

Vergaderjaar 2008–2009

**29 362**

**Modernisering van de overheid**

**Nr. 148**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN  
EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 9 januari 2009

Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen hebben het Nationaal uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid (NUP) opgesteld.<sup>1</sup> De essentie van het NUP is de gerichte inzet van infrastructuur van de e-overheid gericht op betere dienstverlening door de overheden aan burgers en bedrijven. Op 1 december hebben de overheden hierover een verklaring ondertekend.

Met deze brief informeer ik u over het NUP en ook over de resultaten van de jaarlijkse monitor op het gebied van de e-overheid, zoals ik heb toegezegd in het Algemeen Overleg op 5 november jl. (Kamerstuk 29 362, nr. 146).

Het NUP is een gezamenlijk initiatief van het Rijk, het IPO, de VNG en de Unie van Waterschappen. Het is gebaseerd op een advies van de commissie Postma/Wallage (Eindrapport commissie Postma/Wallage, «Het uur van de waarheid, advies over regie en sturing van de elektronische overheid» december 2007) en sluit in hoge mate aan op de kabinetsvisie, zoals neergelegd in mijn brief aan uw Kamer van 30 mei jl. (Visie Betere Dienstverlening Overheid en het bijbehorende actieprogramma, Kamerstukken 2007–2008, 29 362, nr. 137). Een relevante afwijking betreft het invoeringspad voor DigiD-bedrijven. Dat als authenticatiemiddel waarschijnlijk niet breed beschikbaar is per 1 juni 2009. Daarnaast is een aantal procedureafspraken gemaakt in verband met lopende wetgevingstrajecten (bijvoorbeeld ten aanzien van de WABO).

Het uitvoeringsprogramma richt zich in het bijzonder op die dienstverlening waar meer dan één overheidsorganisatie bij is betrokken. De verbetering is gevonden in de samenwerking over grenzen van overheidsorganisaties heen. Goed gebruik van ICT en vermindering administratieve lasten voor burgers en bedrijven zijn hierbij kernelementen. Oplossing van ervaren knelpunten van burgers en bedrijven staat voorop.

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

Om merkbaar betere dienstverlening te realiseren, is het noodzakelijk dat de overheden de onderdelen (bouwstenen) van haar e-overheidprogramma's zoveel mogelijk op elkaar afstemmen en dat alle overheden hiervan gebruik maken. Het NUP bundelt 25 initiatieven op het terrein van de e-overheid en zorgt zo voor meer focus en samenhang bij de totstandkoming van de basisinfrastructuur. Het programma presenteert de minimaal noodzakelijke ICT-infrastructuur om de doelstelling van betere dienstverlening te kunnen realiseren.

Voor alle voorzieningen uit de basisinfrastructuur staat in het NUP duidelijk beschreven welke doelen op 1 januari 2011 gerealiseerd moeten zijn.

De regie op de uitvoering van het NUP wordt onder mijn leiding gevoerd door de regiegroep dienstverlening en e-overheid. Leden zijn bestuurders en voorzitters van de koepelorganisaties VNG, IPO en Unie van Waterschappen en hoogambtelijke vertegenwoordigers van de meest betrokken departementen (VROM, VWS, Jeugd en Gezin, SZW, OC&W, EZ, Justitie, Financiën, BZK). Inmiddels is ook een vertegenwoordiger van de Manifestgroep (grote uitvoeringsorganisaties) toegetreden. Hiermee zijn alle relevante overheidspartijen die noodzakelijk zijn voor gezamenlijke regie op gebruik en aansluiting op de e-overheid op bestuurlijk niveau vertegenwoordigd. Binnen het Rijk vindt de afstemming tussen dienstverlening/e-overheid en lastenverlichting voor burgers en bedrijven plaats in de ministeriële Stuurgroep regeldruk, onder voorzitterschap van de minister-president.

#### *Monitoring van de resultaten*

De realisatie van het NUP zal periodiek worden gemeten door het Kenniscentrum van ICTU. De inzet is erop gericht om te komen tot een geïntegreerde monitor e-overheid. Hierbij wordt de weg gevolgd van integratie van bestaande en beschikbare informatie. Door de bestaande monitors te bundelen en de aldus verkregen informatie te structureren, ontstaat een gedetailleerd samenhangend beeld over de voortgang van de e-overheid per overheidsinstantie.

Dit beeld wordt teruggekoppeld aan de desbetreffende overheidsinstantie die hierop aanvullingen kan geven of verbeteringen aan kan brengen. De verzamelde gegevens zijn voor alle betrokken partijen te bevragen en dienen als basis om op geaggregeerd niveau voortgangsrapportages over de ontwikkeling van de e-overheid op te kunnen stellen. Over de voortgang van het programma zal ik u uiteraard ook blijven informeren.

#### *Resultaten overheidsmonitor 2008*

De boven beschreven werkwijze van het integreren van de verschillende monitor-instrumenten is voor 2008 nog niet toegepast. De belangrijkste resultaten van de jaarlijkse monitor.overheid.nl, die op 20 november bekend zijn gemaakt, neem ik in deze brief in hoofdlijnen op. De resultaten van het jaaronderzoek kunt u vinden op <http://monitor.overheid.nl/index.jsp>.

Ik kom hiermee tegemoet aan mijn toezegging in het algemeen overleg van 5 november jl. waarin ik u heb aangegeven mijn eigen cijfers te zullen presenteren en u toe te lichten wat mijn beleid is t.a.v. het verschil in aanbod van elektronische voorzieningen bij gemeenten en de verschillende bestuurslagen.

Dit jaar is de Overheid.nl monitor, die de vorderingen van de e-overheid in beeld brengt, aangepast en meer toegespitst op mijn beleid, waarin de merkbare verbeteringen van de dienstverlening voor burgers en bedrijven centraal staan. Dit betekent o.a. dat de overheidsorganisaties dit jaar moeten voldoen aan hogere eisen om een maximale score te behalen. Zo wordt niet meer uitsluitend naar het aanbod via het digitale kanaal gekeken, maar ook om het vindbaar, toegankelijk én begrijpelijk aanbieden van die informatie.

De overheidsmonitor onderscheidt een aantal hoofdrubrieken. Naast standaarden, transparantie en toegankelijkheid tellen dit jaar de onderdelen elektronische dienstverlening, burgerbetrokkenheid en participatie zwaarder mee.

De jaarlijkse meting resulteert in de onderstaande ranglijst van hoogstscorende overheidsorganisaties per categorie.

Gemeenten (ongeacht inwonertal)	Almere
Gemeenten <25 000 inwoners	Losser
Gemeenten 25 000–49 999 inwoners	Woerden
Gemeenten 50 000–99 999 inwoners	Helmond
Gemeenten >100 000 inwoners	Almere
Provincies	Zeeland
Waterschappen	Wetterskip Fryslân
Ministeries	Ministerie van Onderwijs Cultuur en Wetenschap

#### *Hoogst scorende gemeenten*

Almere biedt haar burgers op het gebied van dienstverlening, participatie en burgerbetrokkenheid veel aan en legt daarbij goed uit hoe het elektronische loket werkt. In de categorieën Transparantie, gepersonaliseerde dienstverlening en burgerbetrokkenheid en eParticipatie scoort Almere op meer dan 90% van de vragen in de monitor positief.

De gemeente Meppel is bij de gemeenten de grootste stijger en geëindigd op de 6e plaats en ten opzichte van vorig jaar 208 plaatsen gestegen. Binnen deze top 10 is Meppel de kleinste gemeente met 31 536 inwoners. Dordrecht blijft op de tweede positie staan en onderscheidt zich binnen de top 10 met name door haar hoge score op toegankelijkheid en is samen met Papendrecht (nummer 37) en Schijndel (182) de enige gemeente met meer dan 90% score op Toegankelijkheid. Nieuwkomers in de top 10 zijn Eindhoven, Helmond, Tilburg en Heusden.

Over de gehele linie zie ik een trend naar een meer gelijkmatig voorzieningsniveau van gemeenten. Dit jaar staan in de top 20 zeven gemeenten van minder dan 50 000 inwoners, vorig jaar waren dit er vijf. Het aantal gemeenten dat de Samenwerkende catalogi heeft geïmplementeerd is gestegen met 42 en komt nu uit op 55%. DIGID wordt in 2008 door 338 gemeenten gebruikt in 2007 waren dat nog 261 gemeenten. In 2008 is het in 74% van de gemeenten mogelijk de status van een product of aanvraag digitaal te volgen en bij 272 gemeenten is het mogelijk via internet rechtstreeks te betalen.

Dit jaarlijkse onderzoek bevestigt dat er nog steeds grote verschillen in het aanbieden van elektronische voorzieningen voor burgers en bedrijven. Mijn beleid is er opgericht deze verschillen zo klein mogelijk te maken. Met het ondertekenen Verklaring «Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid!» in april 2006 heb ik een minimumniveau van digitale dienstverlening gedefinieerd. Met de ondertekening van het bijgevoegde NUP stel ik het niveau van verwachte

dienstverlening voor deze Kabinetsperiode vast en zijn de verantwoordelijkheden voor implementatie van de bouwstenen benoemd.

Een afschrift van de ondertekende bestuurlijke akkoordverklaring bij het Nationaal uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid en het NUP zelf treft u in de bijlagen aan.<sup>1</sup>

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
A. Th. B. Bijleveld-Schouten

---

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.