



# i-NUPdate 03



**Eén digitale overheid: betere service, meer gemak** is het motto van de overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid: i-NUP. Via deze krant delen we inspirerende praktijkverhalen. <http://e-overheid.nl>

## “Wie wil betalen, krijgt het makkelijker. En wie niet wil, moeilijker.”



### Belastingdienst en belastingbetalers profiteren van digitalisering

De Vooraf Ingevulde Aangifte (VIA), MijnOverheid en de Berichtenbox; zakendoen met de Belastingdienst wordt steeds makkelijker, aldus algemeen directeur Hans Blokpoel. “Wij willen dat mensen compliant zijn – bereid om aan hun belastingverplichtingen te voldoen. Die compliance beïnvloeden lukt steeds beter. Mede omdat we het ‘makkelijker maken’ dankzij digitalisering en i-NUP.”

Digitalisering is voor de Belastingdienst geen doel, maar middel, benadrukt Blokpoel al direct: “Kijk, op strategisch niveau zijn onze taken de afgelopen 10 jaar vrijwel constant gebleven. Wij heffen en innen belastingen, en houden toezicht op de naleving van fiscale wet- en regelgeving.”

#### Instrumenten kiezen

Blokpoel vervolgt: “Wat de laatste 10 jaar wél enorm is ontwikkeld, is de wijze waarop we ‘compliance’ kunnen beïnvloeden. Dat is de bereidheid van burgers en bedrijven om belastingregels na te leven. Die compliance verhogen is ons hoofddoel. Compliance is natuurlijk

een kwestie van gedrag, en dat proberen we positief te beïnvloeden. Dat doen we via handhavingsregie: bewuste keuzes maken in de wijze waarop je groepen belastingplichtigen benadert. Benader je ze met dienstverlening, voorlichting, met boekenonderzoeken of met opsporing? We zijn steeds beter in staat om expliciete keuzes te maken in de instrumenten die passend zijn bij de situatie en de groep belastingplichtigen.”

#### Horizontaal toezicht

Als voorbeeld noemt Blokpoel de groep ‘grote ondernemingen’: “Binnen grote bedrijven is tegenwoordig veel aandacht voor beheersing van



Hans Blokpoel, algemeen directeur Belastingdienst

## Inhoud

- 2 “We zijn goed op stoom met i-NUP!”
- 3 GBA-adres niet pluis? Bezoek het huis!
- 4 “Door het gebruik van basisregistraties zijn risicogegevens van hogere kwaliteit.”
- 5 “We staan burgers adequater te woord!”
- 6 Gemeente, heeft u al helder zicht op uw maatschappelijk vastgoed?  
Edam-Volendam voorloper bij invoering Handelsregister
- 7 Kempengemeenten overtuigd van meerwaarde BGT
- 8 Nieuwe inzichten en winst door ‘basis op orde’

### De i-NUPdate digitaal



Deze krant is verrijkt met een digitale laag, een zogenaamde ‘layar’. Als u beschikt over een smartphone of tablet heeft u met behulp van de ‘augmented reality’- applicatie Layar toegang tot extra online content. Denk aan achtergrondinformatie op een website, een blog, een digitale nieuwsbrief, een filmpje dat online staat of diverse social media.

#### Hoe werkt Layar?

1. Ga naar de App store of de Play store en download de Layar-app op uw smartphone of tablet.
2. Open de App en houd uw smartphone of tablet op zo’n 30cm afstand boven één van de pagina’s van de i-NUPdate.
3. Druk op ‘Scan’.
4. Na enige seconden verschijnt de digitale laag die u toegang biedt tot de extra online content.

Veel (digitaal) leesplezier!



### Operatie NUP

Operatie NUP ondersteunt gemeenten bij de implementatie van NUP-bouwstenen.

Meer weten?

Kijk op [www.kinggemeenten.nl](http://www.kinggemeenten.nl)





financiële processen. Bedrijven willen zelf in control zijn. Constateren wij dat, dan kunnen we toe naar horizontaal toezicht: geen boekenonderzoek achteraf, maar toezicht op meta-niveau, waarbij je samenwerkt in ver trouwen. Horizontaal toezicht is een vrij nieuw instrument – iets waarmee we internationaal vooroplopen – en een dat past bij de huidige maatschappelijke ontwikkelingen.”

**VIA en GBA**

Blokpoel: “Een ander voorbeeld zijn de welwillenden, de grote groepen belastingplichtigen die willen voldoen aan hun belastingplicht. Onze primaire instrumenten zijn dan uitleg en dienstverlening. Voor particulieren bijvoorbeeld de Vooraf Ingevulde Aangifte (VIA). Waarin wij zeggen: deze gegevens hebben wij van u. Kloppen ze? Tek en dan bij het kruisje. Een stuk makkelijker dan zelf je administratie napluizen!” Overigens speelt bij de VIA ook i-NUP een rol. Want de Belastingdienst gebruikt ter controle van de VIA onder andere de Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA) – onderdeel van het Stelsel van Basisregistraties van het i-NUP.

**Hulp nodig**

Blokpoel: “Er zijn natuurlijk ook groepen belastingplichtigen die meer hulp nodig hebben. Zoals ouderen, studenten en mensen die belastingen gewoon heel erg ingewikkeld vinden. Dan kijken wij bijvoorbeeld of een intermediaire organisatie - zoals vakbonden of de Ouderenbond - hun doelgroep kan helpen aan hun belastingverplichting te voldoen. Een ander instrument zijn onze Stella-teams. Die helpen mensen bij een ingewikkeld en langlopend belastingprobleem.”

**Gedifferentieerde aanpak**

“De essentie is dus: behandel belastingplichtigen op de manier die bij hen past. Wie wel wil, maar moeilijk kán betalen, helpen en ondersteunen we. En voor wie de boel bedondert, zijn we streng. Die gedifferentieerde aanpak wordt steeds belangrijker. Ten eerste omdat het aantal belastingplichtigen enorm is toegenomen, en ook de complexiteit. Daarnaast is het noodzakelijk dat wij strenger worden; voor dat deel van de maatschappij waar dat moet. En tot slot biedt digitalisering steeds nieuwe instrumenten voor een betere dienstverlening.”

**Onder de motorkap**

Digitale dienstverlening gaat veel verder dan [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl) en de VIA, aldus Blokpoel: “Onder de motorkap van de maatschappij gebeurt steeds meer digitaal. Zoals grootschalig digitaal berichtenverkeer tussen ons en andere partijen, accountants en fiscalisten bijvoorbeeld. Zulke grote gegevensstromen zie je overigens meer. In de loonheffingsketen bijvoorbeeld, waarbij werkgevers eenmalig hun gegevens aanleveren, zodat afnemers als het CBS en UWV ze kunnen gebruiken. Eenmalig aanleveren betekent serieuze lastenverlichting. Vaak niet zichtbaar voor het publiek, maar van groot belang.”

**Vernieuwen, upgraden en aanpassen**

Cruciaal bij digitaal zaken doen is: met wie doe ik zaken (identificatie)

en: ben jij echt wie je zegt dat je bent (authenticatie)? Blokpoel: “Wij maken gebruik van DigiD en eHerkenning, twee i-NUP-bouwstenen waarmee resp. burgers en bedrijven zich kunnen identificeren bij overheidsdienstverlening. Ook eHerkenning gaan we grootschalig inzetten. Tegelijkertijd gaan we door met de ontwikkeling van deze instrumenten. Ze worden opgenomen in een stelsel van elektronische identificatie (eID). Beveiliging is immers een voortdurende race tussen middenmaker en middenkraker. Stilstaan is geen optie. Vernieuwen, upgraden en aanpassen wel.”

**Berichtenbox belangrijk**

Ook de i-NUP bouwstenen Berichtenbox en MijnOverheid passen prima in de strategische koers van de Belastingdienst. Blokpoel: “Vooral de Berichtenbox vinden wij zeer belangrijk. Digitaal beveiligde berichten sturen via de Berichtenbox is immers veiliger dan per post. Veel goedkoper ook. Nu sturen we jaarlijks zo’n 160 miljoen blauwe enveloppen. De besparingen zijn natuurlijk enorm als je een groot deel van de belastingbetalers digitaal kunt bereiken. Maar het betekent ook gemak voor burgers en bedrijven. Via de Berichtenbox kun je altijd en overal je belastinggegevens ontvangen.”

**Transparantie in ketens**

Ook de basisregistraties – ontwikkeld binnen het i-NUP – zijn voor de Belastingdienst van groot belang,

aldus Blokpoel: “Wij zijn voortdurend bezig met de vraag: hoe kan de kwaliteit en actualiteit van die gegevens beter? Samen met andere partijen zitten we rond de tafel. En met elke partij voer je een eigen type discussie. Met uitvoerders kijken we naar de GBA. En met de vastgoedsector naar de Basisregistratie Kadaster: welke gegevens leg je vast over vastgoedtransacties, en hoe? Transparantie in ketens – het is de inhoud van het werk die zorgt voor meer ketensamenwerking. Maar de basisregistraties vervullen een belangrijke rol.”

**Digitalisering niet leidend**

Digitalisering is belangrijk, besluit Blokpoel: “Het helpt immers een overheid die moet inkrimpen. En het zorgt dat de kwaliteit van onze aangiften beter verloopt zodat wij ons kunnen richten op de ‘laatbetaler’. Maar digitalisering is niet leidend. Wel leidend is het juiste instrument bij de juiste situatie. Wie wil betalen, krijgt het makkelijker. En wie niet wil, moeilijker. Dat is ons doel.”

**De icoontjes in deze krant**

De praktijkverhalen in deze krant zijn voorzien van icoontjes. Deze icoontjes vormen samen het symbool van één digitale overheid en visualiseren wat de digitale overheid concreet oplevert:

-  Sneller zaken regelen met de overheid.
-  Prettig contact met de overheid, service, dicht bij de overheid.
-  Eén samenwerkende, transparante overheid die gegevens deelt.
-  Gebruik digitale kanalen en vooringevulde schermen.
-  Lagere administratieve lasten en besparingen.
-  Veilig digitaal zakendoen met de overheid.
-  Eenvoudig met ‘één druk op de knop’ digitaal bereikbaar.
-  Layar - zie het blauwe kader op de voorpagina.

Meer weten? Lees verder op <http://e-overheid.nl/overheid>



# “We zijn goed op stoom met i-NUP!”

## Johan Hakkenberg over i-NUP en digitalisering van de overheidsdienstverlening

De implementatie van NUP-bouwstenen is in volle gang. Voor Johan Hakkenberg, directeur van de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) en lid van het dagelijks bestuur Bestuurlijke Regiegroep Dienstverlening en e-Overheid reden om te reflecteren op de stand van zaken en vooruit te kijken.

“Door alle overheidsorganisaties is de afgelopen tijd heel hard gewerkt aan het implementeren van i-NUP. We zijn goed op stoom. En de komende jaren – tot 2017 – worden nog enorme slagen gemaakt in de digitalisering. Het is belangrijk dat de basis van de bouwstenen nu ‘op orde’ is. Ze moeten goed werken en in de lucht blijven. Immers, we zijn – nu al en straks helemaal – afhankelijk van het correct functioneren van de bouwstenen,” zegt Hakkenberg.

Heeft Johan Hakkenberg een voorbeeld van een digitaliseringsproject waar hij bijzondere affiniteit mee heeft? “Jazeker,” zegt hij volmondig. “Ik ben groot voorstander van het principe van open data. Bij de RDW zijn we momenteel bezig met de pilot Open Data; een vorm van informatieverstrekking uit het

achtneming van randvoorwaarden als privacy, informatie zo veel mogelijk gedeeld hoort te worden en de maatschappij van dienst moet zijn. Daarnaast ben ik er uiteraard trots op dat 70% van de RDW-dienstverlening, mede dankzij de NUP-bouwstenen, al digitaal verloopt!”

Johan Hakkenberg ziet ook nog genoeg uitdagingen voor de nabije toekomst: “Het is belangrijk om goed op te letten of burgers en bedrijven beschikken over

voldoende digitale vaardigheden én bewustzijn van veiligheid en vertrouwen hebben in digitale middelen. Daarnaast blijft het een uitdaging om een goede

balans te vinden tussen digitalisering vanuit efficiëntie en kostenbesparing enerzijds en vanuit het continue verbeteren van de dienstverlening anderzijds. We zijn goed op weg en blijven scherp hierin.”



Johan Hakkenberg, directeur RDW - lid db-BRG i-NUP

# GBA-adres niet pluis? Bezoek het huis!



## Huisbezoek aan risico-adressen kans voor beleid en fraudeaanpak



De Gemeentelijke Basis Administratie Persoonsgegevens (GBA) is goed, maar moet nog beter. Gemeenten, die verantwoordelijk zijn voor het bijhouden van gegevens in het GBA, willen graag. Maar hoe bereiken zij – met minimale middelen – maximaal resultaat? Ondermeer door het verrichten van huisbezoeken aan ‘risico-adressen’, zo blijkt uit recent onderzoek. Koploper Rotterdam doet het al jaren. En spoort ‘en passant’ fraude en andere misstanden op.

verhuizen en vergeten een adreswijziging door te geven. Of hebben er belang bij dat niet te doen. Dat alles maakt dat adressen het meest fout-gevoelig zijn in een registratie als de GBA. Dus werk je aan de kwaliteit van de adressen, dan werk je aan de kwaliteit van de GBA.”

**Huisbezoek aan risico-adressen**

Klopt een adres? Woont iemand écht waar hij zegt dat hij woont? Dat is de vraag waar het om draait, aldus Kuilboer: “Gemeenten moeten kunnen nagaan of degene die op een adres staat ingeschreven, daar ook echt woont. Misschien woont hij er niet of niet meer. Wonen er méér mensen of helemaal niemand. Zoets administratief uitzoeken, vanachter je bureau, werkt niet. Huisbezoek wel, en dan vooral aan risico-adressen dat was ook uitgangspunt van ons onderzoek. Iets wat ook in praktijk bleek te werken.”

**Niet pluis**

“Elke straat van deur tot deur afgaan is inderdaad niet nodig,” vindt ook Loes van der Ploeg van de Afdeling Publiekszaken van de gemeente Rotterdam. “Rotterdam gaat ook alleen af op adressen waar iets niet pluis lijkt te zijn. Die adressen verzamelen we zelf, op basis van risicosignalen, zoals

overbewoning of het ontbreken van een verhuurdersverklaring. Risico-adressen krijgen we ook van afnemers, zoals DUO, via terugmeldingen op de GBA.”

**Leegstaand of bewoond**

Rotterdam doet al jaren huisbezoek om de GBA op orde te krijgen. Van der Ploeg: “Vroeger controleerden we vooral op leegstand. Circa de helft van de panden die als leegstaand te boek staat, blijkt namelijk bewoond. Vaak zijn mensen vergeten zich in te schrijven. Maar soms gaat het om illegale bewoning. Bijvoorbeeld door arbeidsmigranten die zich niet mogen of willen inschrijven. Rotterdam telt circa 10.000 tot 20.000 niet-geregistreerde arbeidsmigranten. En als je niet weet waar die zich bevinden, dan kun je er geen beleid op maken. Kun je die mensen niet beschermen tegen misbruik door werkgevers of huisbazen. Naast huisbezoek zijn we ook kritisch bij de inschrijving zelf. Staan er in één week 30 Roemenen aan je balie, dan moet er een belletje gaan rinkelen.”

**Aanpak misstanden**

Rotterdam doet 16.000 huisbezoeken per jaar. Leegstand is niet meer het enige waar men op let. Van der Ploeg: “Onze boa (buitengewoon opsporingsambtenaar) vraagt of hij binnen mag komen. En bekijkt vervolgens de hele situatie ‘achter de voordeur’. Is er sprake van overbewoning, schulden, zit er een leerplichtig kind op de bank... ‘Meervoudig kijken’ heet die aanpak. Niet alleen goed voor de GBA; ook bewonersproblematiek krijg je sneller in het vizier. Rotterdam is daar vrij ver in. Net als Den Haag en Amsterdam trouwens. Dat komt doordat ons college de GBA belangrijk vindt. Niet alleen voor het maken van beleid. Maar ook voor de aanpak van misstanden.

De Bulgaarse toeslagenfraude bijvoorbeeld.”

**Risico-adressen**

Ook de 50 gemeenten uit Kuilboers onderzoek deden huisbezoek op ‘risico-adressen’. Kuilboer: “Strikt genomen zijn dat adressen waarvan

de indruk bestaat dat er mogelijk een verkeerde GBA-inschrijving is. Alle pilotgemeenten bezochten 150 adressen: 25 willekeurig gekozen eigen adressen, 25 eigen risico-adressen en 100 adressen van vier verschillende afnemers; het CJIB, de SVB, DUO en het Kadaster. Meest bruikbaar – zo bleek uit ons onderzoek – zijn adressen waarop een briefadres is gevestigd, adressen met administratieve leegstand en personen met de indicatie Vertrokken Onbekend Waarheen (VOW). Richt je je als gemeente op die adressen, dan bereik je met een minimum aan middelen – je capaciteit is immers beperkt – maximaal effect.

**Wat vraagt een ambtenaar?**

Maar: wat vráagt een ambtenaar als hij eenmaal voor een open deur staat? De pilotgemeenten ontwikkelden samen een vragenlijst, vertelt Kuilboer.

Het volledige onderzoeksrapport ‘Kwaliteitsverbetering van de GBA in de praktijk’ is te vinden op [www.bprbk.nl](http://www.bprbk.nl) 

## Lees verder op e-overheid.nl

Wist u dat u op [www.e-overheid.nl](http://www.e-overheid.nl) niet alleen het laatste nieuws maar ook alles over de basisinfrastructuur en de voortgang van de e-overheid kunt lezen? Daarnaast vindt u er inspirerende praktijkverhalen, blogs, publicaties en een lijst met evenementen.

Bekijk de website en laat u informeren en inspireren! 

## Bekijk de releasedata

De releasekalender biedt afnemers van i-NUP voorzieningen- en hun leveranciers- een overzicht van de releasedata van deze voorzieningen. Bekijk de nieuwe kalender op [www.e-overheid.nl/releasekalender](http://www.e-overheid.nl/releasekalender).

“Die ook geschikt is voor ambtenaren die niet over de drempel mogen komen. Ambtenaren zonder opsporingsbevoegdheden. Op zijn tablet logt de ambtenaar via een web-applicatie in. Hij krijgt dan de te bezoeken adressen te zien, en matcht ze vervolgens met persoonsgegevens. Die omweg moet, vanwege de privacy van de burger.”

**Menselijke maat**

Het onderzoek leverde meer mooie inzichten op, aldus Kuilboer: “Werk een gemeente intern goed samen, dan kunnen meerdere risicosignalen tijdens een huisbezoek worden meegenomen. Zo krijgt zo’n bezoek nog meer meerwaarde. Verder stuiten ambtenaren soms op schrijnende gevallen. Ga dus met z’n tweeën, en houd de ‘menselijke maat’ in het oog. Verder blijken goede afspraken tussen gemeenten en afnemers cruciaal. Afnemers moeten op de juiste wijze terugmelden. En gemeenten moeten idealiter direct actie ondernemen. Want de GBA is en blijft een samenspel tussen gemeente, burgers en afnemers.”

**Betere GBA? 4 slimme tips**

- Doe huisbezoek (en niet alleen administratief onderzoek)
- Richt je op risico-adressen
- Werk intern samen, voor een huisbezoek met nog meer meerwaarde
- Maak goede afspraken met afnemers



# Risicogegevens duidelijk in beeld dankzij basisregistraties.

De mogelijkheid tot het delen van betrouwbare en actuele gegevens is waarschijnlijk de belangrijkste merite van het stelsel van basisregistraties. Daarnaast zijn er meer voordelen waar overheden én burgers van profiteren. De gegevens uit basisregistraties vormen namelijk ook het vertrekpunt voor verschillende digitale tools die overheden gebruiken voor het uitvoeren van haar maatschappelijke taken. Binnen de provincies zien we enkele aansprekende praktijkvoorbeelden daarvan.

Enthousiast vertelt Marjan Bevelander, Senior Beleidsadviseur bij het Interprovinciaal Overleg (IPO), over haar werk. "Als IPO stimuleren we innovatie en ondersteunen we bij de uitvoering van interprovinciale projecten. De afgelopen jaren hebben we hard gewerkt aan enkele interprovinciale projecten op het gebied van digitalisering van gegevens. De risicokaart is een mooi voorbeeld daarvan."

## Veiligheidsregio's gebruiken risicokaart

"Eén van de conclusies na de vuurwerk-ramp in Enschede in 2000 was dat het delen van gegevens en de kwaliteit van deze gegevens van essentieel belang zijn bij rampenbestrijding. Het toenmalige kabinet besloot dat risico's beter in beeld moesten worden gebracht. Daarnaast zou iedere burger in Nederland over risico's in zijn eigen woonomgeving moeten worden geïnformeerd. Naar aanleiding hiervan is de risicokaart ontwikkeld," vertelt Bevelander. De kaart voor burgers ging live in 2004. Momenteel wordt ook gewerkt aan een wettelijke regeling voor de professionele risicokaart. Het ministerie van Veiligheid en Justitie heeft inmiddels het concept daarvoor gereed. "Voor de risicokaart maken we gebruik van gegevens uit de Basisregistratie Topografie (BRT) en binnenkort ook de Basisadministratie Gebouwen," vervolgt Bevelander. De Veiligheidsregio's gebruiken de gegevens voor het maken van plannen én bij incidenten. Naast overheidsinstanties maken ook commerciële organisaties dankbaar gebruik van de risicokaart. Zo worden de risicogegevens door makelaars gebruikt, vooral om aan te geven dat er geen risico's in de buurt van een woning zijn. Bevelander: "In september worden de gegevens van de EU Richtlijn Overstromingsrisico's (ROR) ook

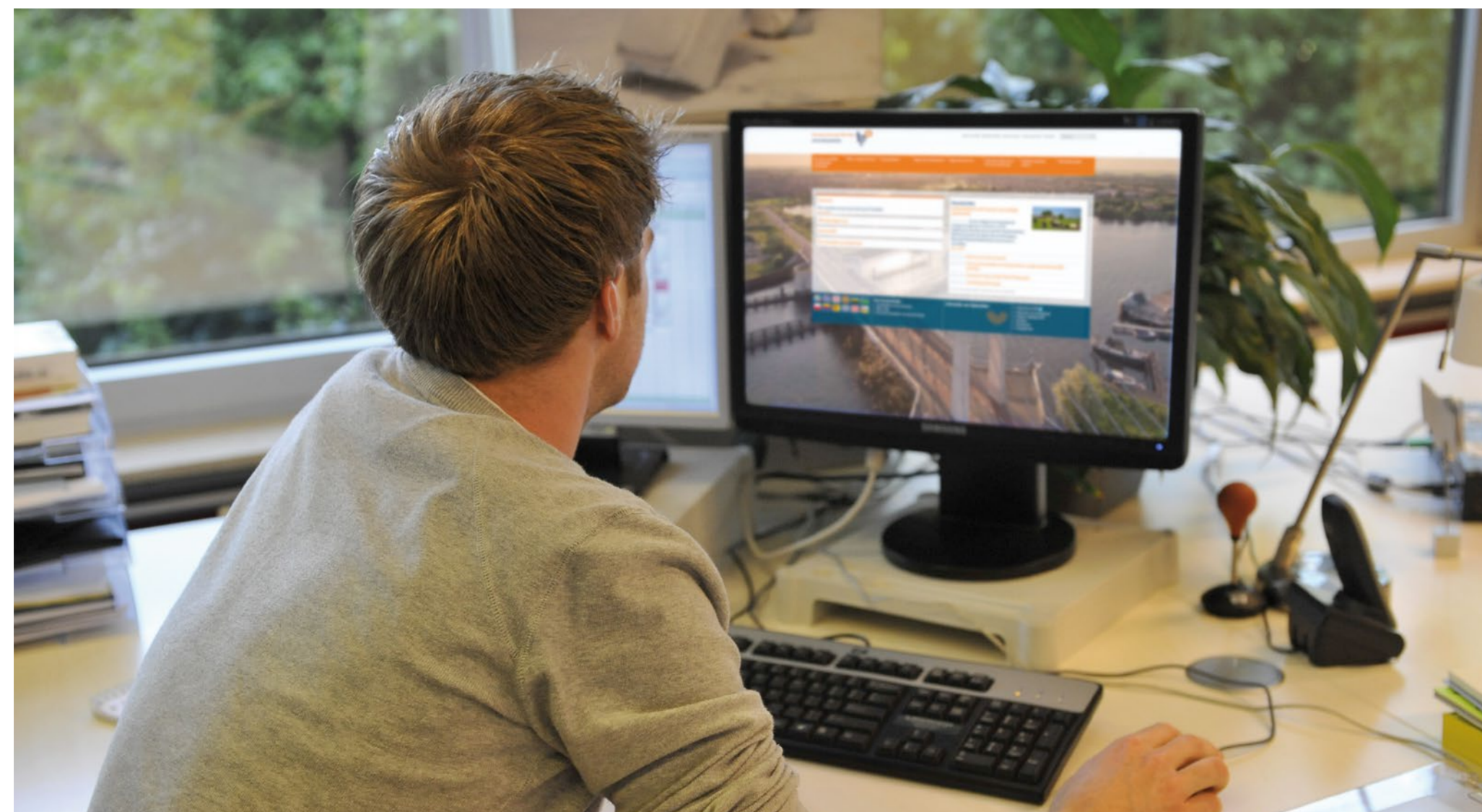


opgenomen. De ROR toont de kans op overstroming bij diverse dieptes. Zo wordt de kaart steeds completer!"

**Waar is het schoon en veilig**  
Afgelopen zomer hebben veel mensen een verkoelende duik genomen in één van de vele wateren die Nederland rijk is. Toch kun je niet overal zwemmen. Om bijvoorbeeld veiligheids- of hygiënische

redenen wordt het soms afgeraden om op bepaalde plekken te gaan zwemmen. Zwemplekken die zijn aangewezen en onderzocht door de provincies, de omgevingsdiensten, de waterschappen en Rijkswaterstaat. Ook dit is een praktisch voorbeeld van het digitaal delen van gegevens uit een basisregistratie komen. De komende jaren blijven we werken aan de kwaliteit van deze gegevens."

veiligheid van buitenzwemplekken. Zwemplekken die zijn aangewezen en onderzocht door de provincies, de omgevingsdiensten, de waterschappen en Rijkswaterstaat. Ook dit is een praktisch voorbeeld van het digitaal delen van gegevens uit een basisregistratie komen. De komende jaren blijven we werken aan de kwaliteit van deze gegevens."



# "We staan burgers adequater te woord!"

Overheidsprofessionals gebruiken Stelsel beter dankzij de Stelselcatalogus

Het Stelsel van Basisregistraties bevat duizenden gegevens van onder andere personen, gebouwen en voertuigen. Om ermee te kunnen werken moet je niet alleen weten welke gegevens er in staan, maar ook wat ze betekenen en hoe ze met elkaar verbonden zijn. De Stelselcatalogus geeft hier inzicht in. Vier professionals vertellen hoe ze er in hun dagelijkse praktijk hun voordeel mee doen.

De Stelselcatalogus is onderdeel van het Stelsel van Basisregistraties. In de basisregistraties zitten de basisgegevens, die de spil vormen voor meeroudig gebruik van gegevens binnen de overheid. Alle organisaties met een publiekrechtelijke taak zijn verplicht gebruik te maken van authentieke gegevens uit dit stelsel. In de wet van een basisregistratie ligt vast welke gegevens van de basisregistratie authentiek zijn. In de Stelselcatalogus staat een zeer uitgebreid overzicht van authentieke gegevens, gerelateerde wetgeving en begrippen. Ook biedt de Stelselcatalogus inzicht in hoe gegevens onderling verbonden zijn. Dit kan helpen om te bepalen hoe gegevens in werkprocessen gebruikt kunnen worden.

**Betere service, gericht op pad**  
Bij Waternet is men voortvarend bezig met het effectief en efficiënt (her) inrichten van de werkprocessen. Dit gebeurt met als doel de dienstverlening van het waterbedrijf naar een hoger niveau te tillen. Jeroen Modder, informatieanalist voor Waternet, vertelt: "We matchen de informatiebehoefte van medewerkers met de informatie die we tot onze beschikking hebben. We werken hard aan de

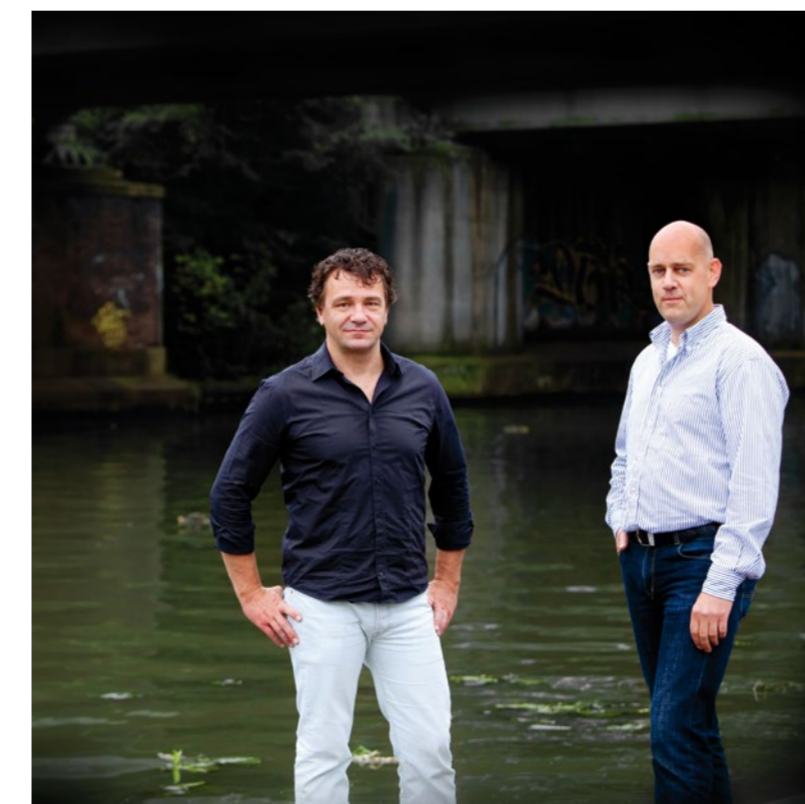
ontwikkeling van zogenaamde 'dashboards' die ervoor gaan zorgen dat onze medewerkers meer en betere gegevens tot hun beschikking hebben. Voor het maken van deze dashboards raadplegen we regelmatig de Stelselcatalogus om vast te stellen welke gegevens uit basisregistraties we kunnen gebruiken. Door onze medewerkers toegang te geven tot deze gegevens via de dashboards staan we burgers adequater te woord." Zijn collega Allert de Zeeuw, gegevensmakelaar bij Waternet, vult het aan met een concreet voorbeeld: "Stel, een burger belt met de mededeling dat er dode vissen in de sloot achter zijn huis liggen. Nu sturen we iemand van de buitendienst langs om poolshoogte te gaan nemen. Die sturen we dan zonder extra informatie op pad. De medewerker ziet in de nabije toekomst bijvoorbeeld dankzij de Basisadministratie Gebouwen (BAG) om welke lokatie het gaat en welke gebouwen er dichtbij staan. Doordat deze gegevens worden gekoppeld aan de eigen registraties kan hij zien welke riolering, afwatering en waterleidingen dichtbij zijn. Zo kan zo'n telefoongesprek effectiever gevoerd worden en kan de buitendienst gericht op pad gestuurd worden. Dat scheelt tijd en geld."



Marcel van Mackelenbergh, gegevensarchitect Belastingdienst

**Gebruikers aan zet**  
Marcel van Mackelenbergh is gegevensarchitect bij de Belastingdienst. In zijn dagelijkse werk heeft hij vaak te maken met gegevens uit het stelsel. Hij raadpleegt regelmatig de Stelselcatalogus. Over het stelsel in algemene zin heeft hij een duidelijke mening. "Het hele idee van het stelsel aan zich betekent een enorme vooruitgang. Het succes ervan hangt natuurlijk van ons als afnemers van het stelsel af. Het blijft uiteindelijk mensenwerk". In zijn werk gebruikt Van Mackelenbergh de Stelselcatalogus vooral voor de verwijzingen naar casuïstiek en rechterlijke uitspraken. "De meerwaarde van de Stelselcatalogus zit 'm voor mij vooral in de verwijzingen naar de wet. Ik hoef niet meer te googlen of collega's te benaderen maar zoek het nu zelf uit. Dit bespaart zowel mij als mijn collegajuristen tijd en dus geld. Het is makkelijk dat het nu op één plek staat waar iedereen toegang tot heeft." Hij voegt toe: "Het zou mooi zijn als er in de nabije toekomst door gebruikers binnen bijvoorbeeld de stelselwiki gediscussieerd kan worden over het gebruik van gegevens. Dit geeft de mogelijkheid om gegevens in hun context te plaatsen. Het brengt ons weer een stapje verder."

**Betere gegevens, lagere kosten**  
Dankzij de catalogus kunnen zowel wetgevingsjuristen, beleidsadviseurs als informatici dezelfde taal met elkaar spreken als ze gebruik maken van de basisregistraties. Sylvie Vermeulen is raadsadviseur bij de Directie Wetgeving en Juridische Zaken van het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Ze houdt zich bezig met het beoordelen van wetgeving.



Allert de Zeeuw, gegevensmakelaar (links) - Jeroen Modder, informatieanalist Waternet

## Stelsel in het kort

- Het stelsel omvat 13 basisregistraties inclusief onderlinge relaties (of verbandingen), voor het verzamelen en ontsluiten van kwalitatief goede gegevens op het gebied van o.a. personen, bedrijven, gebouwen, onroerende zaken, geografische basiskaarten en adressen.
- Door het eenmalig verzamelen van gegevens worden niet alleen de administratieve lasten voor burgers en bedrijven beperkt, maar worden tegelijkertijd forse kwaliteitsverbeteringen en kostenbesparingen voor de overheid zelf gerealiseerd.
- Vier Stelselvoorzieningen, te weten Digikoppeling, Digimelding, Digilevering en Stelselcatalogus ondersteunen de basisregistraties om hun product- en dienstenportfolio's eenduidig te ontsluiten naar de afnemers, de circa 900 overheidsorganisaties binnen Nederland.
- Het Stelsel informatiepunt (STIP <http://www.e-overheid.nl/onderwerpen/stelselinformatiepunt>) is de plek waar informatie over het stelsel van basisregistraties, zoals samenhang en voortgang, is te vinden.

de gegevens van basisregistraties toe passen in hun bedrijfsprocessen. Uiteindelijk besparen we daar natuurlijk geld mee." Sylvie voegt er aan toe dat ze beseft dat er wellicht nog een beetje 'koudwatervrees' heerst, maar zegt daarover: "Ik denk dat potentiële gebruikers moeten beseffen dat er binnen het Stelsel op een veilige en verantwoorde manier gegevens gedeeld kunnen worden en dat het loont om in een vroegtijdig stadium de stelselcatalogus te gebruiken. We kunnen en moeten er dus vooral mee aan de slag!"



Sylvie Vermeulen, raadsadviseur ministerie van Veiligheid en Justitie



# Gemeente, heeft u al helder zicht op uw maatschappelijk vastgoed? 🏠 🏠

## Slim kijken in basisregistraties voor efficiënte en duurzame inzet

Vastgoedbeheer wordt steeds actueler. Ook voor gemeenten. Want wie goed omgaat met vastgoed, haalt méér uit z'n vierkante meters. Maar inventariseren wat je aan vastgoed in huis hebt én wat daar precies in gebeurt -dat blijkt lastig voor veel gemeenten. De oplossing? Een slimme blik in de basisregistraties.



Gemeenten gebruiken gebouwen voor hun maatschappelijke taken, zoals sport, onderwijs, religie en cultuur. Maar: wat gebeurt er nou precies in welk pand? Belangrijke informatie voor gemeenten, aldus Ramona van Marwijk van het Kadaster: "Want als je weet op welke plekken je welke taken uitvoert, kun je kijken welke oppervlakten daarmee gemoeid zijn. Wat de onderhoudskosten zijn, wat de (ver)huurbrenngsten. Zulke gegevens zijn niet alleen nodig om goed beleid mee te maken. Maar ook om vastgoed efficiënt en duurzaam in te zetten."

### Versnipperd en verspreid

Veel gemeenten hebben moeite om hun licht te laten schijnen over hun vastgoedportefeuille, merkte Van Marwijk een paar jaar geleden: "Vastgoedinformatie zit immers vaak versnipperd over de gemeentelijke organisatie: de Afdeling Sport weet alles van sport, de Afdeling Onderwijs van onderwijs. Ook zitten gegevens vaak verspreid over verschillende registers. Bovendien worden ook veel maatschappelijke taken uitgevoerd in panden die geen publiek, maar privaats eigendom zijn. Veel gemeenten zijn al ver in hun vastgoedbeheer. Maar sommige leggen nog steeds Excelsheets naast elkaar."

### Slim combineren

Dat moet beter kunnen, dachten wij, aldus Van Marwijk: "Samen met DataLand ontwikkelden wij de methode Maatvast. Daarbij kijken wij op verzoek

van gemeenten in verschillende basisregistraties; die met WOZ-gegevens, de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) en de Basisregistratie Kadaster. Wij combineren dan gegevens uit verschillende basisregistraties op een slimme manier met elkaar. Van elk object weet je dan niet alleen gegevens als oppervlak en inhoud. Maar ook of er sprake is van opstalrecht, wie de eigenaar is, de WOZ-waarde enzovoort. Gemeenten krijgen vervolgens een overzicht van al hun eigendommen én van al het maatschappelijk vastgoed (publiek en privaats) - naar functie. Plus een benchmark."

### Meer transparantie

Van Marwijk: "Zo komen gemeenten te weten hoeveel m<sup>2</sup> er opgaat aan bijvoorbeeld onderwijs, cultuur of sport. En in de benchmark zien ze bovendien hoe ze het doen ten opzichte van andere gemeenten. Met zulke

informatie kun je beleid maken, beslissingen nemen. Beheer is duur, dus kunnen taken worden gebundeld in één gebouw? Kunnen we energiebesparende maatregelen nemen? En zijn onze huurprijzen marktconform of niet? De winst zit 'm niet alleen in efficiency. Maar ook in meer transparantie bij het invullen van maatschappelijke taken."

## Meer informatie?

Kijk op <http://www.kadaster.nl/web/artikel/productartikel/Maatvast.htm>



# Edam-Volendam voorloper bij invoering Handelsregister 🏠 🏠

Gemeenten moeten aansluiten op het (digitale) Handelsregister, dat wordt beheerd door de Kamer van Koophandel. De gemeente Edam-Volendam is daarbij een van de voorlopers, en tipt collega's om hun voorbeeld te volgen.



Binnen de gemeente Edam-Volendam (ruim 28.000 inwoners), werd circa twee jaar geleden begonnen met de voorbereiding van de aansluiting op het Handelsregister. "Voorheen had iedereen binnen onze gemeente zijn eigen eilandje, met zijn eigen registratie," aldus Louis Stroek, gegevensbeheerder, maar ook verantwoordelijk voor ketenbeheer en een stuk projectleiding. "Op een gegeven moment is er een centraal distributiesysteem

gekomen, met nog steeds de mogelijkheid om eigen gegevens aan te leveren. Niet ideaal. Uiteindelijk hebben we ervoor gekozen om een mutatieabonnement af te nemen bij de Kamer, en vanaf dat moment was dat de enige authentieke bron."

### Pilot Handelsregister

Het gebruik van het mutatieabonnement bracht onder meer aan het licht dat de gegevens van de Kamer

Koophandel en die van de gemeente Edam-Volendam, niet in alle gevallen overeenkwamen. "Het kwam met enige regelmaat voor dat onze mensen gegevens gebruikten die veel actueler waren dan de gegevens van de Kamer," zo laat Kees Springer weten. Binnen de gemeente Edam-Volendam is hij adviseur Informatie & Automatisering, en vanuit die rol betrokken bij de invoering van het Handelsregister. "Omdat de gegevens van de Kamer

leidend zijn, zijn we met hen gaan praten en hebben gezegd: hoe kunnen we dit oplossen? Dat heeft geleid tot onze deelname aan de pilot, en gelukkig had onze leverancier (PinkRocade\*) daar ook wel oren naar."

### 'Basis op orde'

De pilot waar Springer over rept, ging van start in oktober 2012 en kende een vijftal deelnemers. De praktijkproef werd in mei van dit jaar afgerond, en maakte onder meer duidelijk dat het Handelsregister voor gemeenten grootschalig implementeerbaar is. "Daarbij is wel randvoorwaardelijk dat binnen je organisatie de basis op orde is," zo schetst Louis Stroek. "Als je in je belastingspakket honderden bedrijven hebt staan zonder KvK-nummer, dan kun je straks leuk alles binnenhalen, maar je moet het ook kunnen matchen. Dat betekent vooral veel handmatig overzetwerk. Dat is ook de tip die ik gemeenten wil meegeven. Start nu al met het opschonen van je bestanden."

### Digilevering

Een nieuwe pilot, waarbij Edam-Volendam weer van de partij is, richt zich specifiek op op Digilevering, een Stelselvoorziening die ervoor zorgt dat berichten worden verstuurd over gebeurtenissen. Digilevering is van belang bij het aansluiten op HR

Dataservice Berichten, een van de nieuwe producten van de Kamer van Koophandel. Volgens Stroek is de grote winst van Digilevering dat het veel actueler is dan de huidige manier van gegevensuitwisseling. "Nu lopen we voortdurend achter de feiten aan, terwijl wijzigingen straks met Digilevering in "real time" worden doorgevoerd."

### Aanrader

In Edam-Volendam is de koppeling met het Handelsregister goed uitgekapt. Daarmee behoort de gemeente aan het Markmeer tot de voorlopers als het gaat om de aansluiting op het Handelsregister. Collega-gemeenten die eenzelfde stap overwegen, krijgen het advies mee om niet te lang te wachten. "Neem contact op met je leverancier, en spoor ze aan om te starten met het ontwikkelen van software," aldus Stroek, die bijval krijgt van Kees Springer: "In welke fase je nu ook zit, je moet in ieder geval beginnen. Anders red je het niet. Alleen al om iedereen om tafel te krijgen, en de basis op orde te krijgen, heb je tijd nodig. Je bent zo een half jaar tot een jaar verder."

\* Naast PinkRocade wordt ook door andere leveranciers gewerkt aan toepassingen met betrekking tot het Handelsregister, onder meer door Centric en Vicrea.

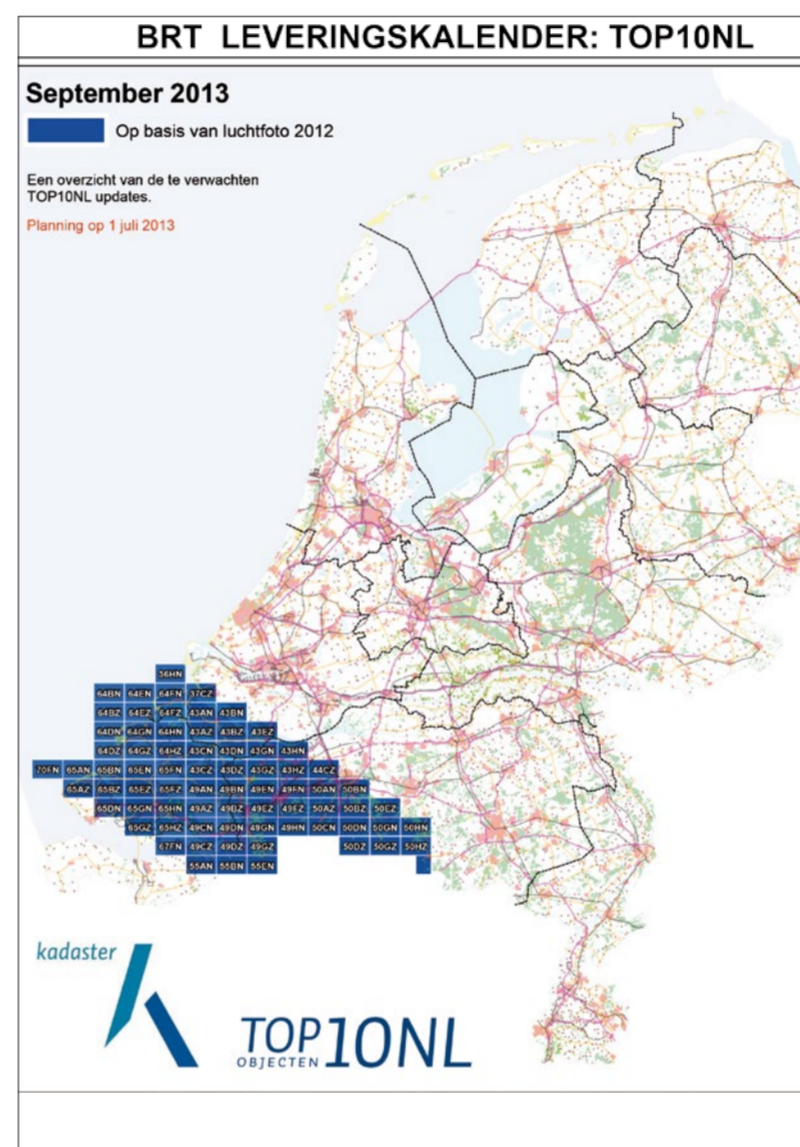
## Volg ons op Twitter

U kunt nu ook het laatste nieuws over de e-overheid en i-NUP volgen via Twitter. [www.twitter.com/eOverheid](http://www.twitter.com/eOverheid)



# Kempengemeenten overtuigd van meerwaarde BGT 🏠 🏠

Op 1 januari 2016 moet door gemeenten en andere bronhouders de invoering van de Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT) zijn afgerond. Dat lijkt ver weg, maar organisaties hebben die tijd hard nodig. Dat zegt Walter Hartmann van Shared Service Centre (SSC) de Kempen, een samenwerking van vijf Brabantse gemeenten, waar de invoering van de BGT op schema ligt en voortvarend wordt aangepakt.



hoeften we niet te overtuigen. Die zien direct de meerwaarde in van eenmalige registratie, het eenduidiger werken, of het makkelijker met elkaar kunnen communiceren. De directie kijkt meer naar wat het betekent voor hun gemeente. "OK, het kost geld, maar wat is het voordeel? In ieder geval het stroomlijnen van processen, en misschien wel gemeentelijke formatievermindering?". Het enige argument waar bestuurders in zijn algemeenheid gevoelig voor zijn als het gaat om bedrijfsvoeringsactiviteiten, is de verplichting. Het wettelijk kader. Bij een gedeelte van de bestuurders was dat dan ook de doorslaggevende factor."

### Verkiezingen

In de afgelopen jaren heeft het SSC veel tijd gestoken in het meenemen van zoveel mogelijk (interne) stakeholders. Hartmann denkt dat die insteek er mede toe bijgedragen heeft dat management en bestuur van de vijf gemeenten achter de invoering van de BGT, het hoogste ambitieniveau, zijn gaan staan. "Dat is een grote stap geweest, zeker als je bedenkt dat ook wij als SSC de Kempen te maken hebben met de maatschappelijke issues (zoals bezuinigingen, decentralisaties) waar gemeenten mee zitten. Daarnaast zitten we een half jaar voor de gemeenteraadsverkiezingen (maart 2014). Ik vind dan ook dat we, als Kempengemeenten, trots mogen zijn

op waar we nu staan in het proces rondom de BGT. Het is immers voor een wethouder niet eenvoudig om de invoering van de BGT financieel uit te leggen. Het is iets waar een burger wel

**"Kortom: de data is voorhanden, we hebben het landelijk georganiseerd, en straks kun je de informatie krijgen die je wil."**

meerwaarde aan heeft, maar niet direct ziet. Ik denk dat de BGT de gemiddelde burger ook minder boeit. Die ziet liever vernieuwingen die direct tastbaar zijn."

**Aan te raden**  
Met het oog op de komende raadsverkiezingen heeft Hartmann wel een advies aan collega-gemeenten. "Zorg dat je het management en de bestuurders op tijd meeneemt in het proces waar het gaat om de invoering van de BGT, of andere NUP-bouwstenen. Zorg dat je in ieder geval een uitspraak krijgt over het geld, waardoor je mag starten. Daarmee hoeft je nog niet meteen te beginnen, maar dan ligt het wel vast. Mis je dat, dan zul je na maart, en hoogstwaarschijnlijk met een nieuw College, mogelijk opnieuw moeten beginnen. Dat kost je dan zo weer een half jaar. Voordat je het weet, zit je diep in 2014, en zal het tijd en energie kosten om de invoering van de BGT tijdig te halen. En als je het wel haalt, waarschijnlijk tegen behudend hogere kosten. Als opdrachtnemer van de vijf samenwerkende gemeenten merk ik dat je nu nog goed kunt onderhandelen met leveranciers, maar het zijn commerciële partijen, en dus betekent schaarste een hogere prijs."



## Communiceren over één digitale overheid? Gebruik het symbool! 🏠

De gedeelde visie op één digitale overheid met betere service en meer gemak en de resultaten van i-NUP worden gesymboliseerd in een 'eindbeeld'. Maakt u een presentatie, brochure, flyer of een ander middel waarin het gezamenlijk werken aan één digitale overheid of de resultaten van i-NUP genoemd worden? Gebruik dan het symbool hiervoor. Ga naar [www.e-overheid.nl/overheid](http://www.e-overheid.nl/overheid) en download het symbool.



### Planning

De verwachting is dat begin volgend jaar de eerste van de vijf Kempengemeenten aansluit op de BGT. "We hebben een planning gemaakt dat we ruim voor de deadline alle vijf gemeenten BGT-gereed hebben," aldus Walter Hartmann, die ervan overtuigd is dat de BGT een van de basisregistraties is die ervoor zorgt dat burgers te maken krijgen met eenduidige, goede en actuele informatie. "Ook gemeenten zullen er veel baat bij hebben, onder meer bij bijvoorbeeld onderzoeksvragen, het (her)ontwikkelen van (nieuw) beleid, of bij de vraag waar nieuwe school- of wijkvoorzieningen moeten komen. Door de BGT wordt dat alles in één oogopslag inzichtelijk gemaakt. Kortom: de data zijn voorhanden, we hebben het landelijk georganiseerd, en straks kun je de informatie krijgen die je wil. Daar gaat het om. Dat we daarnaast processen kunnen stroomlijnen en efficiënter kunnen werken, is een bijkomend voordeel."

\* Om gemeenten te begeleiden bij de planning en aanpak van de BGT-implementatie is door Operatie NUP (KING/VNG) in september 2013 het traject i-Versneller GEO gestart. Tijdens het traject, dat loopt tot en met het 1ste kwartaal van 2014, worden onder meer regionale bijeenkomsten gehouden en aansluitscenario's voor de BGT uitgewerkt.



# Nieuwe inzichten en winst door 'basis op orde'

## Gemeente Maassluis maakt forse slagen

Met het oog op het inrichten en herontwerpen van processen, zoals de komst van de decentralisaties in het sociale domein, is het voor gemeenten noodzaak om de basis op orde te hebben. Voor de meeste van hen betekent dit dat er forse slagen gemaakt moeten worden. Zoals voor de gemeente Maassluis.

Eind 2012 is de i-NUP Academy, een leergang geïnitieerd door Operatie NUP (KING), de VNG en de VIAG gestart, met als doelstelling om de i(nformatie)-functie binnen gemeenten te versterken. Vanuit de gemeente Maassluis haakte Alex van Kampen aan bij de leergang. Van Kampen is sinds augustus 2010 teamleider I&A bij de Zuidhollandse gemeente. Een van de thema's die tijdens de derde moduledag van de

i-NUP Academy aan de orde kwam, was gegevensmanagement, een onderwerp waarbij het vooral draait om 'de basis op orde'. Het sprak Van Kampen erg aan, ook al omdat hij in de afgelopen drie jaar druk bezig is geweest om een stevig fundament neer te leggen. "Toen ik hier binnen kwam zag ik dat de middelen er wel waren, maar dat ze niet werden gebruikt. Dat hebben we vrij snel opgepakt, en inmiddels is zo'n beetje de gehele infrastructuur vernieuwd."

### Klaar voor volgende stap

Het aanpakken van de infrastructuur was voor Van Kampen een noodzaak. "Die basis is erg belangrijk. Dat is eigenlijk ook de reden waarom we de eerste anderhalf jaar aan de onderkant van de ICT hebben gewerkt. Je kunt aan de bovenkant van alles willen richting burgers of bedrijven, maar als de onderkant het niet aan kan, of je bent niet flexibel genoeg, dan begin je niks. Nu hebben we zodanig de basis op orde dat we ook de volgende stappen kunnen maken. Bijvoorbeeld in het kader van de decentralisaties. Zo gaan er taken van de AWBZ naar de Wmo-kant, en dat vereist dat er gegevens worden uitgewisseld. Ik weet zeker dat dat ook lukt. Een jaar geleden konden we dat nog niet."

In het streven naar de basis op orde is het opbouwen en vernieuwen van de infrastructuur één ding. Ook op strategisch en tactisch niveau moeten er slagen gemaakt worden. Daarvoor is het belangrijk om directie en bestuur mee te nemen in wat er speelt. Met name

met de directie van Maassluis heeft Van Kampen korte lijnen. "De gemeentesecretaris is degene binnen de directie die verantwoordelijk is voor automatisering. Daar heb ik veelvuldig contact mee. Het bestuur staat wat verder op

afstand. Daar proberen we vooral de vertaalslag te maken wat het allemaal voor hen en de burgers betekent. Zo hebben we door middel van

plaatjes en kaartjes laten zien welke gegevens we allemaal in huis hebben, en hoe die te combineren zijn. Dat raakte wel een snaar, ook al omdat het inzicht gaf in de mogelijkheden van hergebruik van informatie, en het aantal besparingen dat mogelijk te realiseren is."

### Inzichten en winst

De komst van nieuwe taken, zoals de decentralisaties in het sociale domein, vereisen dat gemeenten in toenemende mate informatie en gegevens uitwisselen met een groeiend aantal partijen. Met een basis die op orde is, kan dat relatief snel tot nieuwe inzichten en winsten leiden. Dat kwam ook naar voren uit de 'momentopname', die nog niet zo lang geleden gemaakt is voor de afdeling Sociale Zaken. "Het ging er om wat voor Wmo- en AWBZ-achtige diensten er werden verleend binnen de gemeente Maassluis. Dat werd gedaan aan de hand van het adres, en dat leverde gegevens op die op die manier nog niet eerder bij elkaar waren gebracht. Dat bleek een schot in de roos. Tijdens dat traject kwamen er allerlei verbanden, maar ook veel vraagtekens naar boven. Bijvoorbeeld hoe het kon dat op één adres vijf verschillende diensten werden verleend, terwijl wij maar op de hoogte waren van één dienst. Zeker als je naar het concept gaat dat de overheid voorstaat (één gezin, één casemanager, één plan van aanpak), is het stroomlijnen van dergelijke informatie cruciaal. De 'momentopname' heeft ook nog maar

eens helder gemaakt dat beheer en onderhoud erg belangrijk is. Zeker in relatie tot informatie- en gegevensmanagement."

### Baten voor burgers en bedrijven

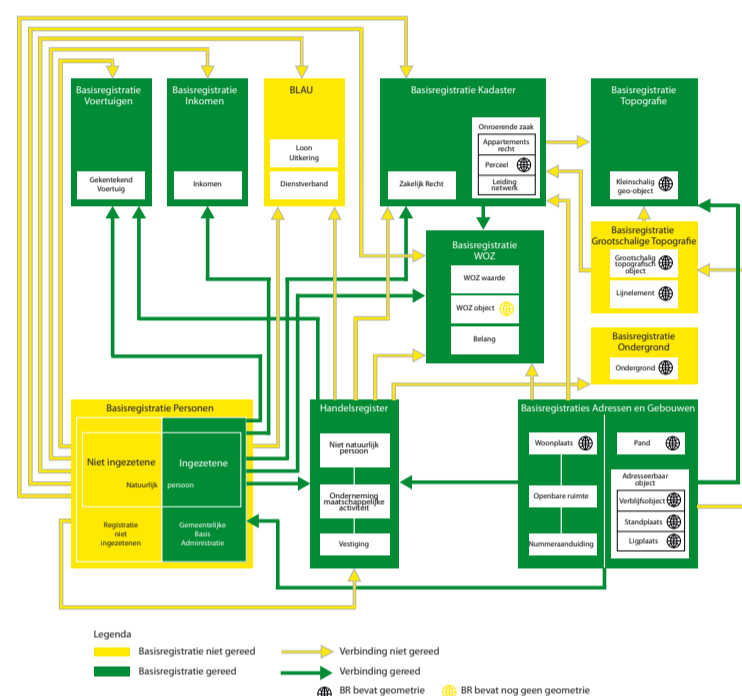
Goed beheer, en het op elkaar afstemmen van gegevens en informatie, levert gemeenten al snel baten op. Ook burgers en bedrijven worden er, uiteindelijk, beter van. "Waar de burger nu meestal gaat bellen en op een antwoord moet wachten, kan hij het straks zelf vinden. Dat gaat sneller en eenvoudiger. Het tweede is dat je een aantal diensten verder naar voren kunt brengen. Op sommige percelen mag niet worden gebouwd, bijvoorbeeld omdat het een monument is. Voorheen moest je naar het stadhuis om er een uittreksel van te krijgen. Tegenwoordig kun je het vanachter je eigen computer uitdraaien. Je levert de dienst op het moment dat dat nodig is, en schakelt tegelijkertijd een groot aantal tussenpartijen uit. Die werkwijze heeft wel een keerzijde. De gegevens die je beschikbaar stelt, moeten goed en



## Meer weten over de samenhang binnen het stelsel van basisregistraties?



Bekijk de stelselplaat. Het stelsel bestaat uit verschillende basisregistraties. Deze hebben onderling meer dan twintig verbindingen. Bekijk de stand van zaken en planning met betrekking tot het leggen van de relaties en het doorleveren van gegevens door de interactieve stelselplaat te bekijken op <http://e-overheid.nl/stelselplaat>



blijvend goed zijn. Dat is lastig, omdat wij in veel gevallen geen eigenaar van die gegevens zijn. Dat zijn andere partijen. Die moeten dat stukje dienstverlening ook maar net zien zitten, en zeggen: hier moeten we extra

alert op zijn, en zorgen dat het actueel blijft. Maar de baten zijn zo groot dat het uiteindelijk wel zal gebeuren. Ook al is niet alles van vandaag op morgen geregeld."

### Colofon

i-NUPdate oktober 2013

Gezamenlijk stelden overheden de overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid op waarop i-NUP is gebaseerd.

Motto van de agenda is *Eén digitale overheid: betere service, meer gemak*. In deze krant delen we succesvolle i-NUP en e-overheid praktijkverhalen. Deze i-NUPdate is een uitgave van programma i-NUP van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en is tot stand

gekomen met de samenwerkende partijen ICTU, KING, Logius, VNG, ministerie van Infrastructuur en Milieu en ministerie van Economische Zaken. Een digitale versie van deze krant is te downloaden op de pagina Publicaties op <http://e-overheid.nl/publicaties>

**Teksten**  
Mireille Reijs en  
Henrike Rietveld (Nawwara)  
Gabie Oostervink (MinBZK)  
Frits de Jong (KING)

**Fotografie**  
Arenda Oomen

**Vormgeving**  
Optima Forma bv, Voorburg

**Druk**  
Opmeer Drukkerij bv, Den Haag

**Redactie**  
[info@e-overheid.nl](mailto:info@e-overheid.nl)

