

Vergaderjaar 2013–2014

**26 643**

**Informatie- en communicatietechnologie (ICT)**

**Nr. 316**

## **BRIEF VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 23 juni 2014

### **Inleiding**

Burgers en bedrijven kunnen veel overheidsinformatie online vinden en zaken die ze met de overheid moeten of willen regelen, online afhandelen. Dit is het resultaat van vele digitaliseringsinspanningen van de afgelopen jaren.

Uit Europese cijfers over 2012–2013 blijkt dat het gebruik van internet in Nederland in de contacten met de overheid en de online beschikbaarheid van overheidsinformatie als samengestelde score (met 81%) 11% boven het europees gemiddelde ligt.<sup>1</sup>

De Ombudsman meldt in zijn jaarverslag 2013 dat de kwaliteit van (digitale) overheidsdienstverlening vooruit is gegaan. Hij stelt ook dat burgers in beginsel positief tegenover digitale dienstverlening staan en er behoefte aan hebben. Onderzoek bij bedrijven op dit punt laat eenzelfde uitkomst zien.

Op belangrijke elementen van digitale dienstverlening boeken wij dus resultaten.

Een overheid die informatie en diensten digitaal en gebruikersvriendelijk heeft ingericht, daarbij in de pas loopt met het bedrijfsleven zoals bijvoorbeeld de bankensector en ook zorgt dat er andere mogelijkheden zijn als digitaal geen optie is, is een overheid die voldoet aan de verwachtingen van burgers en bedrijven. De «menselijke maat» is een leidend principe. Het kabinet houdt in het oog waar burgers ondersteuning nodig hebben bij het gebruik van digitale dienstverlening en waar uitsluitend digitale dienstverlening voor specifieke groepen burgers kwetsbaar is. Digitalisering draagt tevens bij aan andere beleidsdoelstellingen, zoals het terugdringen van administratieve lasten en regeldruk voor burgers en bedrijven, en efficiëncy doelstellingen zoals die zijn geformuleerd in de hervormingsagenda rijkdienst, één Overheid en Open Overheid.

<sup>1</sup> O.a. Eurostat 2012, eGovernment reports 2013/2014

Het beleid van het kabinet is erop gericht dat burgers en bedrijven hun zaken met de overheid overwegend digitaal kunnen gaan afhandelen. In mijn Visiebrief van 23 mei 2013 over Digitale overheid<sup>2</sup> heb ik uiteengezet hoe ik deze doelstelling voor burgers aanpak. In de kamerbrief Actualisatie Digitale Agenda<sup>3</sup> heeft de Minister van Economische Zaken aangegeven hoe hij dezelfde doelstelling zal bereiken voor bedrijven. In deze brief schets ik, mede namens de Ministers van Economische Zaken en van Wonen en Rijksdienst, op hoofdlijnen waar wij staan in het proces naar digitale dienstverlening en presenteer ik een Roadmap met betekenisvolle activiteiten (zie daarvoor bijlage 1 van deze brief<sup>4</sup>). In dat proces zijn medeoverheden en uitvoeringsorganisaties van doorslaggevend belang; doorgaans zijn zij veel meer dan ministeries voor burgers en bedrijven van belang voor overheidssdienstverlening en informatie.

### **Stand van zaken**

Op veel voor burgers en bedrijven betekenisvolle terreinen is de overheidssdienstverlening al verregaand gedigitaliseerd: rond belastingen en uitkeringen, rond de fysieke leefomgeving (bouwen, wonen, ruimtelijke ordening en milieu) en transport en vervoer (waaronder douane). Sectoren als onderwijs en zorg leveren eveneens grote inspanningen om diensten verder te digitaliseren en te optimaliseren. Ook onder gemeenten zijn er vele goede voorbeelden van het succesvol aanbieden van digitale dienstverlening en het stimuleren van het gebruik van digitale diensten. Het baliebezoek neemt daarbij af en de administratieve lasten verminderen.<sup>5</sup> Het gebruik van het stelsel van basisregistraties heeft een neerwaarts effect op regeldruk; de reductie die gerealiseerd kan gaan worden voor alle relevante administratieve processen kan met enige voorzichtigheid geraamd worden op gemiddeld ca. 170 miljoen euro per jaar.<sup>6</sup>

### **Roadmap Digitaal**

Gemeenten, provincies, waterschappen, ministeries, uitvoeringsorganisaties en sector-overschrijdende coalities zoals «Dienstverlening 2020» en «Doorbraak in Dienstverlening», hebben allen voor deze roadmap hun belangrijkste activiteiten in kaart gebracht. In de bijlage treft u een sectorgewijs overzicht van belangrijke digitaliseringactiviteiten en projecten van overheidsorganisaties die allen bijdragen aan de kabinetsdoelstelling. Het is een selectie van voor burger en bedrijf betekenisvolle activiteiten, het overzicht is niet uitputtend en evenmin een «in beton gegoten» planning. Digitalisering is belangrijk en biedt vele voordelen, maar moet ook met beleid en met oog voor de menselijke maat worden uitgevoerd. Goede dienstverlening, digitaal of niet, is nooit af en vergt continue aandacht en ontwikkeling. Regelmatig zullen mijn collega's en ik bezien hoe ver we zijn en welke eventuele nadere actie nodig is.

<sup>2</sup> Kamerstuk 26 643, nr. 280

<sup>3</sup> Kamerstuk 29 515, nr. 346

<sup>4</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

<sup>5</sup> In Rotterdam bijvoorbeeld (bron: Jaarverslag Publiekszaken 2013) is het aantal bezoekers van de website gegroeid van 3,3 miljoen in 2010 naar 5,2 miljoen in 2013. En het aantal bezoeken aan MijnLoket toegenomen van 408 duizend in 2010 naar 1,7 mln in 2013. De uitbreiding van de digitale dienstverlening heeft geresulteerd in een afname van het aantal bezoeken aan de balies van de stadswinkels met bijna 50%. De gemeente Molenwaard voert een pilot «balieloos stadhuis» uit.

<sup>6</sup> Onderzoek naar de regeldrukeffecten van het stelsel van basisregistraties, SIRA consulting, maart 2014.

## Op weg naar 2017, NCDO

Voor de periode 2014–2017 ligt de nadruk op:

- Het succesvol afronden van de overheidsbrede implementatie-agenda dienstverlening e-overheid, kortweg i-NUP, en vervolgens het verder implementeren van de gemeenschappelijke basisvoorzieningen voor digitale dienstverlening binnen de overheid. Ter informatie stuur ik u in bijlage 2<sup>7</sup> de vijfde editie van de i-NUPdate met inspirerende praktijkverhalen over deze overheidsbrede implementatie-inspanning.
- Op 28 mei jl. bent u geïnformeerd over het besluit van het kabinet inzake de realisatie van de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI).<sup>8</sup> Verdere ontwikkeling van- en aansluiting op de GDI zal de komende jaren plaatsvinden. Deze infrastructuur is dermate belangrijk voor onze samenleving dat deze centrale en stevigere interbestuurlijke regie behoeft en een bijbehorend governance- en financieringsarrangement tussen medeoverheden, uitvoeringsorganisaties en het rijk. Deze opdracht is belegd bij de Nationaal Commissaris Digitale Overheid (NCDO); ik verwijs u daarvoor naar de hiervoor genoemde brief. De NCDO heeft de opdracht om bestuurlijke regie en programmering voor de digitale overheid op te zetten. De economische potentie van digitale infrastructuur en dienstverlening krijgt, met het oog op Nederlands internationale concurrentiepositie en verdienvermogen, bijzondere aandacht. De NCDO is geen uitvoeringsorganisatie van projecten van rijksoverheid of andere overheden.
- Het gebruikersperspectief leidend laten zijn bij de inrichting van dienstverleningsprocessen en het intensiveren van de aandacht en hulp voor digi-onvaardigen. Dit moet leiden tot verhoging van de klanttevredenheid over digitale dienstverlening en het vergroten van het gebruik van het digitale dienstenaanbod.
- Het ontwikkelen van mobiele services zoals een belasting-app en een verhuis-app. Naar verwachting zal dit type van applicaties steeds meer ontwikkeld worden en in combinatie met de mogelijkheden van geodata en GPS innovatieve vormen van dienstverlening mogelijk maken.
- Ontwikkelen van voorzieningen zoals digitale kluisjes en een digitale handtekening waarmee de veiligheid en privacy van digitale dienstverlening verder wordt verbeterd en fraude kan worden tegengegaan.

## Wetgeving

Toegang tot informatie en diensten moet in het kader van veiligheid en privacy met waarborgen omgeven zijn. Het Ministerie van BZK en dat van EZ stellen een gezamenlijke wetgevingsagenda op voor het elektronisch zakendoen voor burgers en bedrijven met de overheid. Verschillende wetten en regelingen, waaronder een wettelijke basis voor MijnOverheid en de berichtenboxen, dragen daar aan bij. De Minister van EZ heeft op 25 april 2014 aan de Kamer laten weten dat de Wet op Elektronisch Zakendoen onderdeel wordt van het breder integraal wetgevingsprogramma.<sup>9</sup> Daarnaast wordt gewerkt aan wetgeving inzake elektronische identificatie. Mijn ministerie en dat van Veiligheid en Justitie bereiden een aanpassing voor van afdeling 2.3 van de Algemene wet bestuursrecht. De Gemeentewet, de Provinciewet, de Waterschapswet en de Wet gemeenschappelijke regelingen worden separaat aangepast voor de elektronische publicatie van niet tot een of meer belanghebbende gerichte bekendmakingen, kennisgevingen en mededelingen. Het streven is deze wet in 2016 in werking te laten treden.

<sup>7</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

<sup>8</sup> Kamerstuk 26 643, nr. 314.

<sup>9</sup> Kamerstuk 32 637 nr. 131

## **Toegang en berichtenverkeer**

De voorziening MijnOverheid.nl heeft op dit moment 1,2 miljoen gebruikers en er zijn inmiddels 7 miljoen berichtenboxen voor burgers klaar gezet. Eind 2013 is de Belastingdienst succesvol aangesloten op de Berichtenbox voor burgers van MijnOverheid.nl. De komende periode wordt de nadruk gelegd op het aansluiten van meer overheidsorganisaties op de berichtenbox van MijnOverheid.nl. Ook op de berichtenbox voor bedrijven worden meer overheidsorganisaties aangesloten. Voorts worden voorbereidingen getroffen voor een onderzoek naar de mogelijkheden voor integratie van de berichtenbox voor burgers en de berichtenbox voor bedrijven. Het streven is om een, vanuit het perspectief van burgers en bedrijven samenhangende voorziening, inclusief de benodigde wetgeving, gereed te hebben in 2017.

## **Informatieveiligheid**

Informatieveiligheid en het tegengaan van fraude zijn belangrijke aandachtspunten voor het realiseren van de doelstellingen. Het kabinet werkt aan een stelsel van verplichtende zelfregulering waarin informatieveiligheid binnen de gehele overheid geborgd wordt. Onderdeel hiervan is het samen met het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) opstellen van een normenkader, een ketenaanpak, monitoring en een incidentenstructuur. In 2015 e.v. wordt dit stelsel verder uitgewerkt en ingevoerd.

## **Digivaardigheid**

Vele uitvoeringsorganisaties en gemeenten bieden cursussen aan voor burgers die moeite hebben met het digitale kanaal. Dit levert niet alleen een positieve bijdrage aan het gebruik van het digitale kanaal, maar draagt tevens bij aan andere doelstellingen zoals het vergroten van zelfredzaamheid en het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt. Het Ministerie van BZK ondersteunt financieel de totstandkoming van het Digitaal Hulpplein dat eind 2014 operationeel zal zijn. Dit plein levert een landelijk dekkend overzicht van cursussen waar overheidsorganisaties burgers naar kunnen verwijzen. Een bellijn is onderdeel van dit Digitaal Hulpplein. Het Ministerie van BZK en de Belastingdienst werken daarnaast samen met uitvoeringsorganisaties en gemeenten aan andere ondersteuningsmogelijkheden voor mensen die (nog) niet in staat zijn digitaal te communiceren met de overheid.

## **Toegankelijke overheidswebsites**

Toegankelijkheid van websites is van groot belang omdat deze websites informatie verstrekken en toegang tot diensten mogelijk maken. De Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) versie 2.0 vormen de internationale standaard voor overheidssites, deze zijn integraal overgenomen in onze nationale Webrichtlijnen voor websites van de overheid. Het College Standaardisatie heeft de Webrichtlijnen geplaatst op de «pas toe of leg uit»-lijst met verplichte open standaarden. Sinds december 2013 is het Toepassingskader operationeel en geplaatst op de website Webrichtlijnen.nl waarmee het voor iedere organisatie toegankelijk is.

## **Monitoren voortgang**

Uiteraard willen we kunnen vaststellen dat burgers en bedrijven hun zaken met de overheid digitaal, goed en naar tevredenheid kunnen afhandelen. Periodiek zullen wij de vorderingen daarop volgen. Daartoe hebben de Minister van Economische Zaken en ik ook klankbordgroepen

(voor burgers en bedrijven) ingericht waarmee wij de ontwikkeling van digitale dienstverlening kunnen toetsen en waar nodig bijstellen.

### **Communicatie**

Het is van belang dat eenduidig en samenhangend wordt gecommuniceerd over digitale overheidsdienstverlening. Daartoe start een gezamenlijke campagne van de Ministeries van EZ en van BZK, «Nederland digitaliseert».

### **Tot slot**

Ik constateer dat alle overheden en uitvoeringsorganisaties grote inspanningen verrichten om de dienstverlening aan burgers en bedrijven digitaal beschikbaar te hebben. Er wordt gewerkt aan het realiseren van dienstverlening die niet alleen goedkoper is en met minder administratieve last en regeldruk kan plaatsvinden, maar die tevens kwalitatief beter is. Om zowel het aanbod als het gebruik van die digitale dienstverlening nog verder te laten toenemen moet er tegelijkertijd nog veel werk worden verzet. De voorbeelden – die er ook zijn – waar digitale dienstverlening nog niet goed werkt houden ons scherp en maken duidelijk waar wij nog extra stappen moeten zetten. Het realiseren van goede, goedkope en veilige dienstverlening staat daarbij centraal. Ik zal medio 2015, mede namens de Minister van EZ en van WenR, weer een tussenresultaat aan uw Kamer presenteren.

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
R.H.A. Plasterk

**bij Tussenbalans****Digitaliseringsactiviteiten sectoren**

De digitalisering(ontwikkelingen) binnen de verschillende sectoren cq. beleidsdomeinen zijn in beeld gebracht. In de bijlage treft u een sector-gewijs gepresenteerd overzicht van belangrijke digitaliseringactiviteiten en projecten van overheidsorganisaties die allen bijdragen aan de kabinetsdoelstelling. Het is een selectie van voor burger en bedrijf betekenisvolle activiteiten, het overzicht is niet uitputtend. Alle overheidsorganisaties zijn zelf verantwoordelijk voor hun digitaliseringactiviteiten en projecten zoals opgenomen in dit overzicht.

Het indelen in sectoren is een oriëntatie gericht op de primaire taken en bedrijfsvoering van de organisaties, meestal overeenkomend met de behoefte van burgers en bedrijven aan samenhangende diensten. De pilot «Samenwerking Onderwijs, Jeugdzorg en Arbeidsmarkt» is een goed voorbeeld van sectoroverschrijdende diensten en dienstverleningsprocessen. Andere voorbeelden hiervan zijn het ontwikkelen van diensten vanuit belangrijke levensgebeurtenissen zoals echtscheiden en dienstverlening aan nabestaanden onder «Overheidsbrede Dienstverlening 2020», het aanbieden van diensten vanuit levensgebeurtenissen op MijnOverheid.nl, de wijze waarop diensten van het Ondernemersplein vorm zijn gegeven, en de verschillende websites ten behoeve van het school- en studiekeuzeprocess.

De diverse activiteiten per sector betekenen veel voor de gemeentelijke taken. Hierom is ook een onderdeel «Gemeentelijke stappen en ontwikkelingen» opgenomen.

**Gemeentelijke stappen en ontwikkelingen**

Gemeenten zijn volop actief met de realisatie van de doelstellingen van de Roadmap. Hierbij staat de wereld niet stil en is er sprake van drie onderdelen van ontwikkeling.

**1. Uitvoeren afspraken**

Gemeenten werken nu voortvarend aan het afmaken van de ingezette koers met het NUP en BRP om zodoende de (basis)infrastructuur ten behoeve van de digitale dienstverlening vorm te geven. Hierbij is de beschikbaarheid van de door het Rijk te realiseren centrale voorzieningen een bepalende factor voor het moment van voltooiing van die infrastructuur. Dit zal de komende jaren een belangrijk spoor blijven in de gemeentelijke digitale agenda.

**2. Initiatieven Rijk**

De nu al beschikbare basisinfrastructuur wordt op steeds meer terreinen in de gemeentelijke dienstverlening en uitvoeringspraktijk toegepast en is hiervoor randvoorwaardelijk. Dit geldt voor een aantal beleidsterreinen die mede door overheidsbrede of landelijke bewegingen zijn vormgegeven zoals:

- de digitale dienstverlening in het kader van de decentralisatie in het sociale domein;
- verrijking van de dienstverlening aan ondernemers door het aansluiten op het Ondernemersloket en de NUP-voorzieningen als e-Herkenning, Antwoord voor Bedrijven en Nederlands Handels Register(NHR);
- de invoering van de Omgevingswet, waarbij de komende jaren veel op het gebied van digitalisering zal plaatsvinden;

- informatieveiligheid staat in alle digitaliseringsopdrachten als randvoorwaarde hoog op de agenda.

Bij al deze initiatieven zal de samenhang en uitvoerbaarheid voor en door gemeenten randvoorwaardelijk zijn voor het succes ervan.

### 3. Initiatieven gemeentelijk veld

Naast deze initiatieven vanuit het Rijk willen de gemeenten steeds meer inzetten op het vullen van de digitale agenda / de roadmap met initiatieven van onderaf. Gemeenten worden verantwoordelijk voor steeds meer taken. Hierdoor neemt het belang toe om veel meer de initiatieven van onderaf, vanuit de lokale praktijk, leidend te maken. De digitale dienstverlening zal zich hierdoor verder vraaggericht doorontwikkelen. Belangrijk hierbij is dat deze initiatieven, zoals bijvoorbeeld de werkwijze zoals de «Agenda 2020» is vormgegeven, in andere ontwikkelingen bekend en gehoord worden. In dit kader is een aantal ontwikkelingen van belang:

- bij de vorming van de nieuwe colleges van B&W heeft de VNG actie ondernomen om de digitale agenda en informatievoorziening, met name informatieveiligheid, een prominente plaats te geven binnen de collegeprogramma's. De effecten daarvan zullen in de komende maanden zichtbaar worden;
- tevens is besloten binnen de VNG een bestuurscommissie Dienstverlening en Informatiebeleid in het leven te roepen. De strategische agenda van deze Commissie zal dit najaar verder gevuld worden. De onderwerpen die daar gekozen worden zullen via deze Commissie een structurele verankering krijgen op de gemeentelijke agenda en bij de VNG;
- ook de **Nationaal** (dus ook gemeentelijk) Commissaris Digitale Overheid (NCDO) zal de komende maanden de agenda rondom de Gemeenschappelijke Digitale Infrastructuur (GDI) verder vormgeven. De lokale digitale agenda zal hier ook invloed op hebben.

De komende maanden ontstaat steeds meer zicht op de verdere inkleuring van de lokale digitale agenda en de onderwerpen die de komende jaren in het kader van de digitale dienstverlening met de beschikbare verandercapaciteit door gemeenten zullen worden opgepakt. Naar verwachting zal het VNG-bestuur de Bijzondere Algemene Ledenvergadering in het najaar van 2014 nadere voorstellen doen voor de invulling van de digitale agenda voor de komende jaren.

### Sociale sector

In de sociale sector ligt de focus op integratie van informatie en bedrijfsprocessen en het «verlengen» van de digitale keten naar burgers, bedrijven en partners en het toekomstvast en breder toepasbaar maken van wat al is gerealiseerd.

Activiteiten:

- Verbetering van de digitale dienstverlening bij de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (ISZW) wordt in de periode 2014–2015 verder ingezet o.a. door de inzet van slimme digitale formulieren, waardoor burgers en bedrijven minder gegevens hoeven in te vullen.
- Het inspectieproces wordt volledig digitaal ondersteund en wordt gereed gemaakt om volledig digitaal te werken met ketenpartners binnen de overheid door de inzet van de generieke bouwstenen van de e-overheid.
- Het verder digitaliseren en klantvriendelijker maken van het proces cao-aanmeldingen/ algemeen verbindend verklaring (avv) verzoeken.

- Voor burgers wordt de dienstverlening makkelijker en toegankelijker door het toepassen van het portalenbeleid en het principe van «no wrong door».
- De digivaardigheid van klanten wordt bevorderd.
- Voor digitaal mindervaardige klanten zijn gezamenlijke ondersteunings- en vangnetvoorzieningen georganiseerd.
- Vanuit samenloop situaties voor burger en bedrijven wordt in de sector gewerkt aan gezamenlijke toeleiding.
- Bijdrage aan het aanbieden van dienstverlening via herkenbare life-events voor burgers.
- Klanten notificeren via de MijnOverheid Berichtenbox.
- Open data beschikbaar stellen voor het nalevinggedrag van bedrijven betrokken bij asbestverwijdering.
- Automatiseren van de back offices en nagenoeg volledig digitale afhandeling.

### **Fysieke leefomgeving (wonen, bouwen, ruimtelijke ontwikkeling en milieu)**

De focus in de sector fysieke leefomgeving zit op het per 1 januari 2016 beschikbaar hebben van de Basisregistratie Grootchalige Topografie de en de activiteiten voor de nieuwe Omgevingswet.

Activiteiten:

- Verbetering van de dienstverlening van burgers en bedrijven en administratieve lastenverlichting door modernisering van de dienstverlening van het Omgevingsloket Online (OLO). Met OLO kunnen burgers en bedrijven de noodzaak voor een vergunning controleren.
- Burgers en bedrijven eenvoudiger toegang geven tot betrouwbare informatie over de fysieke leefomgeving. Door realisatie van digitale ondersteuning van de uitvoering van de Omgevingswet<sup>10</sup>: de Laan van de Leefomgeving. Onderdelen betreffen naar verwachting onder meer: centrale «Laanvoorzieningen» zoals een stelselcatalogus, informatiestandaarden en centrale registers; «Informatiehuizen» met gegevens over de regels over en toestand van de fysieke leefomgeving; en «Digitale Voorzieningen» die de gebruiker ondersteunen in processen zoals het oriënteren op nieuwe initiatieven en het indienen van aanvragen of meldingen.
- Bedrijven kunnen hun zaken met de Nederlandse Emissie Autoriteit via een centraal elektronisch loket afhandelen.
- Digitaal gebruik stimuleren via prijssturing bijvoorbeeld de geautomatiseerde akten bij het Kadaster.
- Waterschappen werken aan de geautomatiseerde kwijschelding van waterschapsbelasting.
- Standaardisatie (over verschillende inspectieonderwerpen) van processen, datamanagement en gebruik van informatiesystemen wordt afgerond bij de Inspectie Leefomgeving.
- Huurprijschecks en verzoek tot huurprijs-geschilbeslechting komen digitaal beschikbaar.
- (Door)ontwikkeling van een sector knooppunt in het geo-informatiedomein, in relatie tot de Generieke Digitale Infrastructuur. De geo-informatie zal waar mogelijk als open data voor hergebruik beschikbaar gesteld worden via dit sectorknooppunt.
- Alle gemeenten zijn in 2015 aangesloten op de landelijke voorziening WOZ en digitale WOZ taxatieverslagen via de berichtenbox van MijnOverheid.nl, evenals WOZ beschikkingen en bezwaarschriften.
- Pilot Interactieve WOZ: een interactiekanaal tussen overheid, burgers en bedrijven voor voor-communicatie over de vast te stellen WOZ-waarden.

<sup>10</sup> Afhankelijk van besluitvorming in het najaar van 2014.



- Bouwen op vertrouwen (Doorbraak in Dienstverlening). In de pilots wordt met hulp van digitale instrumenten gezorgd voor minder overheid, meer markt en burger bij het bouwproces.
- Ontwikkelen van een Verhuis app (Overheidsbrede Dienstverlening 2020).

## **Vervoer**

De focus in de vervoerssector ligt op nóg meer aandacht voor de klanten en gebruikersgemak en op toekomstig gebruik van eID met een hoog beveiligingsniveau voor het afnemen van de digitale diensten.

Activiteiten:

- Bijna alle diensten van de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) worden al digitaal aangeboden en er wordt gezocht naar alternatieven voor de «minder digitaal vaardigen».
- In het doorbraakproject Parkeergemak, gaan deelnemende gemeenten samen met de RDW het nationaal parkeerregister gebruiken als open data voor nieuwe services en uitfasering van parkeerbewijzen.
- Digitaliseren van het rijgeschiktheidsproces en digitaal delen van het medische keuringsproces rijvaardigheid.
- Doorontwikkeling van de digitalisering van vaarexamens.
- Medio 2014 komt er een chip op het rijbewijs en werkt de RDW samen met het CBR en de gemeenten aan het vereenvoudigen van het rijbewijsafgifteproces.
- Ontwikkeling van digitale ondersteunde diensten in de voertuigen sector ten behoeve van veiligheid, bereikbaarheid en duurzaamheid.

## **Onderwijs en Cultuur**

De focus in de onderwijssector is gericht op maximaal digitaal, maar vooral ook op «vernieuwd digitaal», ofwel het in samenhang optimaliseren van de dienstverlening. Aangezien alle grote uitvoeringsprocessen al gedigitaliseerd zijn tussen Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en de onderwijsinstellingen, en tussen DUO en de studenten, gaat het vooral om vernieuwing en verbetering. In de cultuursector ligt de focus op de ontwikkeling van de gemeenschappelijke infrastructuur en op de noodzaak van modernisering van het auteursrecht.

Activiteiten Onderwijs:

### Burgers / onderwijsdeelnemers

- Sinds december 2012 is een beveiligd Uittreksel diplomaregister digitaal beschikbaar voor de diplomahouders van de bij DUO aanwezige diplomagegevens. Dit wordt gebruikt bij inschrijving bij ander onderwijs of als bewijs voor een nieuwe werkgever. Uitbreiding met niet bekostigd hoger onderwijs, mbo en vo wordt nu op verzoek onderzocht.
- De onderwijsgegevens zijn sinds enige jaren digitaal te consulteren in het SUWI domein voor specifieke wettelijke taken, zoals het verstrekken van uitkeringen. Feiten als «volgt deze persoon dagonderwijs» of «ontvangt deze persoon studiefinanciering», vormen een onderdeel van het besluitvormingsproces. Als gevolg van nieuwe wetgeving (bv participatiewet en schuldhulpverlening) wordt samen met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid gewerkt aan overzicht van de nieuwe gegevensbehoefte en de daaruit voortvloeiende wijzigingen in de gegevensuitwisseling tussen beide domeinen. Hierdoor hoeft de burger bekende gegevens maar één keer aan te leveren.

- Voor het studiekeuzeproces is integrale informatie beschikbaar over opleidingen. Hierin worden ter aanvulling stappen gezet voor de toevoeging van geaggregeerde informatie over de arbeidsmarkt.
- Over het programma vernieuwing studiefinanciering wordt afzonderlijk gerapporteerd (Rijksdashboard ICT). De mogelijkheid van het innen van terug te betalen leningen wordt verkend.

#### Bedrijven-Instellingen / Onderwijsinstellingen

- Alle lumpsum bekostigingsprocessen tussen DUO en onderwijsinstellingen verlopen digitaal. Verbetering van de uitwisseling van gegevens vormen de basis van de voorbereiding van een nieuw programma waardoor stappen kunnen worden gezet tot optimalisatie van deze processen (door ontwikkeling basisregister onderwijs – Bron).
- Voor bekostigingsaanvragen ter aanvulling van de lumpsum, is de ambitie deze ook te digitaliseren. Leidend bij de keuze hiertoe is de per proces op te stellen business case.
- Uitbreiding van de digitale uitwisseling tussen Inspectie en scholen in het kader van toezicht en vernieuwing van de ontsluiting van toezichtinformatie.
- De door DUO verzamelde gegevens uit het onderwijsdomein worden voor hergebruik in een door het veld georganiseerde benchmark ter beschikking gesteld. De ambitie van het onderwijsveld is dat deze informatie ook voor schoolkeuze beschikbaar komt.
- Voor het digitaal examineren in het voortgezet en middelbaar beroepsonderwijs wordt voor een aantal vakken gewerkt aan een centrale voorziening (Facet), deze wordt stapsgewijs ontwikkeld en beschikbaar gesteld voor de scholen en instellingen.
- Wettelijke basis creëren voor Lerarenregister «bekwaam en bevoegd».
- DUO is schakelpunt in de gegevensstroom tussen scholen en gemeenten, hierdoor neemt het gegevensverkeer tussen individuele scholen en gemeenten stapsgewijs af.

#### Activiteiten Cultuur:

- Gemeenschappelijke infrastructuur voor digitaal erfgoed verder ontwikkelen. Het verbinden van content en expertise over de verschillende cultuurdomeinen heen; overzicht en doorgeleiding, afstemming en de ontwikkeling van shared services.
- In 2015 treedt de nieuwe Bibliotheekwet in werking en is de Koninklijke Bibliotheek verantwoordelijk voor de landelijke digitale bibliotheek en uniformering van de presentatie van het aanbod.
- Digitaal beschikbaar stellen van archieven en aandacht voor duurzaam digitaal behoud.
- Opzet en implementatie Archief 2020, een Innovatieprogramma met gemeenten, waterschappen, provincies en Digitale Taken Rijk.
- Digitalisering van het subsidieproces bij (internationale) culturele instellingen.
- Nederlandse musea kunnen digitaal een verklaring aanvragen inzake vrijwaring van beslag van cultuuroederen die zij tijdelijk in bruikleen ontvangen van buitenlandse musea.

#### **Ondernemen**

Het Ministerie van EZ is verantwoordelijk voor de e-overheid voor bedrijven. Het accent ligt op het bereiken van efficiency en vermindering van de administratieve lasten o.a. door de aansluiting van organisaties op en gebruik van de beschikbare generieke voorzieningen zoals e-Herken-

ning, het digitaal Ondernemersplein, het Ondernemingsdossier, de berichtenbox bedrijven en de basisadministratie Nederlands Handelsregister.

Activiteiten:

- Ondersteunen en stimuleren van aansluiten op en gebruik van eHerkenning door overheidsorganisaties, zodat ondernemers bij steeds meer organisaties terecht kunnen met hun eHerkenningmiddel. Aansluiten op eHerkenning is toekomstvast: ondernemers en overheidsdienstverleners die nu aansluiten op eHerkenning, kunnen later soepel migreren naar eID.
- Doorontwikkelen digitaal Ondernemersplein en aansluiten partnerorganisaties, zodat ondernemers via het Ondernemersplein toegang krijgen tot alle informatie en transacties van de overheid die voor hen relevant is. Het bundelen van informatie rondom specifieke gebeurtenissen of terreinen die voor ondernemers relevant zijn.
- Ondernemers kunnen elektronisch mededelingen doorgeven en gegevens voor verschillende belastingsoorten digitaal aanleveren via Standard Business Reporting (SBR).
- Aansluiten op het Ondernemingsdossier. Dit Ondernemingsdossier is van de ondernemer en daarin worden gegevens (o.a. uit de bedrijfsadministratie) klaargezet voor de naleving van regelgeving, die overheden kunnen inzien en ophalen.
- Aansluiten van overheidsorganisaties op de berichtenbox bedrijven, zoals bijvoorbeeld de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) en de Kamer van Koophandel.
- Verbreden van het gebruik van Standard Business Reporting (SBR). Een standaard voor het aanleveren en (automatisch) verwerken van (financiële) gegevens en voor het online service voor het deponeren van jaarrekeningen.
- Komen tot standaarden en vergroten van het gebruik van e-factureren, met «Smart Cities» is een convenant gesloten.
- Doorontwikkelen van diensten om de informatie uit het Handelsregister te ontsluiten, zoals «DatSERVICE bevragingen».
- Alle transacties met het Handelsregister zijn in 2017 digitaal beschikbaar.
- Als open data beschikbaar stellen van regelingsinformatie, EU-subsidies en perceelinformatie.
- CBS voert sinds 2013 al het beleid digitaal, tenzij ... en werkt aan de introductie online waarneming van de productiestatistiek.
- De provincies leggen de focus op de interactie met bedrijven en interactieve processen (bijvoorbeeld inspraakprocessen) en het beschikbaar stellen van open data.

## **Zorg en Welzijn**

Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport werkt aan een overkoepelend meerjaren informatieplan. Dit plan wordt de input voor de Roadmap Digitaal 2017. De onderstaande activiteiten zijn al eerder in gang gezet en richten zich op verbetering van de dienstverlening en de overdracht van de zorgtaken naar de gemeenten.

Activiteiten:

- Burgers kunnen digitaal bezwaarschriften indienen bij het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
- Het klantportaal voor onderzoekers Projectnet wordt een volwaardig digitale communicatietool voor aanvragers/indieners.
- Het aanvraagproces voor toelating medicijnen wordt volledig digitaal aangeboden door het College ter beoordeling geneesmiddelen.
- Burgers kunnen de eigen bijdrage berekenen via een Rekenmodule app bij het Centraal Administratie Kantoor.

- Open data worden beschikbaar gesteld als beleidsondersteunende informatie voor andere partijen en onderzoek.
- De site [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl) wil het gebruik door burgers stimuleren en werkt samen met het programma Massaal Digitaal.
- Burgers kunnen digitaal aanvragen indienen en het aanvraagproces digitaal volgen bij het Centrum Indicatiestelling Zorg. Voor professionals wordt het mogelijk om digitaal aanvragen in te dienen en het aanvraagproces te volgen door de ontwikkeling van een generiek koppelingsmechanisme en inkijsfunctie.
- Burgers hoeven minder en minder vaak gegevens aan te leveren door het verbinden van informatie tussen het Centrum indicatiestelling Zorg, Centraal Administratie Kantoor, Zorgverzekeraars Nederland en Vektis het centrum voor informatie en standaardisatie voor zorgverzekeraars.
- Voor burgers wordt in het project Netwerkgemeenten het accent verlegd van eigenstandige zorg naar netwerkregie in de decentralisaties, waardoor zij beter geholpen worden.
- De burgers van deelnemende gemeenten worden beter geholpen door het ontwikkelen van regiomodellen voor rol en verantwoordelijkheden van de gemeenten bij online zorgplaatsen die worden ontwikkeld in de Digitale informele zorgplaatsen, een project van de Digitale Steden Agenda.
- Informatievoorziening ter ondersteuning van «Aanpak één gezin, één plan, één regisseur». Samenwerking van sociale sector, zorgsector en gemeenten.
- Het faciliteren van vraag en aanbod in sociale contacten en kleine «buur» diensten, in project BUUV.
- Burgers met een complexe hulpvraag worden geholpen door deelnemende gemeenten via de aanpak van de «Warme frontoffice».

## **Veiligheid**

In het domein Veiligheid ligt het accent op het meer transparant maken van processen en het meer toegankelijk maken van de dienstverlening aan burgers en bedrijven. De focus binnen deze sector richt zich op de beveiliging van gegevens en de integriteit van data.

Activiteiten:

- Informatie voor het publiek komt beschikbaar over gedetineerden, jeugdigen en onder tbs-gestelden door de uitrol van een centraal systeem.
- Slachtoffers van een strafbaar feit krijgen de mogelijkheid om online de status van de strafzaak te volgen via het Slachtofferportaal.
- Een migrerende klant schakelt met één loket door samenwerking van de Immigratie-en Naturalisatie Dienst met uitvoeringsorganisaties.
- Burgers en bedrijven kunnen de screeningsproducten digitaal aanvragen, de status inzien van de behandeling en (in een latere fase) ook digitaal afnemen.
- De digitale dienstverlening van het Centraal Justitieel Incassobureau aan bedrijven (grootwagenvaarders) en burgers wordt uitgebreid, verbeterd en efficiënter ingericht.

## **Activiteiten die niet aan één maatschappelijke sector zijn toe te delen**

- Voor burgers en bedrijven worden bestaande voorzieningen zoals Mijbelastingdienst.nl doorontwikkeld en functionaliteiten uitgebreid door de Belastingdienst.
- Voor reizigers wordt de digitale ondersteuning van de douanefaciliteiten ingevuld.

- Burgers en bedrijven in het Caribische deel van het Koninkrijk kunnen op eenvoudige wijze de gelding van het verrag voor hun eigen land opvragen.
- Voor de Caribische delen van het Koninkrijk wordt de consulaire digitale dienstverlening, een systeem voor mobiele applicaties op het terrein van reis- en consulaire advies en open data en digitale aanvraagvoorziening voor visa verbeterd.
- Via een portaal voor internationale organisaties, ambassades, (honnoraire) consulaten, permanente vertegenwoordigingen en Internationale gerechtshoven (buitenlanders werkzaam in Nederland als diplomaat of medewerker bij een internationale organisatie, internationaal gerechtshof of het corps diplomatique) kunnen gegevens digitaal worden aangeleverd.
- Voor inburgeraars is het mogelijk het inburgeringsexamen digitaal te doen bij posten van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, evenals het digitaal afspraak maken en betalen.
- Informatie over ontwikkelingssamenwerking komt beschikbaar in het publieke domein, door de publicatie van open data.
- Burgers en bedrijven kunnen meer beschikbare open data makkelijker vinden en deze gegevens hergebruiken. Met de Digitale Steden Agenda wordt een pilot uitgevoerd met 20 gemeenten die 20 maatschappelijk relevante data sets beschikbaar stellen.
- Burgers krijgen meer inzicht en regie op hun eigen gegevens via Mijn Overheid.nl. Zij krijgen inzicht in Basis Registratie Personen (BRP) gegevens en andere registraties en kunnen digitaal wijzigingen doorgeven. Verdere uitbreiding op de voorziening is in voorbereiding zodat burgers, per organisatie waarmee gegevens zijn uitgewisseld, inzicht krijgen in de opgevraagde BRP gegevens.
- Voor burgers en bedrijven zijn kennisgevingen en bekendmakingen van de mede-overheden digitaal toegankelijk.