaatschappij	19
7	Actieplan Nederland Open in Verbinding	24
8	Visie Betere Dienstverlening Overheid	26
9	Europese richtlijn INSPIRE	28
10	Burger Service Code versie 2.2	31
11	Instellingsbesluit College en Forum Standaardisatie	33
12	Informatie op orde. Vindbare en toegankelijke overheidsinformatie (2005-2006)	35
13	European Interoperability Framework	38
14	Eindrapport van de VNG commissie ‘Gemeentelijke Dienstverlening’	40
15	Nota Basisregistratie	43
16	Programma ICT en administratieve lastenverlichting	45
17	Kabinetsvisie Andere Overheid 2003	47

18 Beter Bestuur voor Burger en Bedrijf 49

19 Actieprogramma Elektronische Overheid; het kabinetsstandpunt op het advies van de commissie ICT en Overheid 51

20 Nota “Naar toegankelijkheid van overheidsinformatie” (1997) 53

21 Document informatie 55

1 Publicatie 'Dienstverlening draait om mensen'

Kernachtig
De VNG heeft in de publicatie 'Dienstverlening draait om mensen' de visie op publieke dienstverlening verwoord. In de publicatie wordt een toekomstbeeld geschetst in 2020 en wordt aangegeven op welke wijze gemeenten vorm kunnen geven aan het bereiken van dit beeld. Dit rapport vormt een actualisering van het rapport van de commissie Jorritsma uit 2005 'Publieke dienstverlening, professionele gemeenten'.

De publicatie bestaat uit vier hoofdstukken. In hoofdstuk één wordt de geactualiseerde visie 2015 gepresenteerd: van *gemeentelijke* dienstverlening naar de vraag van de *burger* centraal. In hoofdstuk 2 wordt de verschuivende rol van de overheid beschreven tegen de achtergrond van een aantal ontwikkelingen in de samenleving. In de twee volgende hoofdstukken wordt de weg naar toonaangevende dienstverlening in 2020 beschreven. Hoofdstuk 3 richt zich op de basis die hiervoor op orde gebracht moet worden. In hoofdstuk 4 staan de stappen die daarna noodzakelijk zijn centraal. Bij de publicatie behoren drie bijlagen met onder andere een boodschappenlijst voor de basis op orde.

Samenvatting
In de publicatie wordt op basis van een analyse van een aantal belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen een algemene trend benoemd naar een dienstverlening rond geïndividualiseerde collectieve goederen die in een netwerk van partijen tot stand komen. Dit vraagt van de overheid vooral flexibiliteit, een stevige basis (techniek, organisatie inrichting en gedrag) en een optimaal functionerende keten.

Volgens de visie moet eerst de 'basis op orde' zijn. Dit bestaat uit:

- Het invullen van technische randvoorwaarden, zoals deze onder andere in het NUP (nationaal uitvoerings programma) zijn afgesproken over basisregistraties.
- Belangrijk: aandacht voor een mensgerichte dienstverlening (houding en het gedrag van dienstverleners en de vraag en behoefte van inwoners centraal stellen). Hiermee wordt de focus verlegd van aanbodoptimalisatie naar het in kaart brengen van de volledige vraag.
- Samenwerking en afstemming tussen organisaties om goede dienstverlening te kunnen bieden en daarmee een goede afstemming van werkprocessen.
- Duidelijk en transparant zijn in de service die inwoners geboden wordt.

Daarna volgt nog een extra stap naar 2020. Daarbij gaat de aandacht uit naar de keten van dienstverleningspartners. Er wordt in deze stap toegewerkt naar een overheid met vele frontoffices en één backoffice. Burgers en bedrijven hoeven maar bij één deur aan te kloppen en de werkzaamheden in de keten achter die deur zijn goed op elkaar afgestemd.

In heel veel gevallen zal de gemeente de deur zijn, omdat de gemeente dicht op haar inwoners zit.

Verwachte voordelen van deze aanpak zijn dat de klanttevredenheid toeneemt, het vertrouwen tussen burger en overheid wordt vergroot en dat er efficiënter gewerkt kan worden doordat werkprocessen zowel in de eigen gemeente als in de keten op elkaar zijn afgestemd en men van elkaars gegevens gebruik kan maken.

In de publicatie is daarnaast een tweetal strategieën beschreven die toegepast kan worden om dit alles te bereiken.

- *Koploperstrategie.* Gemeenten die op een specifiek domein voorlopen, nemen een aantal andere gemeenten op sleeptouw die zich verbinden aan de uitkomsten. Vervolgens kunnen die gemeenten op dezelfde wijze weer andere gemeenten stimuleren verdere stappen te zetten.
- I*n kaart brengen levensgebeurtenissen*. De processen rondom een aantal 'levensgebeurtenissen' worden in kaart gebracht om zo de omslag naar het centraal stellen van de vraag en behoefte van inwoners te begeleiden. Vervolgens kan worden bezien waar innovaties noodzakelijk zijn om de werkprocessen effectiever en efficiënter te laten zijn.

Bronverwijzing

De publicatie:
http://www.vng.nl/smartsite.dws?id=95745

2 Modernisering van de overheid; Brief staatssecretaris met reactie op advies 'Informatie: grondstof met toekomstwaarde'

Kernachtig

In de brief reageert de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op het advies *Informatie: grondstof met toekomstwaarde* van de Raad voor Cultuur en de Raad voor het openbaar bestuur, dat verscheen op 31 maart 2008. De staatssecretaris onderschrijft de inhoud van het rapport en beschrijft in de brief de kaders aan voor de benodigde maatregelen.

De staatssecretaris beschrijft in de brief de huidige situatie wat betreft de digitale informatiehuishouding binnen het rijk en de verwachte en gewenste situatie over vijf jaar. Daarnaast beschrijft de staatssecretaris de aanpak die voorgesteld wordt om de gewenste situatie over vijf jaar te realiseren. Verder benadrukt de staatssecretaris het belang van samenwerking tussen de departementen in de archief- en informatieketen. Als bijlage bij de brief is toegevoegd het document *Van Informatie op Orde naar Informatie van Waarde; Rijksbreed streefbeeld van een toekomstgerichte informatiehuishouding*. Daarin worden tien principes uitgewerkt die het kader vormen voor de realisatie van digitale informatiehuishouding binnen de departementen.

Samenvatting

Het streven is om, uitgaande van de infrastructuur van de Digitale Werkomgeving Rijk in alle kerndepartementen over uiterlijk vijf jaar digitaal documentbeheer te hebben geïmplementeerd. Gestart wordt met digitaal documentbeheer in de kerndepartementen om vervolgens de gehele informatiehuishouding te moderniseren.

Momenteel loopt er een onderzoek om te bekijken waar de departementen nu staan met de inrichting van hun informatiehuishouding. Op basis van dit onderzoek kan worden bepaald welke groeipaden kunnen worden uitgezet op weg naar de gewenste situatie over vijf jaar. Om te kunnen beoordelen welke voorzieningen de komende jaren nodig zijn, is interdepartementaal een streefbeeld bepaald en zijn tien principes opgesteld. Deze worden beschreven in de bijlage bij deze brief. De principes beschrijven het kader waarbinnen de departementen hun individuele groeipaden uitzetten. De principes zijn gebaseerd op de Model Architectuur Rijksdienst (MARIJ) en het beleid op het gebied van open standaarden en open source software.

Bijlage: Rijksbreed streefbeeld van een toekomstgerichte informatiehuishouding

Het vertrekpunt van dit streefbeeld is de ambitie om te komen tot een moderne informatiehuishouding die de kwaliteit van en de veranderingen in het openbaar bestuur ondersteunt en die de vernieuwing van de rijksdienst en haar werkwijze faciliteert. Daarvoor is het nodig de stap te maken van 'informatie op orde' naar 'informatie van waarde'. Informatie van waarde is informatie die de samenleving en de organisatie optimaal ten goede komt. Dat vergt:

- Informatie die rijksbreed op orde is, inclusief duurzame toegankelijkheid en betrouwbaarheid;
- Rijksbreed doelmatig en doeltreffend beheer van informatie en;
- Rijksbreed gedeeld informatiegebruik.

De tien principes voor het realiseren van het streefbeeld vallen in drie lagen uiteen: algemene principes op het gebied van organisatie- en (verander)management, principes ten aanzien van informatiemanagement en technische principes:

- 1. Het lijnmanagement draagt en faciliteert het veranderproces van informatie op orde naar informatie van waarde.
- 2. Diensten en services in het kader van de informatiehuishouding zijn eenduidig vastgelegd.
- 3. Het rijk gedraagt zich als een lerende organisatie: we nemen beproefde technieken en methodieken van elkaar over en maken optimaal gebruik van de aanwezige expertise.
- 4. Berichten en gegevens zijn authentiek, volledig, interpreteerbaar en in hun ontstaanscontext opvraagbaar gedurende de voorgeschreven bewaartermijn.
- 5. Rollen, processen, informatie en de relatie daartussen worden systematisch vastgelegd.
- 6. Informatie wordt aan de bron beheerd en vanuit de bron verstrekt onder verantwoordelijkheid van één informatie-eigenaar en ten behoeve van een duidelijk omschreven doel.
- 7.Generieke en gemeenschappelijke gegevens worden beheerd in basisadministraties.
- 8.Informatieuitwisseling voldoet aan rijksbrede standaarden op organisatie-, informatie- en technisch niveau.
- 9.Technische componenten zijn modulair en zo mogelijk generiek, anders gemeenschappelijk en alleen als het nodig is specifiek.
- 10. De *performance* van de gemeenschappelijke netwerkstructuur als geheel is goed, dat wil zeggen: de voorzieningen zijn gebruikersvriendelijk, betrouwbaar, doelmatig en flexibel en onderling goed afgestemd.

De ambitie om te komen tot ‘informatie van waarde’ kan niet in één keer rijksbreed worden gerealiseerd, daarom is er een indicatieve planning gemaakt in zes behapbare stappen, plateaus:

- Plateau 0: De uitgangssituatie en kaders zijn helder
- Plateau 1: Effectieve informatie-uitwisseling is mogelijk
- Plateau 2: Systeemdepots werken samen als federatie
- Plateau 3: Het informatiebeheer is rijksbreed doeltreffend
- Plateau 4: Het informatiebeheer is rijksbreed doelmatig
- Plateau 5: Het informatiegebruik is rijksbreed optimaal

Voor het rijk als geheel worden de volgende mijlpalen voorzien: in 2012 plateau 0 en 1; in 2016 plateau 2 en 3 en in 2020 plateau 4 en 5.

Bronverwijzing
Kamerstuk 29362, nr 162

3 GIDEON – Basisvoorziening geo-informatie Nederland, Visie en implementatiestrategie (2008-2011)

Kernachtig

De nota GIDEON is opgesteld door Geonovum in opdracht van het GI-beraad (o.a. departementen, Kadaster, provincies en gemeenten) in samenwerking met het innovatieprogramma Ruimte voor Geo-Informatie (RGI). De Minister van VROM heeft de nota op in juni 2008 aangeboden aan de Tweede Kamer. De nota beschrijft hoe overheidspartijen die verantwoordelijk zijn voor het beheer en gebruik van dergelijke plaatsgebonden informatie willen komen tot een basisvoorziening geo-informatie Nederland. De nota bestaat uit drie hoofdstukken. In het eerste hoofdstuk wordt visie van GIDEON gepresenteerd. Hoofdstuk twee bevat een uiteenzetting van de resultaten die men met GIDEON in 2011 bereikt wil hebben. Tot slot volgt in hoofdstuk drie de uitvoeringsagenda voor GIDEON.

Samenvatting

GIDEON is de visie en implementatiestrategie voor geo-informatie van de Minister van VROM. GIDEON moet gaan voorzien in de behoefte aan een nationale voorziening voor plaatsgebonden informatie en is bedoeld voor overheden, burgers en bedrijven.
Bij de realisatie van GIDEON worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- *Organisatie volgens 'eenmalig vastleggen, meervoudig gebruiken'*. Dit voorkomt dubbel werk en vermindert administratieve lasten. Betrokken overheden harmoniseren de leverings- en gebruiksvoorwaarden, zodat ook hergebruik van geo-informatie door derden een stimulans krijgt.
- *Integraal onderdeel van breder geheel*. De ontwikkeling van GIDEON vindt plaats binnen de Europese context van de INSPIRE-richtlijn en sluit naadloos aan op de nationale informatie-infrastructuur, zoals in de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA) vastgelegd. Er wordt bovendien nauwlettend op toegezien dat er afgestemd en samengewerkt wordt met relevante projecten en programma's die in het kader van de e-dienstverlening worden uitgevoerd.
- *Kwaliteit en duurzaamheid*. Alle gegevens en diensten in GIDEON worden verplicht gecertificeerd. GIDEON zal voldoen aan de Europese regels voor metadata en harmonisatie, zoals vastgelegd in de kaderrichtlijn INSPIRE, en aan de voorwaarden voor informatieverstrekking uit de Wet openbaarheid bestuur en de Europese richtlijn Public Sector Information.

De visie uit GIDEON is vertaald in een uitvoeringsprogramma voor de periode 2008-2011. De volgende zeven implementatiestrategieën zijn daarbij onderscheiden:

- Geo-informatie een volwaardige plek geven binnen de e-dienstverlening;
- Gebruik bestaande vier geo-basisregistraties stimuleren en het instellen van twee nieuwe geo-basisregistraties;
- INSPIRE-richtlijn in de Nederlandse wetgeving verankeren en de technische infrastructuur realiseren;
- Aanbod optimalisatie door de totstandkoming van een overheidsbrede geo-informatievoorziening, onder andere door geo-data te standaardiseren, een infrastructuur in te richten en samenwerking bij het beheer;
- Gebruik stimuleren van geo-informatie in een aantal beleids- en uitvoeringsketens van de overheid, zoals veiligheid, duurzame leefomgeving, mobiliteit en gebiedsontwikkeling;
- Een gunstig klimaat scheppen voor het toevoegen van economische waarde aan beschikbare publieke overheidsgeo-informatie;
- Bevorderen samenwerking op het gebied van kennis, innovatie en educatie ten behoeve van de permanente ontwikkeling en vernieuwing van de basisvoorziening geo-informatie Nederland.

GIDEON is opgesteld door Geonovum en RGI op verzoek van het door de Minister van VROM ingestelde Beraad voor de Geo-informatie (GI-beraad). Het ministerie van VROM voert de regie over de implementatie van GIDEON en rapporteert aan de Tweede Kamer. Het GI-beraad heeft een coördinerende rol. Daarnaast wordt GIDEON afgestemd in de Regiegroep Dienstverlening en e-overheid.

Bronverwijzing
Kamerstuk 31200 XI, nr. 118

4 Betere dienstverlening met minder regeldruk - Aanvullend beleidsakkoord Versnellingsagenda 2009-2010

Kernachtig

Steeds meer gemeenten werken aan de verbetering van hun dienstverlening en het terugdringen van de regeldruk. Dat betekent dat gemeenten procesinnovaties moeten doorvoeren op vrijwel alle domeinen. De Versnellingsagenda heeft tot doel de burger en het bedrijfsleven te ondersteunen bij dit veranderingsproces. Om aan deze wens te voldoen, staat het oplossen van de tien knelpunten die door burgers als meest vervelend ervaren worden centraal.
Bij de aanpak van de tien knelpunten gaat het er bijvoorbeeld om dat mensen steeds beter toegang krijgen tot de voorzieningen waar ze recht op hebben. Dat men minder vergunningen hoeft aan te vragen en dat overheidsformulieren gemakkelijker kunnen worden ingevuld. Het doel van deze aanpak is een merkbare vermindering van administratieve lasten en een merkbaar betere dienstverlening.

Samenvatting

In 2005 onderzocht de VNG-commissie Dienstverlening hoe de gemeente zichzelf kan verbeteren, en de burger en ondernemer beter kan bedienen. De commissie heeft de ambitie uitgesproken dat gemeenten in 2015 de status van Eerste Overheid moeten kunnen waarmaken. Hiervoor moeten gemeenten een professionaliseringsslag maken. Gemeenten moeten meer dan nu denken vanuit de behoefte van de klant in plaats van vanuit de eigen werkprocessen. De klant wil bijvoorbeeld een bedrijf starten, niet een vergunning. De gemeente moet proactief meedenken en faciliteren bij het vinden van een oplossing.

Hiervoor is een aantal projecten geselecteerd waarmee sneller en meer voortgang kan worden geboekt, door de inzet van extra middelen. Door deze doelstellingen versneld te realiseren, profiteren niet alleen mensen in de meer kwetsbare posities in de domeinen zorg en sociale zekerheid van de maatregelen, maar ook de burgers die minder intensief contact hebben met de overheid. Bovendien draagt deze intensivering van het dienstverleningsprogramma bij aan een efficiëntere bedrijfsvoering bij de overheidsorganisaties zelf.

Het kabinet heeft besloten een aantal projecten uit het overheidsbrede dienstverleningsprogramma te versnellen en te intensiveren. De 10 door burgers geagendeerde knelpunten in de dienstverlening staan bij veel landelijke en lokale bestuurders hoog op de agenda.

Zo is er veel aandacht voor begrijpelijke taal, het vereenvoudigen van aanvraagprocedures en het verbeteren van het contact tussen burger en overheid. De versnellingstrajecten worden daarom ook langs deze top 10 gepresenteerd. Hieronder volgt een beknopte beschrijving van alle versnellingstrajecten.

- 1. Snel en zeker
  Alle burgers hebben met de overheid te maken en willen snel en goed worden geholpen. Door versnippering van overheidsdiensten komt het nog vaak voor dat burgers lang moeten wachten op bijvoorbeeld het verlenen van een vergunning of dat ze te weinig informatie krijgen over de doorlooptijd van aanvragen.

- 2. Bijstand: vereenvoudigde aanvraag en verantwoording
  Een klantgerichte overheid biedt voorzieningen op het gebied van sociale zekerheid en inkomen om de participatie van kwetsbare mensen eenvoudiger te maken. Een beroep op deze voorzieningen gaat gepaard met veel administratie voor burger en overheid.

- 3. Gegevens één keer verstrekken
  Van elke Nederlander zijn de persoonsgegevens bekend bij de overheid, maar toch moeten burgers die gegevens vaak opnieuw opgeven, zoals bij ondertrouw of het aanvragen van een subsidie.

- 4. Plaatsonafhankelijke dienstverlening
  Je hebt een nieuw reisdocument nodig én je bent forens. Omdat je in een andere gemeente werkt dan je woont, moet je vrij nemen van je werk om het reisdocument aan te vragen én om het op te halen.

- 5. Minder vergunningen
  Het aantal en de regeldichtheid van vergunningen wordt vaak genoemd als regeldruk en administratieve lasten ter sprake komen bij zowel ondernemers als burgers. Vaak moeten aan elkaar gelieerde vergunningen apart worden aangevraagd.

- 6. Begrijpelijke taal
  'Het is ongetwijfeld een noodzakelijk formulier, maar wat wordt nu eigenlijk van mij gevraagd? Wat betekenen de termen die erin staan? Waar moet ik alles kwijt?' Voor menig burger is deze vertwijfeling herkenbaar.

- 7. Toezicht en vertrouwen binnen de sociale zekerheid en zorg
  Voor dit kabinet is het geven van vertrouwen aan burgers en professionals een belangrijk goed. Burgers melden dat ze bij de regels in de zorg en sociale zekerheid wantrouwen ervaren en een mate van toezicht die lang niet altijd is gerechtvaardigd, nuttig of effectief wordt gevonden.

- 8. Mediationvaardigheden
  Bezwaar- en beroepsprocedures kosten veel tijd en geld. Ze maken 11% uit van de totale administratieve lasten voor burgers. Burgers willen op een eerlijke en respectvolle wijze worden behandeld, begrijpen wat er gebeurd en goed worden geïnformeerd.

- 9. Vrijwilligers de ruimte
  Vrijwilligers ervaren de overheid vaak als star en regelzuchtig. Zij biedt weinig ruimte en stelt veel verantwoordingseisen. Hierdoor besteden vrijwilligers nog te veel van hun kostbare vrije tijd aan de administratie van activiteiten in plaats van aan de uitvoering ervan.

- 10. De 7 voor dienstverlening
  In de Top 10 voor betere dienstverlening staan de door burgers geagendeerde tien knelpunten in de overheidsdienstverlening. Het kabinet pakt deze knelpunten aan, zet hoog in op e-overheid en is alert op nieuwe meldingen van regeldruk en administratieve lasten.

Bronverwijzing

Ministerie van Binnenlandse Zaken – Aanpak top 10 knelpunten voor burgers:
http://www.minbzk.nl/aanpaktop10/

5 Nationaal uitvoeringsprogramma Dienstverlening en E-overheid

Kernachtig

Burgers en bedrijven vragen om een overheid die snel, efficiënt en klantgericht werkt en niet steeds naar de bekende weg vraagt. Om dit te bereiken hebben Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen het Nationaal uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid (NUP) opgesteld. Het NUP gaat over de wijze waarop de infrastructuur van de e-overheid gericht kan worden benut voor betere dienstverlening door de overheden aan burgers en bedrijven. De verbetering is gevonden in de focus en de samenwerking over grenzen van overheidsorganisaties heen. In het NUP zijn géén nieuwe ICT-projecten geïnitieerd. Nieuw is de scherpte waarmee prioriteiten en planningen worden benoemd. Voor alle voorzieningen uit de basisinfrastructuur staat in het NUP duidelijk beschreven welke doelen op 1 januari 2011 gerealiseerd moeten zijn. Daarnaast zijn de financiële verantwoordelijkheden scherper bepaald en wordt de monitoring op de voortgang verscherpt. De regie op de uitvoering van het NUP is in handen van de Regiegroep dienstverlening en e-overheid, onder voorzitterschap van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken.

Samenvatting

Het programma vloeit voort uit een advies van de commissie Postma/ Wallage. Deze commissie concludeerde in december 2007 dat door de enorme hoeveelheid ICT-projecten en initiatieven niemand door de bomen nog het bos kon zien. Het NUP brengt hier verandering in. Een belangrijke doelstelling van het NUP is dat de overheden de infrastructuur van de e-overheid gericht kunnen benutten voor een betere dienstverlening. Het is noodzakelijk dat de overheden de onderdelen (bouwstenen) van haar e-overheidprogramma's zoveel mogelijk op elkaar afstemmen en dat alle overheden hiervan gebruik maken.

Goed gebruik van ICT en vermindering van administratieve lasten voor burgers en bedrijven zijn kernelementen. Het oplossen van ervaren knelpunten van burgers en bedrijven staat voorop. In de uitvoering betekent dit dat aan een aantal projecten prioriteit is gegeven en de regie op deze projecten is versterkt. Deze afstemming heeft geleid tot het bundelen van 25 lopende initiatieven op het terrein van de e-overheid (zie opsomming hieronder). Dit zorgt voor meer focus en samenhang bij de totstandkoming van de basisinfrastructuur.

In het NUP wordt een keuze gemaakt voor een randvoorwaardelijke, verplicht te gebruiken basisinfrastructuur voor de e-overheid door de basisvoorzieningen te benoemen die daar onderdeel van uitmaken. De aangewezen basisvoorzieningen zijn voorzieningen waarvan het gebruik voor alle bestuursorganen voor eind 2010 moeten worden gerealiseerd.

Of het zijn voorzieningen die als essentiële bouwstenen kunnen worden aangemerkt door andere basisvoorzieningen of projecten die voor eind 2010 als focus zijn aangemerkt. Het NUP is een dynamisch programma: basisvoorzieningen die gereed en in gebruik zijn, kunnen uit het NUP gaan en (op termijn) kunnen nieuwe projecten kunnen aan het NUP worden toegevoegd.

De basisvoorzieningen die als prioriteit worden aangemerkt zijn onder te verdelen in: e-toegang tot de overheid, e-authenticatie, nummers, basisregistraties en e-informatieuitwisseling. Om verder focus aan te brengen worden in het NUP daarnaast zes voorbeeldprojecten benoemd. Dit zijn projecten waarin de basisinfrastructuur zichtbaar voor betere dienstverlening wordt ingezet.

Enkele voorbeeldafspraken uit het NUP:

- In de loop van volgend jaar kunnen burgers een aantal vergunningen gebruiksvriendelijk aanvragen via een digitaal omgevingsloket. Het gaat daarbij om veel voorkomende vergunningaanvragen als de bouw-, inrit-, kap- en sloopvergunning.
- Overheidswebsites moeten uiterlijk 31-10-2010 voldoen aan de webrichtlijnen. Dat betekent bijvoorbeeld dat alle overheidssites ook voor visueel gehandicapten goed toegankelijk zijn, dat ze vanaf verschillende browsers en mobiele telefoons te bereiken zijn en dat informatie makkelijk te vinden is.
- Het digitaal klantdossier in de sector werk en inkomen ondersteunt de eenmalige uitvraag van gegevens. Burgers die te maken hebben met het CWI, de UWV en gemeentelijke sociale diensten hoeven op termijn nog maar één keer de benodigde gegevens te verstrekken. Het is de bedoeling dat in de toekomst het digitaal klantdossier zich uitbreidt naar de Wet maatschappelijke ondersteuning, het onderwijs en bijstandverlening aan 65+ers.

Basisvoorzieningen

E-toegang

1. Webrichtlijnen
2. Samenwerkende catalogi (onderdeel Overheid heeft antwoord)
3. Antwoord voor bedrijven
4. MijnOverheid.nl
5. Antwoord©

E-authenticatie

6. DigiD burger
7. Gemeenschappelijke machtigings- en vertegenwoordigingsvoorziening (GMV)
8. eHerkenning voor bedrijven (DigiD voor bedrijven)

Nummers
9. Burger Service Nummer (BSN)

Basisregistraties
10. Gemeenschappelijke Basisregistratie Personen (GBA)
11. Registratie Niet Ingezetenen (RNI)
12. Nieuw Handelsregister (NHR)
13. Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG)
14. Topografie
15. Kadaster
16. Basisregistratie Grootschalige Topografie

E-informatieuitwisseling
17. Overheidsservicebus (OSB)
18. Terugmeldfaciliteit (TMF)
19. Gemeenschappelijke ontsluiting basisregistraties (GOB)

Voorbeeldprojecten
20. Omgevingsloket ten behoeve van omgevings- en watervergunning
21. Digitaal klantdossier werk en inkomen (DKD)
22. 1 loket voor verzuim en voortijdig schoolverlaten
23. Regelhulp en digitalisering WMO
24. Verwijsindex risico's jeugdigen
25. Dienstenloket

Bronverwijzing
Kamerstukken 2008-2009, 29362, nr. 148

http://www.e-overheid.nl/sites/nup

6 ICT-Agenda 2008-2011: de gebruiker centraal in de digitale dienstenmaatschappij

Kernachtig

Nederland wil werken aan een versterking van de internationale toppositie die ons land heeft op het gebied van ICT. Nederland loopt internationaal voorop bijvoorbeeld in het gebruik van breedbandverbindingen, het snelste netwerk voor onderzoek en we zijn het grootste internetknooppunt van Europa. De ambitie is deze positie verder uit te bouwen. IN 2015 moet Nederland internationaal koploper zijn op het gebied van ICT. De ICT-agenda 2008-2011 geeft een overzicht van alle overheidsactiviteiten op het terrein van ICT.

Samenvatting

De ICT-agenda is verdeeld in drie delen, welke zijn onderverdeeld in verschillende hoofdstukken. Deel I gaat in op de (internationale) ontwikkelingen op ICT gebied en de ambities van de Nederlandse overheid voor de periode 2008-2011. In Deel II worden de prioriteiten van het beleid in de periode 2008-2011 uitgewerkt en worden de ontwikkelingen binnen een drietal randvoorwaarden (welke voortvloeien uit eerdere ICT-Agenda's) uiteengezet. Deel III gaat ten slotte in op de financiële en organisatorische aspecten van de ICT-Agenda.

Deel I
In deel I worden de (internationale) ontwikkelingen en ambities van de overheid uiteengezet. Met de ICT-agenda wil de overheid bereiken dat Nederland in 2015 tot de internationale koplopers op ICT-gebied behoort. Daarvoor moet in 2011 een stevig fundament gelegd zijn. Met de agenda voor 2008-2011 wordt de in 2004 ingezette lijn van periodiek herziene ICT-Agenda's voortgezet. In de ICT-agenda 2008-2011 staat de gebruiker centraal. Voor het behouden van de internationale toppositie is het van het grootste belang dat elke Nederlander goed om kan gaan met ICT en digitale diensten. Daarnaast moet de burger digitale dienstverlening vertrouwen, waarderen en gebruiken. Om dat te bereiken moeten ICT-toepassingen en diensten de behoeften van de gebruiker centraal stellen. Sociale participatie is belangrijk. Digitale diensten moeten toegankelijk zijn voor allen, ook zij die iets minder vaardig zijn met ICT.

Naast de ambities worden in deel I (internationale)ontwikkelingen in kaart gebracht. Telecommunicatie convergeert. Steeds meer functionaliteiten zijn beschikbaar via hetzelfde netwerk. Mensen zijn continue in verbinding en hebben continue toegang tot informatie. Er komt steeds meer 'user generated content'. Naast ontvanger van informatie wordt de gebruiker steeds meer zelf producent. Denk aan Web 2.0. De wereld wordt ook steeds kleiner.

Het leggen van verbindingen over de hele wereld wordt steeds eenvoudiger. Daardoor kunnen kennis en inzichten steeds breder en makkelijker worden gedeeld. In de digitale wereld worden andere kennis en vaardigheden gevraagd van mensen dan voorheen. De aanname is dat jongere generaties steeds beter overweg kunnen met nieuwe ICT toepassingen. Daarnaast biedt ICT de mogelijkheden tot het ontwikkelen van een virtuele identiteit. Aandacht zal moeten worden besteed aan hoe privacy en vertrouwen kunnen worden gewaarborgd.

Ten slotte wordt in deel I ingegaan op enkele belangrijke Europese ontwikkelingen. Niet alleen de Nederlandse overheid heeft aandacht voor de rol van ICT in de samenleving. In de Lissabon-agenda van 2000 wordt het belang van ICT nadrukkelijk onderkend. Het I2010 programma is het strategische kader van de Europese Commissie dat de grote beleidslijnen omvat voor de informatiemaatschappij en de media. De 'I' in I2010 verwijst naar Informationspace, Innovation in ICT en Inclusion (het verhogen van de toegankelijkheid van ICT).

Deel II

Om aan deze ambities vorm te kunnen geven moet aan een aantal randvoorwaarden worden voldaan. Daarnaast moet een aantal prioriteiten worden gesteld. In Deel II worden deze randvoorwaarden (die al langere tijd de aandacht van het kabinet krijgen) en de prioriteiten voor de periode 2008-2011 nader uitgewerkt. Tevens wordt aangegeven hoe daaraan volgens het kabinet uitvoering aan moet worden gegeven. Binnen de prioriteiten staat de gebruiker centraal. Het document stelt voor de periode 2008-2011 de volgende prioriteiten: eVaardigheden, Elektronische dienstverlening door de overheid, Interoperabiliteit en standaarden, Maatschappelijke domeinen en ICT en Diensteninnovatie en ICT.

De eerste prioriteit, eVaardigheden, is van belang omdat digitale diensten overal om ons heen aanwezig zijn. Nederland heeft eVaardige mensen nodig. Het versterkt de positie van de consument, het verhoogt de arbeidsproductiviteit, het versterkt de innovatie van producten en diensten, het vergroot de sociale samenhang, het vergroot de toegankelijkheid van overheidsinformatie en –diensten en het verbetert het functioneren van de overheid zelf. De aanwezigheid van eVaardige mensen kan de Nederlandse maatschappij 250 miljoen euro per jaar opleveren. Daarnaast wordt met het ontwikkelen van deze vaardigheden invulling gegeven aan het Europees brede initiatief van eInclusion. eVaardigheden moeten worden ontwikkeld door ondermeer het programma Digibewust en het Expertisecentrum Mediawijsheid.

De Elektronische dienstverlening door de overheid (eOverheid) moet worden uitgebreid. Burgers willen niet van het kastje naar de muur worden gestuurd en bedrijven willen snel en eenvoudig aan hun verplichtingen kunnen voldoen. De overheid werkt al jaren aan het digitaal beschikbaar stellen van informatie en diensten. De invoering loopt echter minder snel dan verwacht.

Voor een goede eOverheid is een goede basisinformatiestructuur onmisbaar. Veel bestuurders lijken het belang van elektronische dienstverlening echter niet te zien. Als reactie daarop zal worden gestart met het Actieprogramma Betere Dienstverlening. Omdat de gebruiker verwacht dat steeds meer diensten en toepassingen mogelijk zijn via verschillende kanalen (bijvoorbeeld internet, telefoon en mobiel internet) is interoperabiliteit van ICT-toepassingen belangrijk. Daarvoor is een standaardisering van de achterliggende techniek noodzakelijk. De overheid zal alleen selectief optreden op het terrein van interoperabiliteit, dus wanneer de markt er zelf niet uitkomt. Het gebruik van open-source software binnen de overheid moet worden bevorderd. Langdurige beschikbaarheid van digitale documenten is een andere belangrijke uitdaging.

Nederland heeft, net als andere landen, te maken met uitdagingen op het gebied van klimaatverandering, energievoorziening, mobiliteit, zorg en onderwijs. ICT kan volgens het kabinet een belangrijke bijdrage leveren aan oplossingen daarvan. In het hoofdstuk Maatschappelijke domeinen en ICT wordt hierop ingegaan. Binnen de zorg is behoefte aan goede informatie-uitwisseling. Speerpunt daarbij is het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD). Andere initiatieven zijn het Elektronisch Kinddossier, Verwijsindex Risicojongeren en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Daarnaast heeft de zorg behoefte aan innovatie en informatie-uitwisseling over de landgrenzen heen. Op het gebied van onderwijs zal worden gekeken naar hoe ICT kan worden ingezet om het lerarentekort te verminderen. Daarvoor wordt ondermeer de Maatschappelijk innovatieagenda Onderwijs voorbereid. Daarnaast wordt van het Elektronisch Leerdossier verwacht dat het de begeleiding van leerlingen vereenvoudigd. Op cultureel vlak wordt gewerkt aan de Digitale Collectie Nederland dat garandeert dat ons cultureel erfgoed langdurig beschikbaar blijft. Tevens wordt in Europees perspectief gestreefd naar het opzetten van een European Digital Library. Van ICT wordt eveneens veel verwacht als het gaat om het bevorderen van de veiligheid. Het gaat hier om het bevorderen van de nationale veiligheid en niet de beveiliging van ICT toepassingen zelf. ICT biedt de mogelijkheden om in netwerken van samenwerkende diensten op te treden. Informatie-uitwisseling tussen verschillende betrokken organisaties is daarvoor van levensbelang.

Daarnaast kan ICT helpen bij het realistisch opleiden en trainen van personeel, ondermeer door het gebruik van simulaties en ‘serious gaming’. Voor energie en milieu vormt ICT op twee manieren een belangrijke rol. Enerzijds is ICT een probleem vanwege afvalproblemen en energieverbruik. Anderzijds biedt ICT juist kansen om milieu en energievraagstukken op te lossen. Door ICT toepassingen beter op de wensen van de gebruiker af te stemmen kan het energieverbruik worden beperkt. Denk bijvoorbeeld aan slimme energiemeters. Ook in de behandeling van mobiliteitvraagstukken wordt ICT een belangrijke factor. Logistiek en transport zijn belangrijke economische factoren in Nederland. Met name de filedruk heeft vanuit economisch perspectief veel aandacht. ICT toepassingen zoals proactief verkeersmanagement, satellietnavigatie en werken op afstand kunnen veel betekenen om Nederland bereikbaar te houden.

De sector werk en inkomen heeft al een grote stap gezet in het digitaal maken van de processen van uitkeringsaanvragen en inschrijving bij het CWI. De nadruk zal de komende jaren liggen op de uitbreiding van deze mogelijkheden en de ontwikkeling van eformulieren.

Het vijfde en laatste belangrijke speerpunt uit de ICT-Agenda 2008-2011 betreft diensteninnovatie en ICT. De dienstensector binnen Nederland biedt grote kansen tot economische groei en export. Het is dus belangrijk dat de dienstensector blijft innoveren. Het kabinet wil innovatie van diensten door ICT-toepassingen stimuleren. Samen met de markt zal worden bekeken hoe dat moet worden aangepakt.

Naast deze vijf speerpunten beschrijft de ICT-Agenda een aantal randvoorwaarden die al langer op de agenda staat. Deze randvoorwaarden vormt de basis voor de ICT ontwikkelingen in Nederland. De ICT infrastructuur en onderzoek naar ICT vormen het fundament. Nederland beschikt over een goede infrastructuur. Het gebruik daarvan blijft nog achter, vooral bij huishoudens en het MKB. Nederland wil graag bijdragen aan de ontwikkeling van eScience (onderzoekers uit verschillende disciplines en op verschillende locaties werken samen in een virtueel laboratorium). De ontwikkeling van SURFnet speelt daarin een belangrijke rol. Daarnaast zijn er plannen om in Europa supernodes te ontwikkelen. Om de prioriteiten uit de ICT-Agenda uit te kunnen voeren is verder onderzoek nodig.

Een tweede randvoorwaarde is de verdere ontwikkeling van ICT-diensten. Met name in het MKB blijven nog veel mogelijkheden onbenut. Het kabinet wil het gebruik van ICT binnen het MKB stimuleren door ondermeer het programma Nederland Digitaal in Verbinding. Consumenten genereren daarnaast steeds meer User Generated Content (UGC) via bijvoorbeeld via weblogs, Wikipedia en Youtube. Dat biedt mogelijkheden voor bedrijven en de overheid. UGC kan zorgen voor directe en indirecte inkomstenstromen en kostenbesparingen bij productie. Ten slotte biedt de ontwikkeling van sociale netwerksites mogelijkheden voor nieuwe vormen van interactie tussen de burger en de overheid. De derde randvoorwaarde is betrouwbaarheid van ICT en de medewerking van de markt. Onbetrouwbare ICT bevordert het gebruik niet. Elektronisch opgeslagen data moet daarom goed worden beveiligd. De markt voor ICT functioneert op het moment van schrijven goed. De prijzen en mogelijkheden van diensten veranderen snel. Voor een ontwikkeling van het ICT gebruik is het belangrijk dat de markt transparant blijft.

Deel III

In dit deel worden de financiële en organisatorische aspecten van de ICT-Agenda uiteengezet. De overheid heeft verschillende middelen tot haar beschikking voor de uitvoering van de ICT-Agenda 2008-2011. Het gaat daarbij om algemene middelen en geld dat op de verschillende departementale begrotingen is gereserveerd. Via het Programma Implementatie ICT-Agenda (PRIMA) is jaarlijks 20 miljoen euro beschikbaar.
De organisatorische aspecten beslaan de coördinatie binnen de overheid, de samenwerking met de markt en de uitvoering en rapportage.

Bronverwijzing

ICT-Agenda 2008-2011. http://www.ez.nl/dsresource?objectid=157980&type=PDF
Persbericht Ministerie van Economische Zaken, 9 juni 2008.
http://www.ez.nl/Actueel/Pers_en_nieuwsberichten/Persberichten_2008/Juni_2008/Nederland_werkt_aan_versterking_toppositie_ICT?rid=140374
Centric, Interview met Directeur-Generaal van het DG Energie en Telecom Frequin over de ICT-Agenda 2008-2011.
http://www.eburg.nl/nd/directedownload/VISIE_CT_ICTAgendaFrequin.pdf
ICT-agenda publieksversie. http://appz.ez.nl/publicaties/pdfs/08ET15.pdf

7 Actieplan Nederland Open in Verbinding

Kernachtig

Het kabinet wil een aantal doelen bereiken, zoals een goede participatie van burgers, duurzaamheid van informatie en innovatie en een administratieve lastenverlichting. Interoperabiliteit tussen bedrijven en overheden, burgers en overheden en overheden onderling is een noodzakelijke voorwaarde voor het bereiken van deze doelen. Het kabinet spreekt interoperabiliteit als het vermogen van (informatie)systemen om op elektronische wijze gegevens en informatie te kunnen uitwisselen binnen en tussen organisaties. De Tweede Kamer heeft aangegeven met het oog op deze maatschappelijk doelen het gebruik van open standaarden en open source software door de overheid en de (semi-) publieke sectoren belangrijk te vinden. Daarom heeft de Tweede Kamer het Kabinet gevraagd hiervoor een plan op te stellen. Eind 2007 is het actieplan “Nederland Open in Verbinding” kortweg NOiV door de Tweede Kamer aangenomen. De doelstellingen van dit actieplan zijn van toepassing op de rijksoverheid, de mede-overheden en de (semi-)publieke sector.

Samenvatting

Actieplan Nederland Open in Verbinding (NOiV) is de opvolger van het programma OSOSS dat liep van 2003 tot 2008. Door het kabinet is vastgesteld dat bij aanschaf en gebruik van ICT-producten en -diensten voor overheidstoepassingen het gebruik van open standaarden de norm is en open source software bij gelijke geschiktheid de voorkeur heeft boven gesloten source software. Het programma NOiV biedt concrete ondersteuning in de vorm van voorlichting, kennisuitwisseling en instrumenten, waarmee elke overheidsorganisatie zelf open source software kan toepassen. Het programma wordt uitgevoerd in opdracht van de Ministeries van Economische Zaken en van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

De doelstellingen zoals beschreven in het actieplan zijn:

- vergroten van de interoperabiliteit tussen en met de verschillende bouwstenen en vormen van dienstverlening van de eOverheid door versnelling aan te brengen in het gebruik van open standaarden;
- verminderen van de afhankelijkheid van leveranciers bij het gebruik van ICT door versnelde inzet van open standaarden en open source software;
- bevorderen van een gelijk speelveld op de softwaremarkt en voorts bevorderen van de innovatie en de economie door het gebruik van open source software krachtig te stimuleren en bij opdrachten de voorkeur te geven aan open source software bij gelijke geschiktheid.

Het actieplan bestaat uit 17 actielijnen verdeeld over beleid voor open standaarden, beleid voor open source software (OSS) en flankerend beleid. In dit actieplan is onder meer gesteld dat gemeenten vanaf 1 januari 2009 het zogenaamd '*comply-or-explain and commit*' principe (voorkeursbeleid) moeten toepassen voor open standaarden. Ook moeten gemeenten vanaf die datum het Open Document Format (ODF) kunnen lezen, bewerken en opslaan. Andere belangrijke actielijnen zijn:

- publiceren basislijst open standaarden
- realisatie van een interoperabiliteitsraamwerk
- OSS implementatiestrategie

Bronverwijzing
http://www.noiv.nl/noiv
Kamerstukken 2007, 26643, nr. 98

8 Visie Betere Dienstverlening Overheid

Kernachtig

Dit document uit juni 2008 beschrijft de ambities en activiteiten van het kabinet om de dienstverlening door de overheid te verbeteren. Bovendien bevat het document de kabinetsreactie op een aantal adviesrapporten over elektronische dienstverlening die in de periode daarvoor verschenen zijn.

Het document bestaat uit vier delen. In de eerste twee delen worden de visie en de verbetering op dienstverlening beschreven. Het derde deel is een kabinetsreactie op het rapport Postma/Wallage waaruit het Actieprogramma voortkomt. Tot slot vormt het vierde deel, de bijlage, een kabinetsreactie op rapporten uit de vorige kabinetsperiode.

Samenvatting

Het kabinet heeft zich ten doel gesteld de publieke dienstverlening te verbeteren. Uitgangspunt daarbij is dat de burger centraal staat en dat de overheid zich servicegericht opstelt. Deze verbeterslag kan alleen worden gerealiseerd door een gerichte inzet van elektronische infrastructuur. Dit staat in de Visie op Dienstverlening met daarbij een voorstel voor een Actieprogramma Betere Dienstverlening die staatssecretaris Bijleveld aan de Tweede Kamer heeft gestuurd. In dit actieprogramma zijn de aanbevelingen van de commissie Postma/Wallage grotendeels overgenomen. De commissie adviseerde een gezamenlijk overheidsbreed urgentieprogramma met de focus op een beperkt aantal projecten.

Deel één van de ‘Visie op Dienstverlening’ beschrijft de brede visie op overheidsdienstverlening die ten grondslag ligt aan alle inspanningen om de dienstverlening te verbeteren. Deze visie omvat zowel het terrein van de elektronische overheid als niet op e-overheid gebaseerde verbeteringen van de dienstverlening, bijvoorbeeld via de kanalen telefoon en balie. In onderdeel twee worden kort de verbeteringen van de dienstverlening geschetst waarvoor inzet van de e-overheid niet nodig is. Het derde onderdeel is de kabinetsreactie op het advies van de Commissie Postma/Wallage, resulterend in een Actieprogramma dienstverlening en e-overheid.

Met dit programma wordt beoogd de potentie van de inmiddels bestaande infrastructuur van de e-overheid gericht te benutten voor betere dienstverlening, door focus aan te brengen in programma’s en een keuze te maken voor randvoorwaardelijke, verplicht te gebruiken infrastructuur voor de e-overheid.

Een bijlage bevat ten slotte de kabinetsreactie op de rapporten van de OESO (‘Country Review E-government The Netherlands, 2007) en Het Expertise Centrum die tijdens vorige kabinetsperiodes verschenen. De aandachtspunten en aanbevelingen uit deze rapporten zijn uiteraard eveneens meegenomen in het Actieprogramma Betere Dienstverlening dat in deel drie wordt gepresenteerd.

Bronverwijzing

Kamerstukken II 2007-2008, 29362, nr. 137
Bijlage Visie betere dienstverlening overheid en Actieprogramma dienstverlening en e-overheid, p. 2

http://www.e-overheid.nl/e-overheid-2.0/live/binaries/e-overheid/publicaties/visieenactieprogrammabeterepubliekedienstverlening.pdf

9 Europese richtlijn INSPIRE

Kernachtig

INSPIRE is richtlijn 2007/2/EG van het Europees Parlement en de Raad tot oprichting van een infrastructuur voor ruimtelijke informatie in de Gemeenschap en dateert van 14 maart 2007. Het omvat 34 thema's waarvoor elk land geo-informatie beschikbaar moet stellen. Daarbij worden er niet alleen eisen gesteld aan de interoperabiliteit van de gegevens, maar ook aan de wijze waarop ze beschikbaar moeten worden gesteld.

Samenvatting

INSPIRE is een kaderrichtlijn met wetgeving die voor alle Europese lidstaten geldt. Oorspronkelijk opgezet vanuit milieu toepassingen moet INSPIRE dankzij zijn brede toepassing leiden tot een algemene Europese geo-informatie infrastructuur voor milieugegevens en topografisch referenties. INSPIRE schrijft voor een groot deel voor hoe de Nationale geo-informatie infrastructuur dient te worden ingevuld.

De infrastructuur die INSPIRE voorschrijft stelt geïntegreerde geo-informatie en diensten aan gebruikers beschikbaar. Deze diensten stellen gebruikers in staat om geo-informatie uit verschillende bronnen te vinden en op een interoperabele wijze te combineren (zowel technisch als semantisch), van lokaal tot globaal niveau en voor een brede scala van toepassingen.

De gebruikers van INSPIRE zijn beleidsmakers, planontwikkelaars en managers op Europees, nationaal, regionaal en lokaal niveau en de burgers en hun organisaties. De invoeringsregels van INSPIRE adresseren zowel technische als niet-technische aspecten. Denk hierbij aan technische standaarden en protocollen, organisatieproblemen, gegevensbeleid (toegankelijkheid) en het inwinnen en beheren van geo-informatie voor verschillende thema's.

Voor de inrichting van de Europese geo-informatie infrastructuur hanteert INSPIRE de volgende basisprincipes:

- geo-informatie wordt op één passend niveau opgeslagen, beheerd en beschikbaar gesteld;
- geo-informatie uit verschillende bronnen in de Europese Unie kan op consistente wijze worden gecombineerd en uitgewisseld tussen verschillende gebruikers en toepassingen;
- geo-informatie die op een bepaald overheidsniveau is verzameld kan worden uitgewisseld met andere overheidsniveaus;

- geo-informatie wordt onder zodanige voorwaarden beschikbaar gesteld dat grootschalig gebruik ervan niet onnodig wordt belemmerd;
- beschikbare geo-informatie kan gemakkelijk worden opgezocht en de geschiktheid en gebruiksvoorwaarden kunnen gemakkelijk worden nagegaan.

Invoeringsregels

De vijf hoofdaspecten van INSPIRE zijn:

- Metagegevens: de informatie (kennis) over geografische data en diensten, zoals het onderwerp, de kwaliteit en de eigenaar ervan, bedoeld om gericht de juiste geo-informatie in Europa te kunnen vinden;
- Specificaties voor geografische data en diensten: de harmonisatie van geo-informatie op de inhoud (definities en kenmerken van bijvoorbeeld rivieren) en de positie (goede aansluiting van bijvoorbeeld wegen op de grenzen van lidstaten);
- Netwerkdiensten: de technologie en standaarden waarmee de geo-informatie en metagegevens beschikbaar worden gesteld via het internet, waaronder het Europese en de nationale portalen;
- Delen van data en diensten: de voorwaarden, waaronder de geo-informatie beschikbaar wordt gesteld;
- Monitoring en rapportage: de monitoring en rapportage van elke lidstaat over de invoering van INSPIRE en de mogelijkheden tot bijsturing.

Thema's

INSPIRE heeft betrekking op 34 thema's voor geo-informatie. De thema's zijn onderverdeeld naar het moment waarop respectievelijk de metagegevens en de geo-informatie zelf beschikbaar moeten zijn in combinatie met de mate waarin de geo-informatie geharmoniseerd moet zijn.

Tabel 1 - Thema's INSPIRE

Bijlage I	**Bijlage III**
1. Systemen voor verwijzing door middel van coördinaten 2. Geografisch rastersysteem 3. Geografische namen 4. Administratieve eenheden 5. Adressen 6. Kadastrale percelen 7. Vervoersnetwerken 8. Hydrografie 9. Beschermde gebieden	10. Statistische eenheden 11. Gebouwen 12. Bodem 13. Landgebruik 14. Menselijke gezondheid en veiligheid 15. Nutsdiensten en overheidsdiensten 16. Milieubewakingsvoorzieningen 17. Faciliteiten voor productie en industrie 18. Faciliteiten voor landbouw en aquacultuur 19. Spreiding van de bevolking — demografie 20. Gebiedsbeheer, gebieden waar beperkingen gelden, gereguleerde gebieden en rapportage-eenheden 21. Gebieden met natuurrisico's 22. Atmosferische omstandigheden 23. Meteorologische geografische kenmerken 24. Oceanografische geografische kenmerken 25. Zeegebieden 26. Biogeografische gebieden 27. Habitats en biotopen 28. Spreiding van soorten 29. Energiebronnen 30. Minerale bronnen

10 Burger Service Code versie 2.2

Kernachtig

De BurgerServiceCode is ontwikkeld via discussies met burgerpanels. Hij bestaat uit tien kwaliteitseisen aan de relatie tussen burger en overheid.
De BurgerServiceCode vormt, samen met de doelstellingen van het programma Andere Overheid, de wensen van het bedrijfsleven, de doelstellingen van Informatie op Orde en het European Interoperability Framework de uitgangspunten waarop NORA gebaseerd is.

Samenvatting

Nederland telt ruim 1400 overheden die zich hebben voorgenomen over te schakelen naar vraaggestuurde dienstverlening. Om te voorkomen dat elke overheid op zijn eigen manier in de huid van de klant te kruipen en het wiel vele malen opnieuw moet worden uitgevonden is de BurgerServiceCode bedacht.

De BurgerServicecode is voortgekomen uit het Handvest Digitale Contacten. Dit document beschrijft waaraan de digitale relatie tussen Overheid en Burger aan moet voldoen. Dit handvest is later omgevormd tot een BurgerServicecode waarin concrete kwaliteitsnormen voor de digitale overheid zijn opgenomen. De code is bedoeld als handleiding voor zowel de burger als de overheid. Het document is geënt op de toekomst en formuleert een algemeen toekomstbeeld voor de overheid. Overheden kunnen zelf bepalen op welke wijze zij deze normen implementeren en wanneer zijn daaraan toe zijn. Steeds meer overheden zien deze gedragscode als dé standaard voor publieke dienstverlening.

De BurgerServicecode is bewust algemeen geformuleerd zodat het bruikbaar is voor alle overheden, van gemeente tot onderwijsinstelling. In de code zijn tien normen opgenomen waaraan de digitale dienstverlening van de overheid naar de burger moet voldoen. Onder burger wordt niet alleen de burger in natuurlijk persoon verstaan maar tevens de burger die een institutioneel belang behartigt over de burger als ondernemen. Elke norm is tweezijdig geformuleerd; als een recht van de burger met een daarbij behorende plicht van de overheid.

De tien punten:

1. *Keuzevrijheid contactkanaal*
   Als burger kan ik zelf kiezen op welke manier ik met de overheid zaken doe. De overheid zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (balie, brief, telefoon, e-mail, internet).

2. *Vindbare overheidsproducten*
   Als burger weet ik waar ik terecht kan voor overheidsinformatie en -diensten. De overheid stuurt mij niet van het kastje naar de muur en treedt op als één concern.
3. *Begrijpelijke voorzieningen*
   Als burger weet ik onder welke voorwaarden ik recht heb op welke voorzieningen. De overheid maakt mijn rechten en plichten permanent inzichtelijk.
4. *Persoonlijke informatieservice*
   Als burger heb ik recht op juiste, volledige en actuele informatie. De overheid levert die actief, op maat en afgestemd op mijn situatie.
5. *Gemakkelijke dienstverlening*
   Als burger hoef ik gegevens maar één keer aan te leveren en kan ik gebruik maken van pro actieve diensten. De overheid maakt inzichtelijk wat zij van mij weet en gebruikt mijn gegevens niet zonder mijn toestemming.
6. *Transparante werkwijzen*
   Als burger kan ik gemakkelijk te weten komen hoe de overheid werkt. De overheid houdt mij op de hoogte van het verloop van de procedures waarbij ik ben betrokken.
7. *Digitale betrouwbaarheid*
   Als burger kan ik ervan op aan dat de overheid haar digitale zaken op orde heeft. De overheid garandeert vertrouwelijkheid van gegevens, betrouwbaar digitaal contact en zorgvuldige elektronische archivering.
8. *Ontvankelijk bestuur*
   Als burger kan ik klachten of meldingen en ideeën voor verbeteringen eenvoudig kwijt. De overheid herstelt fouten, compenseert tekortkomingen en gebruikt klachten om daarvan te leren.
9. *Verantwoordelijk beheer*
   Als burger kan ik prestaties van overheden vergelijken, controleren en beoordelen. De overheid stelt de daarvoor benodigde informatie actief beschikbaar.
10. *Actieve betrokkenheid*
    Als burger krijg ik de kans om mee te denken en mijn belangen zelf te behartigen. De overheid bevordert participatie en ondersteunt zelfwerkzaamheid door de benodigde informatie en middelen te bieden.

Bronverwijzing

http://burgerservicecode.nl/wat_wij_doen/burgerservicecode/achtergrondinformatie/voortgang_burgerservicecode
http://burgerservicecode.nl/wat_wij_doen/burgerservicecode
http://www.burger.overheid.nl/files/bsc_schrift_versie_2.2.__december_2006_.pdf

11 Instellingsbesluit College en Forum Standaardisatie

Kernachtig

Het Instellingsbesluit College en Forum standaardisatie is een Besluit uit 2006 van de Minister van Economische Zaken tot instelling van het College Standaardisatie en het Forum Standaardisatie. In het document, gepubliceerd in de Staatscourant van 7 april 2006, wordt de instelling van het College en het Forum vastgesteld en worden de taken, verantwoordelijkheden en samenstellingen van het College en het Forum vastgelegd. Doel van de instellingen is de totstandkoming van (open) standaarden voor elektronische gegevensuitwisseling tussen overheden onderling en tussen overheden, bedrijven en burgers.

Samenvatting

Het kabinet streeft naar verbetering van dienstverlening door de overheid en administratieve lastenverlichting. Daarvoor moeten informatiestromen tussen de overheid en de rest van de samenleving geautomatiseerd worden. In het programma Andere Overheid en het Rijksbrede ICT-programma is globaal aangegeven hoe het kabinet invulling wil geven aan deze ambities. Voor een goede interoperabiliteit van informatiesystemen is een brede toepassing van standaarden noodzakelijk.

Om invulling te kunnen geven aan het gevormde beleid is behoefte aan een College dat het proces kan coördineren en sturen. Het College zal worden bijgestaan door een Forum waarin vertegenwoordigers zitten van de overheid, het bedrijfsleven en de wetenschap. Het College doet, op basis van het voorwerk dat verricht is door het Forum, aanbevelingen aan Ministers. Het College en Forum zullen worden bijgestaan door een klein bureau dat wordt ondergebracht bij de Gemeenschappelijke Beheer Organisatie.

Het College standaardisatie is een ambtelijk college dat naast een voorzitter, benoemd door de Minister van Economische Zaken en de Minister voor Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties, bestaat uit leden die aangewezen worden door de verschillende Ministers, de VNG, het IG-beraad, het Interprovinciaal Overleg, de Unie van Waterschappen en de Manifest Groep. Het Forum bestaat, zoals reeds genoemd, uit vertegenwoordigers van de overheid, het bedrijfsleven en de wetenschap.

Het scheppen van een volledig bouwwerk van standaarden moet niet voorop staan. Zorgen voor interoperabiliteit van informatiesystemen is de belangrijkste taak voor het College en Forum. De ontwikkeling van technische standaarden is daarom minder van belang dan de ontwikkeling van semantische- en organisatorische standaarden.

Het College vergadert minimaal twee maal per jaar. Het College en Forum brengen jaarlijks verslag uit over de werkzaamheden, bevindingen en resultaten. Dit doen zij aan de beleidsverantwoordelijke bewindspersonen voor het Actieprogramma Andere Overheid.

Bronverwijzing

Staatscourant 7 april 2006, nr. 70 / pag. 8

12 Informatie op orde. Vindbare en toegankelijke overheidsinformatie (2005-2006)

Kernachtig

In juni 2006 presenteren de staatsecretaris van Onderwijs, cultuur en Wetenschap en de minister voor bestuurlijke vernieuwing en koninkrijkrelaties aan de tweede kamer de kabinetsvisie en het actieplan voor een goede inrichting van de informatiehuishouding van de rijksoverheid. De kabinetsvisie en het actieplan vormen gezamenlijk de basis voor het programma 'Informatie op Orde'.

Het document bestaat uit 7 hoofdstukken . In het eerste hoofdstuk wordt de aanleiding voor de kabinetsvisie verwoord. Het tweede hoofdstuk gaat in op de vraag vanuit de samenleving om een betere toegankelijkheid van overheidsinformatie. In hoofdstuk drie wordt geschetst hoe de toegankelijkheid van overheidsinformatie er voor staat. Daarop volgt in hoofdstuk vier de kabinetsvisie op een informatiehuishouding op orde en wordt in hoofdstuk vijf een actieplan geformuleerd bestaande uit acht actielijen. Hoofdstuk zes geeft een overzicht van de gevolgen van deze actielijnen en bijbehorende maatregelen. Tot slot worden in hoofdstuk zeven de financiële gevolgen geschetst.

Samenvatting

In de kabinetsvisie worden en aantal zaken genoemd die de aanleiding vormden voor het actieplan 'Informatie op Orde'. Zo zijn er incidenten als de zaken Screbenica en Jamby: voorbeelden van dossiers waarin (verdwenen) e-mails achteraf cruciaal bleken. Ook verschijnt in januari 2005 het rapport 'Een dementerende overheid' van de Rijksarchiefinspectie, waarin staat dat de rijksoverheid niet in staat is behoorlijk verantwoording af te leggen, omdat haar digitale informatiehuishouding niet op orde is. Daar tegenover staat de vraag vanuit samenleving: burgers en bedrijven willen (digitale) toegang tot actuele overheidsinformatie en informatie uit afgesloten dossiers.

Op basis van deze zaken formuleert het kabinet de visie dat '[…] overheidsinformatie vindbaar en toegankelijk moet zijn, evenals betrouwbaar, authentiek en volledig. Daarom moeten de rijksoverheid en de Hoge Colleges van Staat hun papieren en digitale informatiehuishouding op orde krijgen.' Als randvoorwaarden voor een goede informatiehuishouding noemt het kabinet interactie en openbaarheid, een integrale benadering en juridische samenhang. Concreet betekent dit dat het kabinet een minimale set van kwaliteitseisen vaststelt voor de digitale informatiehuishouding (de 'Baseline') en alle departementen moet een plan opstellen om de papieren archiefbestanden uit de periode 1976–1996 projectmatig te bewerken en selecteren.

Het kabinet heeft deze visie verder uitgewerkt in acht actielijnen. Per actielijn geeft zijn aan wat de knelpunten zijn, wat men daarin wil doen, wanneer ze dat gaan doen, welke rolverdeling daarbij gehanteerd wordt en wat de gevolgen zijn voor wetgeving. Hieronder de actielijnen met vermelding van de knelpunten:

- Actielijn 1 – Digitalisering van de rijksoverheid en een baseline voor (digitale) informatiehuishouding. De verschillende overheidsorganisaties leunen teveel op eigen oplossingen of vrijblijvende, onderlinge afspraken. Verder denken ze bij digitalisering te weinig vanuit de werkprocessen. Organisaties binnen de rijksoverheid beschikken niet over een normenkader om het belang van een goede inrichting van de informatiehuishouding als geheel te borgen. Kwaliteitsborging begint door direct aan het begin van werkprocessen eisen vast te leggen over aard en inhoud van de informatie, de context waarin deze een rol speelt, de termijn waarop het eventueel vernietigd mag worden, toegang, etcetera.

- Actielijn 2 – Audit, control & toezicht. Het management binnen de diverse overheidsorganisaties besteedt te weinig structurele aandacht aan de digitale en papieren informatiehuishouding. Verder is er onvoldoende integraal toezicht in de keten van (informatie)vorming tot bewaring.

- Actielijn 3 – Samenwerking en kennis. Regelgeving rond de informatiehuishouding is onvoldoende bekend. Verder is de samenwerking tussen verschillende organisaties in de informatieketen niet optimaal. Ook krijgen de organisaties onvoldoende advies over de implementatie van de digitale informatiehuishouding.

- Actielijn 4 – Versoepelen overgang van papier naar digitaal. De overheidsorganisaties hebben te weinig inzicht in de mogelijkheden om papier te vervangen door digitaal, als daar behoefte aan is.

- Actielijn 5 – Nieuwe aanpak voor selectie. De bestaande procedures en regels voor (archief)selectie zijn niet toegesneden op de veranderde digitale omgeving. Er wordt weinig gedacht vanuit de werkprocessen. Verantwoordelijkheden zijn niet helder genoeg belegd. Procedures voor onder andere de vaststelling van selectielijsten zijn lang en complex.

- Actielijn 6 – Bewerking van papieren en digitaal archief. Overheidsorganisaties kampen met een grote achterstand in de bewerking van papieren archieven. De totale werkvoorraad over de periode vanaf 1976 beslaat voor de rijksoverheid ongeveer 250 kilometer papieren dossiers. De digitale voorraad is onbekend.

- Actielijn 7 – Duurzaam beheer en behoud. De overheidsorganisaties komen capaciteit tekort om papieren en digitale documenten op te slaan. Verder zijn sommige bestanden beperkt of niet toegankelijk voor het publiek. Ook het feit dat onduidelijk is wie wat beheert, staat een duurzame opslag in de weg.

- Actielijn 8 – Herziene wet- en regelgeving. De bestaande regelgeving en procedures zijn niet toegesneden op de veranderde digitale omgeving. De regels zijn soms moeilijk toe te passen en ook de handhaving daarvan is moeilijk.

Bronverwijzing
Kamerstuk 29362, nr. 101

http://www.minocw.nl/documenten/27456.pdf

13 European Interoperability Framework

Kernachtig

Het "European Interoperability Framework (EIF)" heeft als doel om interoperabiliteit tussen de overheden van de lidstaten onderling en met de instituties van de Europese Unie te verbeteren. Het IDA programma van de Europese Commissie heeft op 21 januari 2004 de eerste draft versie van het European Interoperability Framework (EIF) voor pan-Europese e-government diensten vrijgegeven. Het document definieert een verzameling aanbevelingen en richtlijnen voor e-government diensten zodat overheden, bedrijven en burgers over de grenzen van de lidstaten kunnen interacteren, in een pan-Europese context. In plaats van het vervangen van nationale interoperability afspraken, is het EIF een aanvulling op die gebieden waar interoperability niet voldoende kan worden gegarandeerd door een puur nationale aanpak.

Samenvatting

Samenwerken in ketens en netwerken vindt niet alleen door overheidsinstellingen binnen Nederland plaats maar ook meer en meer met overheidsinstellingen buiten Nederland. De informatiesystemen van lidstaten moeten steeds meer informatie onderling uitwisselen. Hierbij valt ondermeer te denken aan de uitwisseling van gegevens over verkeersovertredingen, diploma's en justitiële veroordelingen. In Europees verband is gewerkt aan een raamwerk dat richting geeft aan deze samenwerking en de uitwisseling van producten, diensten en informatie als uiting daarvan.

Het European Interoperability Framework (EIF) gaat over een aantal basisbeginselen met betrekking tot interoperabiliteit. De eerste versie daarvan is uitgekomen in 2004, maar in feite dateren de discussies daarover al van 2002. Er wordt gewerkt aan een tweede versie van het European Interoperability Framework. Het doel is uiteindelijk betere dienstverlening aan de burgers.

Het Europese Interoperabiliteitsraamwerk - European Interoperability Framework (EIF) voorziet in een dergelijke verzameling van richtlijnen en aanbevelingen die de interoperabiliteit van overheidssystemen en processen mogelijk maken. Het raamwerk is (moet) in staat (zijn) om mee te evolueren met technologische veranderingen, administratieve wijzigingen en nieuwe standaarden.

Het EIF identificeert zes algemene principes voor de levering van pan-Europese elektronische overheidsdiensten: toegankelijkheid, meertaligheid, security, privacy, subsidiariteit en het gebruik van open standaarden.

Het EIF onderscheidt 3 niveaus van interoperabiliteit:

- Organisatorische interoperabiliteit
  Deze vorm van interoperabiliteit houdt in dat kan worden vastgesteld welke spelers en organisatieprocessen nodig zijn voor de verlening van een specifieke e-overheidsdienst en dat zij onderling overeenstemming bereiken over de structuur van hun interacties, d.w.z. het vaststellen van hun “samenwerkingsverbanden”
- Technische interoperabiliteit
  Deze vorm van interoperabiliteit houdt in dat IT-systemen en software met elkaar worden verweven en dat er open interfaces, normen en protocollen worden gedefinieerd en gebruikt om betrouwbare, doelmatige en efficiënte informatiesystemen op te bouwen.
- Semantische interoperabiliteit (betekenis en formaat)
  Deze vorm van interoperabiliteit zorgt ervoor dat de betekenis van de uitgewisselde informatie niet in het proces verloren gaat, en dat deze wordt bewaard en begrepen door de betrokken personen, toepassingen en instellingen.

Belangrijk is dat op al deze niveaus afstemming nodig is en dat binnen en tussen deze drie niveaus eveneens coördinatie noodzakelijk is.

Bronverwijzing:
http://ec.europa.eu/idabc/en/document/2319

14 Eindrapport van de VNG commissie 'Gemeentelijke Dienstverlening'

Kernachtig

Dit rapport van de VNG-commissie 'Gemeentelijke Dienstverlening'(ook wel bekend als de commissie Joritsma) uit juni 2005 heeft als doel vanuit de VNG een bijdrage te leveren aan de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. In het rapport wordt een visie uiteengezet op wat de rol van gemeenten moet zijn bij publieke dienstverleningen in 2015 en wordt deze visie vertaalt in actiepunten die in 2015 gerealiseerd moeten zijn. Het rapport is de aanzet geweest voor de start van het programma 'Gemeente heeft *Antwoord©*'.

Het rapport bestaat uit 3 delen. Het eerste deel omvat de bestuurlijke agenda met daarin de actiepunten die in 2015 gerealiseerd moeten zijn. In het tweede deel worden een aantal uitgangspunten en ontwikkelingen gemeentelijke dienstverlening vastgesteld die leidend zijn geweest bij het formuleren van de doelstelling en de aard van de visie. Tot slot volgt in deel drie de visie op de rol van gemeenten bij publieke dienstverleningen in 2015 en een uitvoeringsagenda voor het eerst jaar na het verschijnen van het rapport.

Samenvatting

Het rapport start met de uiteenzetting van de 'bestuurlijk agenda gemeentelijke dienstverlening 2015'. Die agenda bestaat uit een aantal actiepunten die binnen tien aar (in 2015) gerealiseerd moeten zijn:

- In 2015 zijn gemeenten dé poort tot publieke dienstverlening.
- In 2015 hebben gemeenten een gezamenlijk servicecenter voor de publieke dienstverlening. Gemeenten werken aanbod gestuurd en vraaggericht en passen multichanneling toe om hun klanten te bedienen. ICT is dan een belangrijke een productiefactor van dienstverlening. En gemeenten werken optimaal samen met zowel publieke- als private ketenpartners en maken gebruik van shared services.
- In 2015 vinden gemeenten het heel gewoon om zichzelf te normeren over de kwaliteit van dienstverlening. Alle gemeenten gebruiken een pakket van kwaliteits- en marketinginstrumenten die het van buiten naar binnen werken ondersteunen. En alle gemeenten hebben een Keurmerk dienstverlening en zijn ervan doordrongen dat goede dienstverlening alleen kan worden bereikt wanneer wordt geïnvesteerd in personeel en een dienstverlenende cultuur.

In het tweede deel worden een aantal uitgangspunten en ontwikkelingen omtrent de gemeentelijke dienstverlening vastgesteld. De uitgangspunten zijn tot stand gekomen op basis van een analyse van praktijkvoorbeelden, dialogen met gemeentelijke professionals en discussie met externe deskundigen.

Conclusie is dat er, naast alle positieve initiatieven, nog veel valt te verbeteren en te innoveren om de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen en de kosten in de hand te houden. Volgens de commissie is het daarom wenselijk nieuwe initiatieven te ontplooien die grensoverschrijdend kunnen en soms moeten zijn: binnen gemeenten, tussen gemeenten, tussen gemeenten en andere overheden en tussen gemeenten en (keten)partners daar waar ze gezamenlijk zorg dragen voor het leveren van publieke diensten.

De ontwikkelingen zijn geïnventariseerd op basis van bestaand onderzoek en de commissie heeft zich laten inspireren door ervaringen en resultaten van andere (semi) commerciële dienstverlenende branches. Belangrijkst ontwikkelingen die worden gesignaleerd: de burger eist kwaliteit en gebruiksgemak; de rijksoverheid stelt steeds meer eisen aan de gemeenten; het vormgeven van de dienstverlening vanuit de optiek van de afnemer (de burger) en daarbij gebruik maken van self-service en het gebruik van shared services tussen organisaties.

Op basis hiervan heeft de VNG-commissie de volgende visie geformuleerd op wat de rol van gemeenten moet zijn bij publieke dienstverleningen in 2015:

- De dienstverleningsrelaties tussen burgers en gemeenten worden ingericht vanuit de logica van de burger, het bedrijf, de maatschappelijke instelling in zijn hoedanigheid als afnemer van producten c.q. diensten.
- De gemeentelijke overheid wordt het eerste aanspreekpunt van een burger, bedrijf of maatschappelijke instelling voor de gezamenlijke dienstverlenende Nederlandse overheden.
- Om vanuit de logica van de “klant” te kunnen werken is het nodig dat gegevenshuishoudingen en basisregistraties op orde zijn en functioneren conform het principe van de eenmalige gegevenslevering.
- Het organiseren van de dienstverlening vanuit de logica van de burger kan het best vorm krijgen door de dienstverleningsketens in te richten volgens het principe van de (web)selfservice.

Tot slot wordt een uitvoeringagenda gepresenteerd voor het eerste jaar na het verschijnen van het rapport:

- Er ontstaat een voorhoede van grote en kleine gemeenten die het concept van één centraal telefoonnummer per gemeente gaan vormgeven en invoeren.
- Gemeenten gaan op de terreinen waar individuele contacten zijn tussen gemeente en burger of bedrijf (burgerzaken, belastingen, sociale diensten, BWT, milieu, stadswerk, ruimtelijke ordening etc.) extern gerichte servicenormen invoeren.

- Er wordt een kennisplatform ingericht zodat gemeenten onderling meer en beter kennis uit kunnen wisselen.
- Er wordt een bestuurlijk platform opgericht, zodat de samenhang tussen de activiteiten in de uitvoeringsagenda kan worden bewaakt en de aansluiting van de visie op verdergaande ontwikkelingen in de praktijk kan worden gewaarborgd.

Bronverwijzing

Het rapport:
http://www.vng.nl/smartsite.dws?id=58994&it=2

Het programma 'Gemeente heeft Antwoord©':
http://www.vng.nl/smartsite.dws?ch=&id=58994
http://www.antwoord.nl/home

15 Nota Basisregistratie

Kernachtig

Deze nota van de minister van Bestuurlijke vernieuwing en Koninkrijksrelaties uit augustus 2004 beschrijft de voortgang van de realisatie van zes basisregistraties in het kader van eenmalige gegevensverstrekking aan de overheid. Het betreft de basisregistraties voor personen, bedrijven, gebouwen, adressen, kaarten en percelen.

De nota bestaat uit vijf hoofdstukken. In hoofdstuk twee wordt de samenhang tussen basisregistraties en eenmalige gegevensverstrekking geschetst. In hoofdstuk drie volgen de van daaruit af te leiden contouren van de wettelijke regeling van basisregistraties. Hoofdstuk vier geeft de stand van zaken van de voorbereiding van elk van de zes basisregistraties. Daarnaast wordt ingegaan op werkzaamheden van het vervolgproject Stroomlijning Basisgegevens. Tot slot volgt in hoofdstuk vijf een conclusie over wat het voorgaande betekent voor het tijdstip waarop eenmalige gegevensverstrekking wettelijk zal zijn verankerd.

Samenvatting

In de nota wordt de samenhang tussen basisregistraties en eenmalige gegevensverstrekking als volgt geschetst (p.2): ‘Eenmalige gegevensverstrekking wordt gekenmerkt door de vastlegging van bepaalde gegevens in een daartoe bestemde basisregistratie door een aangewezen bestuursorgaan ten behoeve van herhaald gebruik door verschillende aangewezen bestuursorganen bij de uitvoering van hun publieke taken, met als doel dat burgers en bedrijven slechts eenmaal deze gegevens hoeven te verstrekken’.

Uit het bovenstaande kan een aantal principes voor een wettelijke regeling voor een basisregistratie worden afgeleid.

- Een basisregistratie wordt bij formele wet ingesteld en voor iedere basisregistratie wordt een aparte wet opgesteld.
- In iedere wet wordt geregeld welke soort gegevens wordt verzameld en met welk doel, hoe de kwaliteit van de gegevens wordt gewaarborgd, hoe de autorisatie voor de toegang tot de basisregistratie geschiedt, en andere specifieke onderwerpen.
- In iedere wet wordt voor iedere basisregistratie een minister aangewezen die verantwoordelijk is voor de volledigheid en de actualiteit van de basisregistratie. Het verzamelen van de te registreren gegevens kan daarbij worden opgedragen aan andere bestuursorganen.
- In beginsel worden vervolgens bij of krachtens algemene maatregel van bestuur de bestuursorganen geautoriseerd die de geregistreerde gegevens mogen gebruiken.

- De wet bepaalt dat een krachtens de wet geautoriseerd bestuursorgaan de gegevens waarvoor het is geautoriseerd opvraagt uit de basisregistratie.
- Aangezien eenmalige gegevensverstrekking afhankelijk is van enerzijds de verzameling van bepaalde gegevens in basisregistraties en anderzijds van de beschikbaarheid van deze gegevens door fysieke aansluiting van bestuursorganen op deze basisregistraties, is een wettelijke regeling van eenmalige gegevensverstrekking gericht op een verbod voor geautoriseerde bestuursorganen om gegevens bij burgers of bedrijven op te vragen die zijn opgenomen in een basisregistratie waarvoor zij zijn geautoriseerd.

In de nota wordt gesteld dat bij het opzetten van basisregistraties de implementatie zo veel mogelijk wordt gerealiseerd gelijktijdig met de totstandkoming van de verschillende wetten. In een vroeg stadium moet in overleg met de beoogde gebruikers van een basisregistratie in beeld worden gebracht welke gegevens in de basisregistratie moeten worden opgenomen. De omvang van de gegevensverzameling wordt vervolgens wettelijk vastgelegd.

Daarnaast wordt er in de nota rekening mee gehouden dat ook de gebruikers die geautoriseerd worden om van de basisregistratie gebruik te maken, hun werkprocessen moeten aanpassen. Hun interne organisatie en de aansluiting op de basisregistratie zullen moeten worden aangepast. In de nota wordt het voornemen uitgesproken de betreffende bestuursorganen een termijn te gunnen om deze aanpassingen te realiseren.

Bronverwijzing
Kamerstukken 29362 en 26387, nr 20

http://www.minbzk.nl/?ActItmIdt=11915

16 Programma ICT en administratieve lastenverlichting

Kernachtig

Ondernemers hebben te maken met veel administratieve verplichtingen die veroorzaakt worden door de overheid. Dat leidt tot kosten en ergernissen en verstoort het ondernemingsklimaat. Het kabinet heeft zich ten doel gesteld de administratieve lasten met 25% te verminderen. Een slimme inzet van ICT kan de uitwisseling van gegevens en informatie tussen bedrijfsleven en overheid aanzienlijk makkelijker maken. Daarom heeft het kabinet samen met het bedrijfsleven het programma ICT & Administratieve Lasten (ICTAL) 2003 - 2006 ontwikkeld. Het belangrijkste uitgangspunt hierbij is: *éénmalig aanleveren, meervoudig gebruik*. Per 1 april 2006 is het programma ICTAL afgerond en zijn de diverse producten en diensten overgedragen aan de beheerorganisatie van ICTU, de GBO-Overheid.

Samenvatting

Het programma ICT en Administratieve Lasten- verlichting, kortweg ICTAL, werd in januari 2003 opgericht. Doel van het programma ICT en Administratieve Lasten was de bureaucratische rompslomp voor ondernemers te verminderen en de informatievoorziening van de overheid aan ondernemers te verbeteren. Dit was mogelijk door een (generieke) ICT-infrastructuur te ontwikkelen die de informatie-uitwisseling tussen bedrijven en overheidsorganisaties efficiënt ondersteund. ICTAL was dan ook een samenwerkingsverband tussen het bedrijfsleven en de overheid.

Binnen het programma zijn in een drietal hoofdprojecten de volgende voorzieningen ontwikkeld: Bedrijvenloket, Overheidstransactiepoort en het Basisbedrijvenregister. Deze voorzieningen worden hieronder toegelicht:

- Bedrijvenloket (inmiddels Antwoord voor Bedrijven) en eFormulieren
  Het bedrijvenloket is één virtueel loket waar de ondernemer, op een overzichtelijke en samenhangende manier, informatie van de overheid kan krijgen en transacties kan verrichten. Via het Bedrijvenloket worden ook voorzieningen aangeboden voor transacties met behulp van elektronische formulieren.

- OTP, Overheidstransactiepoort
  De overheidstransactiepoort, kortweg OTP, ondersteunt en bevordert de elektronische communicatie tussen bedrijfsleven en overheden en biedt de functie van elektronisch postkantoor. Deze voorziening vormt dé nieuwe basis voor elektronische communicatie met de overheid.

- Handelsregister (voorheen NHR / BBR, ook wel Basisregister Ondernemingen en rechtspersonen).
  Dit register bevat de identificerende gegevens van álle in Nederland gevestigde bedrijven en organisaties. Unieke identificatie van bedrijven is noodzakelijk voor de 'elektronische herkenning' van bedrijven en is onontbeerlijk voor de gegevensuitwisseling tussen verschillende overheidsorganisaties (meervoudig gebruik).

- EGS, Elektronisch gestandaardiseerde Statistiekuitvraag
  De ontwikkeling van OTP en EGS was bij de afronding van het programma nog niet gereed; deze is binnen de GBO.Overheid voortgezet.

Bronverwijzing

http://www.e-overheid.nl/achtergrond/geschiedenis/ictal/ictal.xml

17 Kabinetsvisie Andere Overheid 2003

Kernachtig

In deze brief aan de tweede kamer uit december 2003 beschrijft de minister van Bestuurlijke vernieuwing en Koninkrijksrelaties de kabinetsvisie en het actieprogramma “Andere Overheid” ter modernisering van de overheid. De visie geeft een analyse van de huidige verhoudingen tussen burger en overheid en de problemen die deze verhoudingen kenmerken. Daarnaast worden de eisen geschetst waaraan een moderne overheid zou moeten voldoen. Het actieprogramma vertaalt de visie in concrete activiteiten. Deze activiteiten zijn op hoofdlijnen weergegeven.

De kabinetsvisie bestaat uit vier delen. In het eerste deel wordt een inleiding gegeven op de visie en wordt de samenhang van de visie verwoord met het hoofdlijnenakkoord van het kabinet-Balkenende II en met het actieprogramma Andere Overheid. Het tweede deel is gewijd aan de verhouding burger-moderne overheid. In deel drie worden de contouren van de moderne overheid uiteengezet. Tot slot volgt het vierde deel met een slotbeschouwing op de kabinetsvisie.

Het actieprogramma bestaat uit vijf delen. In het eerste deel is verwoord waarom er een actieprogramma is opgezet. In delen twee tot en met vijf worden de vier actielijnen van het programma uitgewerkt.

Samenvatting

Uitgangspunt van de kabinetsvisie is dat in de toekomst burgers, individueel en georganiseerd, meer zelf moeten doen en minder op de overheid kunnen leunen. Tegelijkertijd krijgt volgens de kabinetsvisie diezelfde *civil society* meer mogelijkheden om naar eigen inzicht, direct en met minder overheidsinmenging, te functioneren. De overheid zal zich beperken tot wat haar kerntaken zijn en deze taken beter gaan uitvoeren: eenvoudiger, efficiënter, effectiever.

Kern van het actieprogramma is dat bij ieder ministerie kritisch gekeken wordt naar taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, naar de interne organisatie en naar de uitvoering van het overheidsbeleid. De vraag die centraal staat is of de overheid nog de goede dingen doet en of de overheid die dingen op de juiste manier doet. Voor de overgebleven kerntaken moet de overheid vervolgens haar prestaties opvoeren.

Op basis van deze doelstellingen zijn in het actieprogramma Andere Overheid vier actielijnen geformuleerd:

- *De overheid gaat haar dienstverlening aan de burger verbeteren*. Het kabinet streeft er in het actieprogramma naar dat in 2007 65% van de publieke dienstverlening (van rijk, provincies en gemeenten) plaats kan vinden via het Internet. Gemeenten en uitvoeringsorganisaties spelen hierbij – als frontoffice van de overheid – een belangrijke rol. Het kabinet zal met deze organisaties samenwerken in het bereiken van de doelstelling om burgers slechts eenmalig om gegevens te vragen. Uiteindelijk moet dit leiden tot de situatie dat aan burgers geen gegevens meer (mogen) worden gevraagd die al binnen de overheid beschikbaar zijn.

- *De overheid gaat minder en anders regelen*. De overheid gaat de komende jaren minder regels opleggen en zaken vooral ook anders regelen. De inzet hierbij is dat in 2006 de administratieve lasten voor burgers en bedrijven met 25% zijn verminderd. Alle departementen lichten op korte termijn hun eigen regelgeving door op mogelijkheden om regels te versoberen, te vereenvoudigen of op te heffen.

- *De rijksoverheid gaat zichzelf beter organiseren*. Het stelsel van adviesraden wordt versoberd en verbeterd, evenals de toezichtfunctie, en de inhuur van externe adviseurs wordt beperkt. Daarnaast zal het kabinet in deze periode voorstellen ontwikkelen voor een herinrichting van de rijksdienst. Daarbij wordt in het bijzonder gekeken naar de mogelijkheden van een meer flexibele departementale structuur en een adequate politieke sturing, bijvoorbeeld via de introductie van een ‘kernkabinet’.

- *De rijksoverheid gaat haar relaties met provincies en gemeenten vernieuwen*. De vernieuwing van het openbaar bestuur en het verbeteren van de publieke prestaties zijn een zaak van rijk, uitvoeringsorganisaties, provincies en gemeenten en andere overheden samen. Een goed functionerende overheid zorgt daarom voor heldere (financiële) verantwoordelijkheden en de ruimte om maatwerk te kunnen leveren. Het kabinet zal daarom een groot aantal specifieke uitkeringen van de departementen overhevelen naar het Gemeente- en het Provinciefonds. De prestaties van overheidsinstellingen worden onderling vergelijkbaar gemaakt.

Bronverwijzing
Kamerstuk 29362, nr. 1

http://www.minbzk.nl/@9469/kabinetsvisie

18 Beter Bestuur voor Burger en Bedrijf

Kernachtig

Het kabinet stelt zich ten doel om ruimte te scheppen voor de samenleving voor ontplooiing, keuzevrijheid en verantwoordelijkheid met tegelijkertijd een beter presterende en geloofwaardige overheid. Dat wil het kabinet onder meer bereiken door de regelzucht en bureaucratie terug te dringen, de kwaliteit van de publieke dienstverlening en het overheidsfunctioneren te vergroten en de keuzevrijheid van burgers en bedrijven te vergroten. Daarom is het kabinet eind 2002 een samenhangende operatie 'Beter Bestuur voor Burger en Bedrijf' gestart.

Samenvatting

De operatie 'Beter Bestuur voor Burger en Bedrijf'(ook wel B4 genoemd) richtte zich op vraagstukken die op het raakvlak liggen van ordening, wetgeving en uitvoering om zodoende de prestatie van de overheid in zijn rol als wetgever, rechtshandhaver, markttoezichthouder, bestuurder en dienstverlener te verbeteren. Het vormde een nieuw informatiebeleid inzake de publieke sector, waarin alle bestaande en tijdelijke initiatieven opnieuw zouden worden geëvalueerd, afgerond of gewijzigd en in het nieuwe plan worden opgenomen.

De nadruk verschoof van een reeks uiteenlopende kwantitatieve doelstellingen op het gebied van e-Government naar een meer gerichte aandacht voor praktische en zichtbare resultaten, met de volgende doelstellingen:

- Terugdringen van bureaucratie en regelzucht. Deze doelstelling werd gecoördineerd door het Ministerie van Justitie en was bedoeld om de administratieve lasten voor burgers en het bedrijfsleven te verlichten, en tegelijkertijd de regelgeving en activiteiten op het gebied van rechtshandhaving te vereenvoudigen.
- Vergroten van de keuzevrijheid van burgers en bedrijven. Deze doelstelling werd gecoördineerd door het Ministerie van Economische Zaken. Het doel was om klantgerichte informatiesystemen in overheidsorganisaties te implementeren en tegelijkertijd een betere aansluiting van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt en transparantere transacties tussen de groepen.
- Verbeteren van de publieke dienstverlening en de kwaliteit van het overheidsfunctioneren. Deze doelstelling werd gecoördineerd door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en was gericht op het verbeteren van de beleidsuitvoering en het personeelsbeleid van de overheid. Het onderzocht de mate van gewenstheid van overheidstaken en het voldoen aan publieke eisen op het gebied van transparantie en controleerbaarheid.

De B4-actie was gericht op manieren waarop ICT kon worden ingezet om de overheid efficiënter en effectiever te maken. Er werd een aantal startprojecten voorgesteld, waarbij ICT kon worden ingezet ter verbetering van de aandacht aan de contacten tussen burgers en overheid. Dit waren de volgende startprojecten:

- Openingstijden en beschikbaarheid (semi-)publieke diensten
- Naar een effectievere overheid, door een slagvaardige en moderne bureaucratie
- Burgers kunnen beter kiezen
- Benchmarken publieke prestaties
- Versneld starten van een onderneming
- Implementatie van de Innovatiekanskaart
- Dienstverlening zonder bureaucratie
- Andere toezichtinstrumenten.

De B4-actie was geen lang leven beschoren. De coalitie van VVD, CDA en LPF viel na slechts 87 dagen uit elkaar, waarna de Nederlandse kiezers in januari 2003 opnieuw hun stem uitbrachten.

Bronverwijzing

http://www.e-overheid.nl/achtergrond/geschiedenis/beterbeleid/beterbeleid.xml

Kamerstukken 2002–2003, 28 755, nr. 1

19 Actieprogramma Elektronische Overheid; het kabinetsstandpunt op het advies van de commissie ICT en Overheid

Kernachtig

Dit document uit juni 2002 beschrijft het kabinetsstandpunt op het advies van de commissie ICT en Overheid. Deze commissie werd op 31 januari 2001 ingesteld, onder voorzitterschap van de heer mr. A.W.H. Docters van Leeuwen. De commissie kreeg de opdracht te adviseren over de invloed van ICT-ontwikkelingen in combinatie met internationalisering, op de positie, rol en structuur van de Nederlandse overheidsorganisatie.

In het kabinetsstandpunt wordt eerst een samenvatting gegeven van het advies van de commissie ICT en Overheid (hoofdstuk 1). Vervolgens wordt ingegaan op de analyse en de bijbehorende aanbevelingen van deze commissie (hfd. 2.1 t/m 2.4). Een aantal resterende aanbevelingen komt aan de orde in hfd. 2.5.

Samenvatting

De commissie ICT en Overheid identificeerde een viertal maatschappelijke trends (horizontalisering, deterritorialisering, virtualisering, versnelling), die tezamen ingrijpende gevolgen hebben de overheidsorganisatie. De commissie kwam op basis van deze analyse tot een relatief groot aantal aanbevelingen. De kabinetsreactie onderschreef op hoofdlijnen de analyse van de commissie, maar nam niet alle aanbevelingen over.

Hieronder een overzicht van de belangrijkste punten in het kabinetsstandpunt:

- Het kabinet onderkend de wenselijkheid van een vraaggerichte, meer proactieve en meer transparante dienstverlening.
- Het kabinet onderkend de wenselijkheid van duidelijke bevoegdheidsverdelingen tussen bestuurslagen en spreekt het voornemen uit een aantal nader te bepalen beleidsterreinen gericht te onderzoeken op mogelijkheden voor vereenvoudiging van de bevoegdhedenverdeling bij uitvoerende taken.
- Het kabinet onderkend dat de transparantie van interbestuurlijke samenwerkingsverbanden kan worden verbeterd en spreekt het voornemen uit een kwaliteitsprogramma voor te bereiden, gericht op de onderlinge vergelijking van interbestuurlijke samenwerkingsverbanden ten aanzien van de wijze waarop zij invulling geven aan transparantie en verantwoording.
- Verder constateert het kabinet dat het gebruik van privaatrechtelijke vormen (o.a. stichtingen en naamloze vennootschappen) ten behoeve van interbestuurlijke samenwerking groeit, zonder dat daarbij dezelfde waarborgen voor openbaarheid, transparantie en verantwoording zijn geregeld.

Het kabinet spreekt het voornemen uit om de feitelijke situatie die zich heeft ontwikkeld in kaart te brengen teneinde te bezien of aangescherpt beleid nodig is.

- Daarnaast spreekt het kabinet het voornemen uit onderzoek te doen naar de oorzaken van lange doorlooptijden bij interbestuurlijke projecten in de stedelijke invloedssfeer, om te kijken op welke wijze deze doorlooptijden zouden kunnen worden verminderd.

Bronverwijzing

Kamerstuk 26387, nr. 16

http://www.minbzk.nl/contents/pages/7748/KabinetsstandpuntcommissieICTenoverheid.pdf

20 Nota “Naar toegankelijkheid van overheidsinformatie” (1997)

Kernachtig

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken stuurde in juni 1997 deze nota aan de Tweede Kamer. De nota was de eerste stap in de richting van een beleidskader voor toepassing van Informatie- en Communicatietechnologie (ICT) bij het toegankelijk maken van overheidsinformatie.

Het document bestaat uit vijf hoofdstukken. In het eerste en tweede hoofdstuk worden aanleiding en karakter van de nota geschetst. Hoofdstuk drie geeft een analyse van het toenmalige juridisch kader voor de openbaarheid van (digitale) overheidsinformatie. In hoofdstuk vier volgen de consequenties van de uitkomsten van deze analyse. Tot slot worden in hoofdstuk vijf de beleidsvoornemens geformuleerd die aan dit alles handen en voeten geven.

Samenvatting

De elektronische beschikbaarstelling van overheidsinformatie bevindt zich in 1997 nog in het stadium van zoeken en tasten. De technische mogelijkheden nemen voortdurend toe, maar de overheid worstelt nog met de basisvragen. Daarnaast is voor overheidsorganen vaak niet duidelijk welke elektronische informatie zij binnen het bestaande wettelijk kader moeten en mogen verstrekken en onder welke condities. Met deze nota wilde het kabinet die onduidelijkheden zoveel mogelijk wegnemen.

Drie categorieën overheidsinformatie werden onderscheiden.

- Basisinformatie van de democratische rechtsstaat. Deze wordt gevormd door wet- en regelgeving, uitspraken van de rechterlijke macht en parlementaire informatie. Deze categorie is principieel openbaar en dient ook zo toegankelijk mogelijk te zijn.

- Bestuurlijke informatie onder de Wet openbaarheid van bestuur. Tenzij de uitzonderingen en beperkingen van de Wob zich daartegen verzetten, zijn bestuursorganen verplicht informatie te verstrekken, op verzoek of uit eigen beweging.

- Elektronische gegevensbestanden van het bestuur. Het kabinet concludeerde in 1997 dat veel van de informatie die met bestanden kan worden gemaakt en die ook voor andere dan bestuurlijke doeleinden kan worden aangewend, niet opvraagbaar is onder de Wob. Tegelijkertijd blijkt dat steeds meer bestuursorganen dit soort informatie aanmaken en verkopen.

Ook langs contractuele weg kunnen particulieren, het bedrijfsleven daaronder begrepen, toegang krijgen tot informatie. De vraag naar de toegang tot de bestandsgegevens die daarvoor de basis vormen, blijft daarmee actueel.

Vanuit politiek oogpunt volgen hieruit twee issues. Ten eerste het gebruik van ICT om de burger te betrekken bij het democratisch proces. Ten tweede het gebruik van ICT om elektronische bestanden van overheidsorganen commercieel te exploiteren. Hier doet zich een aantal dilemma's voor, met name met betrekking tot de exploitatie van bestanden. Deze dilemma's zijn:

- Is het acceptabel dat overheidsorganen informatieproducten ontwikkelen die niet noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun primaire 'overheidstaak'?
- Mogen overheidsorganisaties inkomsten verwerven uit de exploitatie van hun databestanden of moet deze taak aan het bedrijfsleven worden overgelaten?
- Mag de overheid haar klanten kosten in rekening brengen voor het gebruik van databestanden en zo ja, welke prijs is acceptabel?

Voor het kabinet vormden deze dilemma’s het uitgangspunt voor de beleidsvoornemens in de nota. De beleidsvoornemens waren er enerzijds op gericht te komen tot een optimaal gebruik van de nieuwe mogelijkheden van ICT met het oog op het functioneren van democratie en rechtsstaat. Anderzijds waren ze erop gericht kansen voor het bedrijfsleven te creëren en dat de informatieverwerking door de overheid gericht bleef op de publieke taak.

Bronverwijzing
kamerstuk 20644, nr. 30

http://www.minbzk.nl/actueel/publicaties?popup=t...&ActItmIdt=7782

21 Document informatie

Colofon

Auteur
Redactie NORA

Status
Definitief

Project
-

Datum
1 november 2010

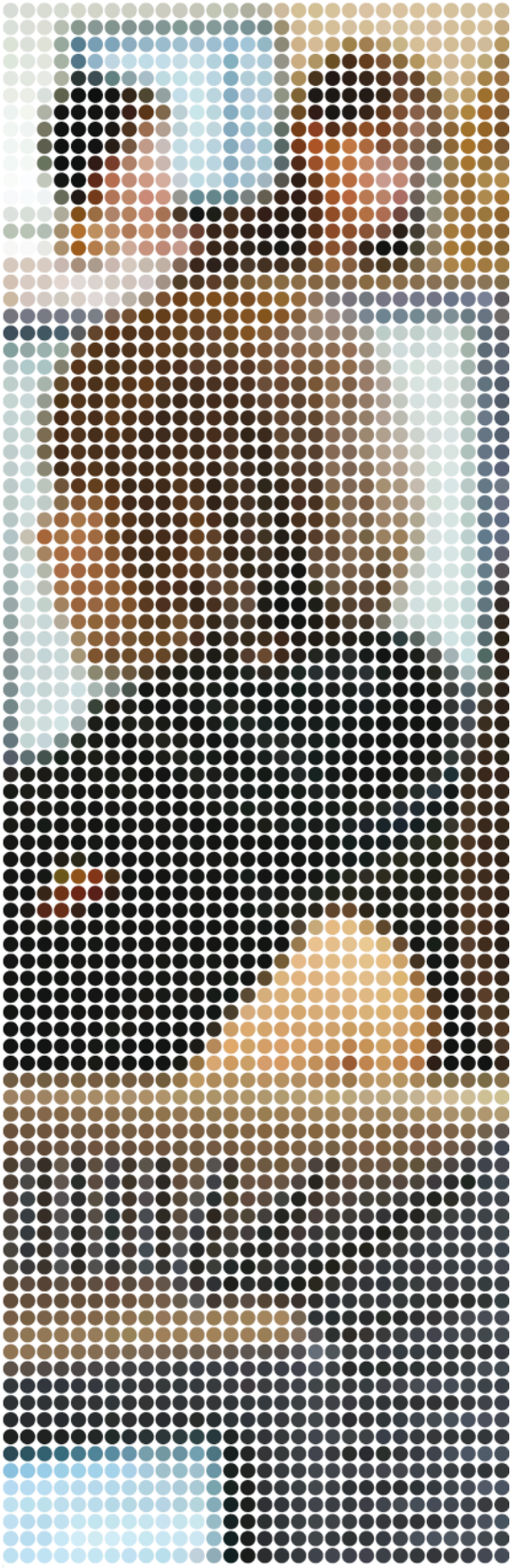
Organisatie
NORA

Classificatie
-

Titel
NORA dossier Beleidskaders

Locatie
-

Versie
1.0



Wilhelmina van Pruisenweg 104
2595 AN Den haag
Postbus 84011
2508 AA Den Haag

T (070) 888 78 20
F (070 888 78 81
www.e-overheid.nl