
Vergaderjaar 1997–1998

20 644

Informatievoorziening openbare sector

Nr. 32

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

's-Gravenhage, 18 november 1997

Hierbij bied ik u **de tweede voortgangsrapportage** aan over de uitvoering van **de nota Terug naar de Toekomst**.

De Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken,
J. Kohnstamm

**Tweede voortgangsrapportage m.b.t. de uitvoering van de nota
«Terug naar de toekomst»**

Inhoudsopgave

1.	Inleiding en samenvatting	3
1.1.	Inleiding	3
1.2.	Samenvatting van de voornaamste resultaten	3
1.3.	Naast kansen ook dilemma's	6
2.	Communicatie tussen burger en overheid	8
2.1.	Inleiding	8
2.2.	Toegankelijkheid van overheidsinformatie	8
2.3.	Elektronische burgerconsultatie	11
2.4.	Overheidsloket 2000 (OL2000)	13
2.5.	Kwaliteit van publieke dienstverlening	16
2.6.	Samenhang tussen de projecten ter verbetering van de communicatie tussen overheid en burger	18
3.	Achter de schermen: de informatie-infrastructuur	19
3.1.	Inleiding	19
3.2.	Centrale verwijsindex en stroomlijning basisgegevens	20
3.3.	Algemene maatregel van bestuur kostenverrekening	21
3.4.	Wet bescherming persoonsgegevens	21
3.5.	Overheidscommunicatieprofiel (OCP)	22
3.6.	Overheidsnetwerk 21 ^{ste} eeuw	23
3.7.	Beveiligingsbeleid	24
3.8.	Digitale duurzaamheid	25
3.9.	Wijziging Besluit informatievoorziening Rijksdienst	28
3.10.	Checklist modelstatuut	28
3.11.	Overige ontwikkelingen rond ICT en de informatie-infrastructuur van de overheid	28
4.	Samenhang tussen de informatievoorziening in de openbare sector en het Nationaal Actieprogramma Elektronische Snelwegen (NAP)	30
5.	Financiën	32
	Bijlage	34

1. INLEIDING EN SAMENVATTING

1.1. Inleiding

In juni 1995 is de nota «Terug naar de Toekomst» aan de Tweede Kamer aangeboden (Tweede Kamer, vergaderjaar 1994–1995, 20 644, nrs. 22–23). Deze derde beleidsnota over de informatievoorziening in de openbare sector is beter bekend onder de naam «BIOS 3». In de nota wordt aangekondigd dat het parlement met enige regelmaat over de voortgang van de verschillende projecten uit de nota zal worden geïnformeerd. Een eerste voortgangsrapportage zond ik u op 15 juli 1996 (Tweede Kamer, vergaderjaar 1995–1996, 20 644, nr. 27). De tweede voortgangsrapportage ligt nu voor u.

Met de nota BIOS 3 worden nieuwe wegen ingeslagen met betrekking tot het informatievoorzieningsbeleid. In de nota wordt er de nadruk op gelegd dat de moderne informatie- en communicatietechniek (ICT) een belangrijke rol kan spelen bij het verbeteren van de communicatie tussen overheid en burger. Met nieuwe technologie kan inhoud worden gegeven aan klassieke democratische waarden als openbaarheid en actief burgerschap. De dienstverlening aan burgers en bedrijven kan toegankelijker, sneller en beter worden gemaakt. De tevredenheid bij het publiek kan worden vergroot, de relatie tussen overheid en burger verbeterd en de doeltreffendheid van het beleid versterkt. De meer traditionele rol van informatievoorziening als een instrument om de doelmatigheid van de overheid te vergroten komt in de nota ook volop aan de orde. Het gaat hierbij om het tot stand brengen van een goede informatie-infrastructuur in de publieke sector. In een dergelijke structuur wordt door de uitwisseling van gegevens tussen organisaties voorkomen dat verschillende organisaties vergelijkbare gegevens verzamelen. Burgers en bedrijven hoeven dezelfde gegevens niet aan een veelvoud van instellingen te verstrekken, fraude wordt tegengegaan terwijl de privacy afdoende wordt beschermd.

Leeswijzer

In dit inleidende hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten die voortkomen uit de nota BIOS 3 samengevat en wordt aandacht besteed aan enkele dilemma's die de ontwikkeling van ICT met zich meebrengt. In de daarop volgende hoofdstukken wordt systematisch van alle afzonderlijke projecten de voortgang besproken. Hoofdstuk twee behandelt de projecten op het gebied van de communicatie tussen burger en overheid. Hoofdstuk drie gaat in op het streven naar een goede informatie-infrastructuur ten behoeve van een doelmatige en doeltreffende overheid. Hoofdstuk vier gaat in op de samenhang met het Nationaal actieprogramma elektronische snelwegen. In hoofdstuk vijf wordt een overzicht gegeven van de financiële aspecten. In een bijlage zijn alle publicaties opgenomen die in het kader van de beschreven projecten zijn uitgegeven sinds het verschijnen van BIOS 3.

1.2. Samenvatting van de voornaamste resultaten

In BIOS 3 is een werkprogramma geformuleerd dat uit een groot aantal projecten en activiteiten bestaat. Met betrekking tot sommige onderdelen bevat de nota een min of meer uitgewerkt plan van aanpak en een fasering in de tijd. Met betrekking tot andere onderdelen wordt slechts globaal worden aangegeven op welke wijze de uitwerking zal plaatsvinden. Daar komt bij dat de snelle ontwikkelingen op het terrein van de informatievoorziening ertoe noopten het werkprogramma op onderdelen aan te passen. Er zijn dan ook de nodige activiteiten in gang gezet die in

BIOS 3 nog niet werden voorzien. Dit geldt met name voor een aantal projecten rond het thema toegankelijkheid van overheidsinformatie en voor de millenniumproblematiek. Ook wil de overheid als grootgebruiker van ICT een stimulerende en richtinggevende rol spelen bij de ontwikkeling van elektronische snelwegen in Nederland. Daarom heb ik een bijdrage geleverd aan het Nationaal actieprogramma elektronische snelwegen (NAP). Het mes snijdt hier aan twee kanten: dit stimuleringsprogramma draagt ook weer het nodige bij aan het realiseren van de BIOS 3 doelstellingen.

Hier tegenover staat dat ook enkele onderdelen uit het oorspronkelijke werkprogramma in het licht van nieuwe ontwikkelingen moesten worden aangehouden.

Ik kan echter tot mijn voldoening vaststellen dat de uitvoering van het programma als geheel voortvarend verloopt. Uit het grote aantal projecten noem ik hier de voornaamste.

Toegankelijkheid overheidsinformatie

De stellingname in BIOS 3 dat overheidsinformatie met behulp van nieuwe technologie beter toegankelijk moet worden gemaakt heeft op grote schaal weerklank gevonden. Alle departementen, provincies en een groot deel van de gemeenten presenteren inmiddels informatie op het Internet, zij het vaak nog beperkt in omvang. Om de toegang tot deze informatie te verbeteren zijn verschillende overkoepelende projecten in gang gezet, zoals de elektronische Staatsalmanak, het Gemeenschappelijk Voorlichtingsloket van het rijk en Overheidstekst. In het kader van het project «Communicatie Overheid-Burger» worden plannen ontwikkeld die er toe moeten leiden dat alle burgers toegang hebben tot overheidsinformatie via een dicht netwerk van Internetvoorzieningen in bibliotheken en gemeentehuizen. De Algemene Databank Wet- en regelgeving wordt via bibliotheken beschikbaar gesteld en er wordt bijgedragen aan de ontwikkeling van een databank met juridische informatie in een meer populaire vorm.

In de medio dit jaar uitgebrachte nota Toegankelijkheid is als beleidslijn vastgesteld dat de basisinformatie van de democratische rechtstaat zo toegankelijk mogelijk moet worden en dat bestuursorganen zo goed mogelijk kenbaar moeten maken over welke openbare informatie zij beschikken. Daarnaast heeft de nota een brede en fundamentele discussie op gang gebracht over de vraag welke gegevensbestanden van de overheid toegankelijk moeten worden gemaakt, voor wie, hoe en tegen welke prijs.

Elektronische burgerconsultatie

Sinds het verschijnen van BIOS 3 is ook het instrument van de elektronische burgerconsultatie uit de startblokken gekomen. Door overheidsorganisaties in alle bestuurslagen is inmiddels enkele tientallen malen met dit nieuwe middel geëxperimenteerd. Door het volgen en analyseren van deze experimenten komen geleidelijk aan de mogelijkheden en beperkingen van dit instrument scherper in beeld. Ook ontstaat inzicht in de wijze waarop een elektronische burgerconsultatie het best kan worden opgezet. Op deze wijze wordt er aan bijgedragen dat dit middel zijn plek vindt tussen de andere methoden voor overleg en inspraak. Een bijkomend effect van de elektronische burgerconsultatie is dat het alle betrokken partijen, zoals bestuur, burgers, ambtenaren, belangengroepen en politieke partijen aanleiding geeft om zich opnieuw te beraden op hun positie in het democratisch proces.

Overheidsloket 2000

Het programma Overheidsloket 2000 is er op gericht de dienstverlening aan de burger te verbeteren door het dienstenaanbod van meerdere organisaties aan te bieden via één geïntegreerd loket. Uiteindelijk dient dit loket ook 24 uur per dag via Internet benaderbaar te zijn. Welke diensten bijeen worden gebracht wordt daarbij bepaald door de vraagpatronen van het publiek. Deze gedachte wordt niet alleen met succes uitgewerkt in 15 pilotgemeenten, maar heeft ook navolging gekregen in projecten, plannen en voornemens in het overgrote deel van alle andere gemeenten. Daarbij blijft dit geenszins een gemeentelijke aangelegenheid. In de regel is een geïntegreerd loket een samenwerkingsverband van gemeentelijke diensten met rijksinstellingen of maatschappelijke organisaties.

Overheidsnetwerk 21

In het programma Overheidsnetwerk 21 zijn twee succesvolle overheidsbrede aanbestedingen van netwerkdiensten afgerond en is een derde aanbesteding in voorbereiding. Het gaat hier om respectievelijk een datatransportdienst, een berichtendienst en om telefoniediensten. De opzet is steeds dat enkele grote overheidsorganisaties een algemene netwerkdienst specificeren die in principe bruikbaar is voor alle overheidsorganisaties. Vervolgens vindt een aanbesteding plaats waarbij andere overheidsorganisaties zich kunnen aansluiten zonder dat dit een afnameverplichting met zich meebrengt. Hierbij werkt de rijksoverheid samen met de VNG. Met deze werkwijze wordt bereikt dat voor minder geld meer geavanceerde diensten worden verkregen en waarbij tevens de mogelijkheid tot onderlinge communicatie tussen de deelnemers wordt verzekerd. De formule heeft haar bruikbaarheid bewezen en kon daardoor ook worden toegepast bij de programma's in het kader van het Nationaal actieprogramma elektronische snelwegen waarbij scholen en openbare ruimten op Internet worden aangesloten.

Digitale duurzaamheid

Zorgen dat digitale informatie ook op langere termijn wordt behouden is het doel van het programma Digitale Duurzaamheid. Dit is nodig ten behoeve van democratische verantwoording van de overheid, de interne bedrijfsvoering en het cultuur-historisch belang. Een samenwerkingsverband met het ministerie van OCW, de VNG, het IPO en de Unie van Waterschappen is er in geslaagd het probleem van de archivering van digitale informatie in het vakgebied hoog op de agenda te krijgen. Binnen alle bestuurslagen zijn proefprojecten aan de gang waarin aspecten van digitaal permanent beheer wordt onderzocht en uitgewerkt. Hierbij worden procedures en technische voorzieningen ontwikkeld die elders binnen de overheid kunnen worden nagevolgd.

Uit deze selectie van projecten en programma's blijkt duidelijk dat de uitvoering van de nota BIOS 3 een zaak is van interactie en samenwerking met velen in de publieke sector. Daarbij is een beweging gemaakt van coördinatie naar communicatie en van richtlijnen naar voorbeelden. Alleen op deze wijze kunnen doelstellingen als verbetering van de communicatie tussen overheid en burger en een meer doelmatige en doeltreffende overheid worden gerealiseerd.

Het voorgaande overziend kan worden geconcludeerd dat er belangrijke schreden zijn gezet op weg naar een overheid die voor de burger transparanter en toegankelijker is en in haar beleid doelmatiger en doeltreffender. Afgezet tegen de groeiende technische mogelijkheden en de rijzende verwachtingen die hiervan het gevolg zijn, moet echter tevens

worden vastgesteld dat het hier nog slecht gaat om het begin van een ontwikkeling die in de toekomst tot wasdom moet komen. De diepgang van de op Internet geboden informatie is nu vaak nog beperkt. Het middel van elektronische burgerconsultatie wordt nog slechts incidenteel toegepast. Elektronische loketten zijn nog in ontwikkeling. Het einddoel is dus nog niet bereikt, maar er worden naar mijn mening stappen gezet die onomkeerbaar zijn.

1.3. Naast kansen ook dilemma's

De ontwikkelingen op het terrein van de informatievoorziening gaan zeer snel en het vormt ook de komende jaren een belangrijke uitdaging voor de overheid om de kansen die hierdoor geboden worden optimaal te benutten en de knelpunten en problemen die optreden aan te pakken. De keuzes die op dit terrein worden gemaakt zijn van groot belang voor de samenleving en vragen om betrokkenheid van de politiek. In de nota BIOS 3 wordt aangegeven dat er als gevolg van de nieuwe technologie niet alleen kansen ontstaan, maar ook dilemma's. Daarbij zijn ondermeer de democratische besluitvorming, de privacy en de informatietweedeling als voorbeeld genoemd. Het is van belang steeds alert te blijven op nieuwe ontwikkelingen. Ook in het kader van deze voortgangsrapportage wil ik hieraan enige aandacht besteden.

Kansen en bedreigingen voor de representatieve democratie

De hier genoemde projecten ter verbetering van de communicatie tussen overheid en burger steunen deels op het voor de burger beschikbaar komen van nieuwe interactieve media, in het bijzonder van Internet. Het inzetten van ICT bij de verbetering van de communicatie tussen burger en overheid zal gelijk op moeten gaan met de mate waarin met name Internet raakt ingeburgerd. Er zijn thans circa 1 000 000 Internetgebruikers in Nederland in de zakelijke en de privésfeer. Binnen enkele jaren komt de mogelijkheid van een zeer snelle aansluiting op Internet via de kabel en de TV binnen het bereik van vele gezinnen zonder dat daarvoor een PC nodig is.

Deze grotere beschikbaarheid zal er toe leiden dat er in toenemende mate eisen worden gesteld aan de daadwerkelijke elektronische toegankelijkheid van de overheid. Tevens ontstaan er andere vraagstukken ten aanzien van de communicatie tussen burgers en politiek. In het project elektronische burgerconsultatie gaat het om een vorm van inspraak waarbij vooral de kwaliteit van de inbreng telt. Naarmate interactieve media meer algemeen beschikbaar komen zullen ook andere mogelijkheden van wederzijdse beïnvloeding steeds eenvoudiger te realiseren zijn. Deze ontwikkeling kent kansen en bedreigingen. Enerzijds worden door de opkomst van nieuwe media nieuwe directe vormen van contact mogelijk gemaakt tussen de volksvertegenwoordiger en de kiezer en kunnen Kamerleden hun achterban frequenter en levendiger informeren over parlementaire activiteiten en ingenomen standpunten. Ook wordt het steeds eenvoudiger om opiniepeilingen te houden waardoor vertegenwoordigers worden geïnformeerd over de opvattingen van het electoraat. Anderzijds is het mogelijk dat hierdoor een uitholling plaatsvindt van de autonome positie van de volksvertegenwoordiger. Hier kan de Grondwettelijke plicht om zonder last tot beslissingen te komen in het geding komen. De resultaten van opiniepeilingen kunnen zich steeds nadrukkelijker aan politici opdringen. Er wordt wel naar voren gebracht dat functies die voor een goede democratie van wezenlijk belang zijn, zoals de bescherming van minderheden, de corrigerende werking van overleg en compromisvorming en de bemiddelende en informerende werking van intermediaire organisaties minder goed tot hun recht komen. Aan de Raad

voor het openbaar bestuur is daarom dit jaar gevraagd dit vraagstuk te bestuderen en hierover advies uit te brengen.

Mogelijkheden en vragen rond publieke dienstverlening

Ook op het terrein van de publieke dienstverlening zullen burgers en bedrijven hogere eisen aan de overheid gaan stellen naarmate de mogelijkheden van ICT toenemen en het bedrijfsleven hier meer en meer gebruik van maakt bij marketing en dienstverlenende activiteiten. Zo verwerven bedrijven steeds meer gegevens over (potentiële) klanten, teneinde passende aanbiedingen te kunnen doen.

In beginsel kan de overheid van dezelfde technieken gebruik maken om de dienstverlening aan de burger te optimaliseren. Zo kan de burger zeer gericht worden geïnformeerd over subsidieregelingen, aftrekkosten of vormen van hulpverlening waar de betrokkene gezien zijn persoonlijke omstandigheden waarschijnlijk voor in aanmerking komt. Indien voldoende gegevens voorhanden zijn kan zelfs worden overgegaan tot het zonder tussenkomst van de burger geven van beschikkingen m.b.t. het verlenen van subsidie of het kwijtschelden van belasting. Langs deze weg zou in het bijzonder de onderbenutting van regelingen zoals de individuele huursubsidie kunnen worden tegengegaan. Deze mogelijkheden zijn echter niet vrij van dilemma's. De regels betreffende de privacy stellen grenzen aan de koppeling van informatie. In hoeverre mag de overheid de ene burger anders informeren dan de andere? Waar gaat dienstbetoon over in bemoeizucht en aandrang die de zelfstandigheid van de burger aantast?

Aan de Raad voor het openbaar bestuur is in dit licht gevraagd om advies uit te brengen over de mogelijkheden en belemmeringen die er zijn met betrekking tot een verdere inzet van ICT ten behoeve van de publieke dienstverlening. Dit advies kan ook een rol spelen bij de vraag op welke wijze verder wordt gegaan met het project Overheidsloket 2000.

Voorkomen van een tweedeling

Naarmate toegang tot de elektronische snelweg belangrijker wordt voor de deelname aan het politieke proces en voor de publieke dienstverlening, treedt ook het belang om een tweedeling in de toegang van deze voorzieningen te voorkomen meer op de voorgrond. Toegang tot deze voorzieningen betekent toegang tot de apparatuur om hier gebruik van te kunnen maken en kennis om deze adequaat te bedienen. Het Internet wordt nog steeds vooral benut door mannen die relatief jong en hoog opgeleid zijn. Vooralsnog mag hieruit zeker niet worden afgeleid dat er een tweedeling in wording is. De wijze waarop krant, radio en televisie gemeengoed zijn geworden laten zien dat de democratisering van de toegang tot nieuwe media zich steeds sneller voltrekt. Wel is er beleidsmatige aandacht nodig voor dit onderwerp. Het project Communicatie Overheid Burger, moet er aan bijdragen dat alle burgers toegang hebben tot overheidsinformatie via een dicht netwerk van Internetvoorzieningen in openbare ruimten. Het project van het ministerie van OCW «Investeren in Voorsprong», waarbij scholen de komende jaren op grote schaal worden aangesloten op Internet en van PC's worden voorzien, kan er een belangrijke bijdrage aan leveren dat jongeren uit alle lagen van de bevolking zich de vaardigheden voor het gebruik van nieuwe media eigen kunnen maken. Op deze wijze komt een democratisering van de informatiemaatschappij dichterbij.

De technologie genereert in hoog tempo nieuwe mogelijkheden en producten die van belang zijn voor de overheid. Ik ben er van overtuigd dat keuzes met betrekking tot de inzet van de informatie- en communicatietechnologie in toenemende mate van belang zijn voor de

kwaliteit van de democratie. Een heldere politieke aansturing van het beleid ten aanzien van de informatievoorziening is daarom geboden.

2. COMMUNICATIE TUSSEN BURGER EN OVERHEID

2.1. Inleiding

De burger heeft in twee hoedanigheden met de overheid te maken. Enerzijds als staatsburger met democratische rechten en anderzijds als gebruiker van overheidsvoorzieningen en regelingen.

Als staatsburger heeft de burger er recht op dat hij op eenvoudige wijze kennis kan nemen van de voornemens en besluiten van de overheid en dat hij zijn opvattingen en wensen tijdens het proces van beleidsvoorbereiding en besluitvorming op een adequate wijze kenbaar kan maken aan bestuur en politiek.

Als gebruiker van overheidsdiensten mag de burger aanspraak maken op een overzichtelijk en transparant aanbod van regelingen en voorzieningen en een hoge kwaliteit van dienstverlening.

De inzet van ICT kan in beide situaties de kwaliteit van het contact tussen burger en overheid verbeteren. In de nota BIOS 3 zijn rond elk van de hier genoemde onderwerpen projecten op stapel gezet.

De voortgang van deze projecten wordt in de volgende paragrafen beschreven, waarbij achtereenvolgens wordt ingegaan op:

de burger als staatsburger:

- toegankelijkheid overheidsinformatie (§ 2.2);
- elektronische burgerconsultatie (§ 2.3);

de burger als afnemer van overheidsdiensten:

- Overheidsloket 2000 (§ 2.4);
- kwaliteit publieke dienstverlening (§ 2.5).

Tenslotte wordt aandacht geschonken aan de onderlinge samenhang tussen deze onderwerpen (§ 2.6).

2.2. Toegankelijkheid van overheidsinformatie

Aangekondigd in BIOS 3

De betrokkenheid van de burger bij het democratisch proces moet worden behouden en versterkt. De beschikbaarheid en toegankelijkheid van voor de democratische besluitvorming relevante informatie is hierbij van groot belang, omdat dit een voorwaarde en een stimulans vormt voor een grotere participatie van burgers. De inzet van ICT kan hieraan een grote bijdrage leveren, waarbij er voor gewaakt moet worden dat dit geen zaak blijft voor een kleine groep geïnformeerden versus een nieuwe groep van «niet-weters».

Er zullen stappen worden gezet om de organisatiestructuur van de overheid voor de burger doorzichtig te maken, zodat deze weet tot wie hij zich met een verzoek om informatie moet wenden en (op de langere termijn) deze informatie rechtstreeks elektronisch toegankelijk te maken. De departementen moeten «elektronische winkels» op Internet inrichten waar informatie kan worden verkregen.

In het kader van het project «Doorzicht» wordt gewerkt aan het tot stand brengen van:

- een algemene zoekstructuur voor op Internet beschikbare rijksinformatie;
- een faciliteit waarmee elektronische informatie ook via interactieve teletekst te raadplegen is;
- een elektronische overheidsalmanak.

Stand van zaken

Inmiddels presenteren het parlement, alle departementen en alle provincies zich op Internet. Dit geldt ook voor een groot aantal adviesraden en zelfstandige bestuursorganen, meer dan 250 gemeenten en verschillende Europese instellingen. Binnenlandse Zaken stelt via het Internet de zoekmachine Arachnet ter beschikking, waarmee op trefwoord kan worden gezocht op Websites van overheden en overheidsinstellingen.

Op 1 april 1996 is het experiment Overheidstekst van start gegaan. In dit experiment wordt overheidsinformatie die op het Internet beschikbaar is door middel van interactieve teletekst toegankelijk gemaakt voor de bewoners van de Haagse regio. Hierbij worden teletekstpagina's opgeroepen m.b.v. de telefoon. Het doel van dit experiment is opdoen van ervaring met dit medium, dat bereikbaar is voor brede lagen van de bevolking, opdat later een besluit kan worden genomen over een eventuele landelijke beschikbaarstelling van Overheidstekst. Het gebruik van Overheidstekst ligt boven het gemiddelde voor dergelijke diensten. Afgezet tegen de investeringen die worden gedaan ziet het beeld er echter minder rooskleurig uit: de kosten per raadpleging zijn hoog. Een beperking van teletekst is voorts dat een pagina slechts een vrij geringe hoeveelheid tekst kan bevatten en geen afbeeldingen of figuren. Overheidstekst zal in ieder geval worden voortgezet totdat het Gemeenschappelijk Voorlichtingsloket tot stand is gekomen; het experiment is daarom verlengd tot 1 januari 1998.

Op 1 augustus van dit jaar is in samenwerking met de NV Sdu een proef gestart met een elektronische Staatsalmanak op Internet (www.sdu.nl/staatsalmanak). Deze proef omvat in eerste instantie informatie over drie departementen (Economische Zaken, Verkeer en Waterstaat en Binnenlandse Zaken) en is wat de inhoud betreft gebaseerd op de jaarlijks verschijnende Staatsalmanak. Een belangrijk verschil met de gedrukte Staatsalmanak is, afgezien van de toegenomen zoekmogelijkheden, het feit dat de inhoud wekelijks wordt geactualiseerd. De proef wordt uitgevoerd in samenwerking met Sdu Uitgevers en wordt beschouwd als eerste stap naar een elektronische almanak die de gehele overheid omvat. Deze overheidsbrede almanak zal ook e-mail adressen bevatten en koppelingen met documenten of «internet sites» bevatten. In het voorjaar 1998 zal besluitvorming plaatsvinden over de verdere ontwikkeling van deze almanak.

De Voorlichtingsraad werkt aan de vormgeving en inrichting van een gemeenschappelijk voorlichtingsloket (GVL). Dit loket moet in ieder geval toegang bieden tot alle departementale Internet-pagina's met behulp van een algemene zoekstructuur. Door middel van een informatieprofiel zullen taken, organisatiestructuur, activiteiten en belangrijkste documenten van alle departementen op een standaardwijze worden ontsloten. Het zoeken naar informatie zal worden vereenvoudigd door een activiteitenindex.

Om de toegankelijkheid van overheidsinformatie en de discussie daarover verder te bevorderen heb ik op 10 juni 1997 de nota «Naar toegankelijkheid van overheidsinformatie» (Tweede Kamer, vergaderjaar 1996–1997, 20 644, nr. 30) uitgebracht. Deze nota is een eerste stap op weg naar een algemeen beleidskader voor het gebruik van ICT bij het toegankelijk maken van overheidsinformatie. Hoofddlijn van de nota is dat ICT moet worden benut om openbare overheidsinformatie te verstrekken. Hierdoor wordt de overheid transparanter en wordt de betrokkenheid van de burger vergroot. Er worden drie soorten overheidsinformatie onderscheiden waarover nadere beleidsuitspraken worden gedaan:

1. De basisinformatie van de democratische rechtstaat (wet- en regelgeving, representatieve rechtelijke uitspraken, parlementaire informatie). Deze informatie moet zo toegankelijk mogelijk zijn.
2. Bestuurlijke informatie onder de Wet openbaarheid van bestuur. Het uitgangspunt hierbij is dat bestuursorganen zo goed mogelijk zorgen voor de kenbaarheid van openbare overheidsinformatie. Zij moeten met name via Internet meer invulling gaan geven aan de in de Wet openbaarheid van bestuur neergelegde verplichting tot actieve openbaarmaking. De in deze wet opgenomen verplichting om op verzoek informatie te geven (passieve openbaarheid) brengt met zich mee dat bestuursorganen er zo goed mogelijk voor moeten zorgen, onder meer via Internet, dat het voor de burger kenbaar is over welke onderwerpen openbare documenten bestaan en welke documenten dit betreft.
3. Elektronische gegevensbestanden van de overheid. De overheid beschikt over talloze bestanden die commercieel geëxploiteerd kunnen worden. Mede ter stimulering van de informaticasector is het van belang dat het bedrijfsleven zoveel mogelijk in de gelegenheid is om op basis van overheidsinformatie nieuwe producten en diensten te ontwikkelen. Er moet een beleid worden ontwikkeld met betrekking tot de vraag welke activiteiten de overheid zelf mag of moet ontplooiën m.b.t. de exploitatie van overheidsinformatie en welke mogelijkheden toekomen aan het bedrijfsleven. Daarbij is ook de vraag aan de orde tegen welke prijs overheidsinformatie aan het bedrijfsleven ter beschikking wordt gesteld.

Ter verwezenlijking van dit beleid worden in aanvulling op de toezeggingen uit BIOS 3 de volgende stappen aangekondigd:

- Kort na het jaar 2000 moet een elektronisch bestand met de integrale teksten van alle wet- en regelgeving van de centrale overheid door iedereen m.b.v. een eenvoudige ontsluitingsstructuur kosteloos kunnen worden geraadpleegd via het Internet.
- Nog in 1997 zal worden gestart met het elektronisch beschikbaar stellen van de databank met wet- en regelgeving ADW via bibliotheken.
- Binnenlandse zaken onderzoekt hoe door het al dan niet elektronisch verspreiden van aanvullend voorlichtingsmateriaal de begrijpelijkheid van belangrijke wetgeving voor de burger kan worden vergroot
- Het ministerie van Justitie onderzoekt of de nog in ontwikkeling zijnde Justex-databank met rechterlijke uitspraken aan de burger elektronisch beschikbaar kan worden gesteld (waarschijnlijk tegen vergoeding).
- Het parlement neemt de nodige stappen om parlementaire informatie via het Internet te ontsluiten.
- De ministers van Justitie en Binnenlandse Zaken zullen een beleidslijn ontwikkelen ten aanzien van het al dan niet voorbehouden van het auteursrecht door de (rijks)overheid.
- Deelname aan het project elektronische Europese aanbesteding zal worden uitgebreid.
- Er zal een samenhangend pakket van maatregelen worden ontwikkeld dat er toe moet leiden dat enerzijds overheden veel meer informatie elektronisch beschikbaar gaan stellen en dat anderzijds niet «aangesloten» burgers in publieksruimten als openbare bibliotheken en gemeentehuizen via Internet kunnen communiceren. Uitgewerkte plannen voor dit project Communicatie Overheid–Burger in het kader van het Nationaal actieprogramma elektronische snelwegen zullen nog aan de Kamer worden aangeboden.
- Onderzocht zal worden of een regeling tot stand kan worden gebracht welke de toegang van het bedrijfsleven regelt tot bestandsgegevens van de overheid.

Tijdens het Algemeen Overleg met de Tweede Kamer op 10 september jl. heb ik voorts toegezegd inventarisaties te laten uitvoeren naar de actieve elektronische informatieverstrekking door de Rijksoverheid als bedoeld in de Wet openbaarheid van bestuur en naar de gegevensbestanden van de overheid (incl. zelfstandige bestuursorganen) waarbij wordt aangegeven of die bestanden al dan niet geëxploiteerd worden.

Voor zover besluitvorming over exploitatie van gegevensbestanden via de Ministerraad loopt zal ik, zolang geen nader beleid is vastgesteld, in voorkomende gevallen aandringen op toetsing aan het beleidskader «Markt en Overheid».

Enkele van deze toezeggingen zijn inmiddels gerealiseerd. In oktober is gestart met het elektronische beschikbaarstellen van de Algemene Databank Wet- en regelgeving (ADW) via de openbare bibliotheken. Daarnaast subsidieert Binnenlandse Zaken de ontwikkeling van een databank met meer toegankelijke juridische informatie. De opbouw van de databank vindt plaats onder verantwoordelijkheid van het NBLC, de koepelorganisatie van de openbare bibliotheken. De databank wordt gevuld met folders en informatiemateriaal waarin wetgeving wordt toegelicht. Ook worden verwijzingen naar andere databanken opgenomen. De ontwikkeling van de databank wordt begeleid door een adviesraad waarin maatschappelijke organisatie vertegenwoordigd zijn die juridische informatie verstrekken.

Als eerste stap in het project Communicatie Overheid–Burger (COB) is een onderzoek uitgevoerd naar knelpunten die overheden ervaren op organisatorisch, financieel en technisch gebied bij het beschikbaarstellen van overheidsinformatie via het Internet. De centrale constatering is dat het voornaamste knelpunt vooral van organisatorische aard is. De concept versie van de rapportage zal nog dit jaar voor discussie beschikbaar worden gesteld via het Internet. Bovendien wordt dan een handreiking aangeboden over de procesmatige opbouw en ontwikkeling van een overheidssite. Mede op grond van dit onderzoek worden plannen ontwikkeld voor vervolgprojecten. Deze zullen in januari aan de stuurgroep NAP worden voorgelegd.

2.3. Elektronische burgerconsultatie

Aangekondigd in BIOS 3

In BIOS 3 wordt vastgesteld dat een volwaardige democratie haar burgers in de gelegenheid moet stellen om een inbreng te hebben in de besluitvorming. Het ligt voor de hand om burgers de mogelijkheid te geven om te participeren met behulp van communicatiemiddelen die ook in het overige maatschappelijke verkeer worden gebruikt, zoals telefoon, televisie en E-mail. Er zijn echter ook problemen verbonden aan de inzet van nieuwe media, zoals ongelijke mogelijkheden tot participatie en het feit dat elektronische contacten minder terugkoppelingsmomenten kennen dan directe persoonlijke contacten. Om meer inzicht te krijgen in kansen en dilemma's van het elektronisch debat en de elektronische burgerraadpleging zullen de ervaringen die hiermee worden opgedaan worden verzameld en geëvalueerd.

Stand van zaken

Bij het uitwerken van de voornemens in «Terug naar de toekomst» heeft Binnenlandse Zaken zich geconcentreerd op de zogenaamde elektronische burgerconsultatie.

Kenmerkend voor deze vorm van participatie is:

- een politiek bestuur neemt het initiatief (niet de burger);

- burgerconsultatie geschiedt in het kader van concrete besluitvorming (geen vrijblijvend debat)
- het politiek bestuur vraagt inhoudelijke raad en trekt zelf een conclusie
- de burgerconsultatie vindt plaats in een vroeg stadium van het besluitvormingsproces (bijvoorbeeld bij probleemformulering of bij inventarisatie of beoordeling van mogelijke oplossingen)
- niet de kwantiteit van de deelname maar de kwaliteit van de bijdragen is van belang.

De consultatie bestaat uit een openbaar debat, waarin alle deelnemers in een vergelijkbare informatiepositie kunnen verkeren. Idealiter convergeert het proces naar een beperkt aantal uitvoerbare antwoorden.

Op het moment van verschijnen van BIOS 3 bestond in Nederland nog geen ervaring met elektronische burgerconsultatie. Sindsdien zijn er echter enkele tientallen proeven met interactieve beleidsvorming gedaan welke geheel of gedeeltelijk voldoen aan de bovenbeschreven definitie.

Het blijkt dat het idee van de elektronische burgerconsultatie langzaamerhand weerklinkt, maar van een toepassing op belangrijke schaal kan zeker nog niet worden gesproken.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken heeft een concept-handleiding voor het gebruik van de elektronische burgerconsultatie opgesteld welke voor commentaar op Internet kon worden ingezien. Begin 1998 zal een inventariserend onderzoek worden afgerond naar acht experimenten (zie onderstaand overzicht). De gekozen voorbeelden vallen niet allemaal binnen de definitie van een elektronische burgerconsultatie, maar zij zijn niettemin interessant als studieobject. Sommige debatten waren vrijblijvend van aard, mede omdat zij als experiment zijn uitgevoerd. De uitkomsten van dit onderzoek zullen verwerkt worden in een nieuwe versie van de handleiding elektronische burgerconsultatie.

Organisatie	onderwerp	vraagstelling	periode
Ministerie van VROM	Discussieplatforms	semi-gesloten discussie voor deskundigen over beleidsonderwerpen	in juni 1996 van start
Ministerie van Verkeer en Waterstaat	Digitaal Verkeersplein	open Internetdiscussie over 6 stellingen m.b.t. aspecten van het verkeer	oktober 1996 t/m maart 1997
Provincie Brabant/IPP	Debat ruimteproblematiek Brabant	aanwending schaarse ruimte in Brabant	november 1996
Emancipatiebureau provincie Gelderland	Discussie Zorg en Arbeid	discussie via WWW over arbeid en zorg vanuit emancipatoir perspectief	1 mei tot 1 juli 1997
Stadsdeel Amsterdam Noord	Debat herinrichting centrumgebied	burgerconsultatie herinrichting van centrumgebied	mei/juni 1997
Ministerie van Binnenlandse Zaken	nota BIOS 3	discussie over thema's uit de concept-nota via e-mail en Usenet	18-3-1995 t/m 9-5-1995
Ministerie van OCW	nationaal kennisdebat	discussie over de rol van kennis in 2010 mede via het WWW	Van 27-3-1996 t/m 17-3-1997
Gemeente Amsterdam	Marcanti-eiland	Internetdiscussie voor met name bewoners Marcanti-eiland over nieuwbouw in de wijk	13-2-1997 t/m 13-3-1997

Vooruitlopend op de resultaten van het inventariserende onderzoek, zijn er wel enkele observaties te maken. Dat de techniek nog wel enige problemen geeft, is daarvan beslist niet de meest relevante. Relevanter is dat vele actoren in het politieke proces door een proces van burger-

consultatie worden verrast, ook al zijn zij er willens en wetens aan begonnen. Het is te simplistisch te stellen dat een burgerconsultatie (of een andere vorm van interactieve beleidsvorming) alleen het politieke bestuur en de participerende burger aangaat. Er zijn ook andere actoren, zoals belangengroepen, die aanleiding zien zich te beraden op hun positie in het politieke proces, en daarbij zorgvuldig de houding van anderen in beschouwing nemen.

- Het politieke bestuur dient zich voldoende te committeren aan het proces. De vraag is: hoever moet het daarin gaan? Het gaat velen in ieder geval te ver zich vooraf te committeren aan de uitkomsten, maar het ontbreken van ieder commitment zou het debat volkomen vrijblijvend maken, en voor de deelnemers (op den duur) oninteressant. Een andere vraag is: moet het bestuur alleen luisteren, of kan het zich mengen in het debat?
- Voldoende burgers dienen de moeite te nemen zich in de voorgelegde problematiek te verdiepen. Dat kost aanzienlijk meer tijd dan eens een keer een stem uitbrengen. Zij wegen af: heb ik invloed, en weegt dat op tegen de investering?
- Ambtenaren, zowel zij die beleid voorbereiden, als zij die het uitvoeren, zien zich plotseling voor vragen geteld als: mag ik mij wel met de discussie bemoeien, of mag ik alleen het bestaande beleid toelichten? Met wie moet ik overleggen?
- Gevestigde belangengroepen stellen zich weer heel andere vragen: is het wel verstandig om me nu in de discussie te mengen? Of kan ik beter mijn beurt afwachten tot later in het (meer formele) inspraaktraject. Moet ik (al dan niet elektronisch) mijn achterban raadplegen, voordat ik standpunten inneem? Hoe doe ik dat dan, want het moet wel snel?
- Ook politieke partijen moeten zich bezinnen op hun rol in dit soort processen.

De experimenten hebben van alles te zien gegeven: successen en teleurstellingen. En het succes van de een blijkt de teleurstelling van de ander. Kennelijk lopen de verwachtingen uiteen. Dat is dan ook de eerste les voor een politiek bestuur, dat een elektronische burgerconsultatie overweegt: schep duidelijkheid over de betekenis van de consultatie in het besluitvormingsproces, en schep duidelijkheid over de rol die het bestuur en de ambtenaren gedurende de consultatie zullen spelen.

Het grootste effect – en tevens de winst – van het project elektronische burgerconsultatie is vermoedelijk dat velen zich zijn gaan beraden op hun positie in het democratische proces. Wellicht is informatietechnologie slechts de aanleiding geweest. Keuzen, die tot nu toe konden worden uitgesteld, worden lijken nu onvermijdelijk te worden. Zeker is immers dat informatietechnologie ook voor het maatschappelijk debat zal worden gebruikt. Zo dit niet gebeurt op initiatief van de overheid in de vorm van burgerconsultaties, dan wel door anderen, de media of belangengroepen of individuele politici, die hun eigen publieke debatten organiseren. Zoals op vele terreinen beschouwt Binnenlandse Zaken het als zijn taak ervaringen te verzamelen, te structureren en te verspreiden.

2.4. Overheidsloket 2000 (OL2000)

Aangekondigd in BIOS 3

Het project Overheidsloket 2000 richt zich op verbetering van de dienstverlening door de overheid door de toegang tot die dienstverlening te vereenvoudigen. De burger mag niet verdwalen in een doolhof van loketten van organisaties die alleen deelaspecten van de vragen en behoeften van de burger behartigen. Loketten en balies zijn nu vaak

gebaseerd op de bestuurlijke logica van overheden en instellingen en niet op de logica van de burger. Hierdoor heeft iedere organisatie of ieder product vaak een eigen loket.

Centraal in het project staat:

- het samenvoegen van verschillende loketten op basis van vraagpatronen bij burgers en bedrijven;
- met inzet van communicatie- en informatietechnologie 24 uur per dag (anoniem) geïntegreerde-informatie verstrekken alsmede diensten verlenen waarvoor geen menselijke tussenkomst nodig is.

De informatie- en communicatietechnologie speelt niet alleen een belangrijke rol bij de elektronische loketten, maar ook bij loketintegratie in de vorm van traditionele balies. Veelal is geïntegreerde dienstverlening alleen mogelijk als het loketpersoneel wordt ondersteund door databases met informatie en gegevens uit de verschillende organisaties die in het loket samenwerken.

De integratie van fysieke balies en elektronische loketten moet daarbij waar nodig over de grenzen tussen verschillende overheden en tussen overheid en maatschappelijke organisaties heen gaan.

Bij de nota BIOS 3 is een vrij ver uitgewerkt Plan van Aanpak gevoegd dat loopt tot en met het jaar 2000. In grote lijnen wordt ook volgens dit plan gewerkt. Het plan voorziet in vier aktielijnen:

- pilots: 15 proefprojecten met loketintegratie op drie deelgebieden;
- onderzoek: inventariseren consequenties en knelpunten van loketintegratie;
- verbreding: toepassing van het concept op andere deelgebieden;
- verspreiding: ingang doen vinden van de resultaten in een zo ruim mogelijke kring.

Stand van zaken

Ten behoeve van het project is in samenwerking met de VNG, het Kadaster en de ministeries van VROM en VWS een projectbureau opgezet. De genoemde partijen dragen met Binnenlandse Zaken bij aan de financiering van het project, terwijl ook een bijdrage uit het Nationaal actieprogramma elektronische snelwegen (NAP) is verkregen.

In juni 1995 hebben een kleine 50 gemeenten een concreet uitgewerkt plan ingediend, waaruit 15 projecten zijn gekozen die met gemiddeld 25% subsidie in september 1996 van start zijn gegaan. De vijftien projecten zijn verdeeld over drie onderwerpen: Ouderen en gehandicapten, Vastgoed en Ken-uw-Rechten. Naast de 15 pilotgemeenten participeren er ook meer dan 100 referentgemeenten in het project. Deze gemeenten hebben aangegeven geïnteresseerd te zijn in het toepassen van loketintegratie. Aan deze referentgemeenten wordt via bijeenkomsten en door het beschikbaar stellen van nieuwsbrieven en rapporten zoveel mogelijk van de opgedane ervaringen overgedragen.

Ouderen & gehandicapten	Vastgoed	Ken-uw-rechten
Aalburg informatiezuilen ouderen en gehandicapten	Regio Amsterdam internet site met vastgoed-informatie	Delft balie en elektronischloket voor nieuwe Delftenaren
Alphen a/d Rijn zorgloket inclusief ondersteunend kennisterrein	Den Haag vastgoedbalie en elektronische vastgoedinformatie	Enschede elektronisch loket bouwen en wonen
Almelo balie voor gehandicapten	Nijmegen balie bouwen & wonen	Leiden internetsite met jongeren-informatie
Eindhoven balie ouderen en gehandicapten	Tilburg databank vastgoedinformatie	Meppel internetsite met informatie over alle gemeentelijke producten

Ouderen & gehandicapten	Vastgoed	Ken-uw-rechten
Emmen balie wonen, welzijn en zorg	Tytjerkstradeel vastgoedbalie en elektronische vastgoedinformatie	
Utrecht elektronisch zorg-loket 73 referentgemeenten	61 referentgemeenten	48 referentgemeenten

In projecten op het deelterrein Ouderen & gehandicapten is er samenwerking tussen gemeentelijke diensten en particuliere zorgorganisaties, bij de vastgoedprojecten gaat het om samenwerking tussen gemeentelijke organisaties en het Kadaster en op het Ken-uw-rechten terrein wordt veelal samengewerkt tussen gemeentelijke instanties en particuliere organisaties.

Het project brengt ook het inschakelen van bedrijven met zich mee, zowel voor advies als voor de levering van informatietechnische toepassingen. Het bedrijfsleven is daarom uitgenodigd om op het project Overheidsloket 2000 toegespitste diensten en producten aan te bieden. Dit heeft geleid tot een catalogus met relevante aanbiedingen van 70 ondernemingen.

In mei 1997 is het eerste geïntegreerde loket voltooid. Het betreft de Ken-uw-rechten zuil in Aalborg. De andere projecten zullen in de loop van dit jaar de operationele fase ingaan. In 1998 zullen de projecten worden geëvalueerd.

Dit najaar is onder alle gemeenten een onderzoek uitgevoerd naar de mate waarin loketintegratie door gemeenten in de praktijk wordt gebracht. Hieruit blijkt dat de OL-gedachte kennelijk is aangeslagen. Ruim twee-derde van de gemeenten (68%) onderneemt op dit moment initiatieven of projecten op het gebied van de één-loket-benadering. Vorig jaar gaf nog maar 27% aan hiermee bezig te zijn. Dat is een stijging van 41% in anderhalf jaar tijd. Eén op de vijf gemeenten zegt de één-loket-benadering te hebben gerealiseerd, 38% heeft initiatieven gestart en 9% heeft concrete plannen op dit gebied.

Van de gemeenten die actief zijn, heeft 45% een vraag(patronen)-onderzoek uitgevoerd en is 29% van plan dat te doen; heeft 43% werkzaamheden en werkprocessen geïntegreerd en is 47% dat van plan; werkt 35% op loket-niveau samen met andere organisatie en is 40% dat van plan; gebruikt 38% daarbij ICT en is 45% dat van plan.

Overigens ging het onderzoek niet alleen om initiatieven met het etiket «OL2000», maar om alle initiatieven waarbij de gemeente via de één-loket-gedachte de dienstverlening aan de burger wil optimaliseren. Om vast te stellen of al deze initiatieven ook in de lijn van OL2000 liggen, vindt momenteel een vervolgonderzoek plaats. De eindresultaten daarvan zullen eind december 1997 beschikbaar zijn.

Er is een onderzoeksprogramma opgezet dat zich richt op het inventariseren van vraagpatronen, organisatorische knelpunten, juridische aspecten van loketintegratie, ICT-vraagstukken, en politieke en bestuurlijke vraagstukken. De bevindingen van het onderzoeksprogramma worden neergelegd in handboeken waarmee publieke dienstverleners zelf aan de slag kunnen.

Een belangrijk product van het onderzoeksprogramma is het medio dit jaar verschenen handboek «Van vraagpatroon naar loket». Vraagpatroon is een van de kernbegrippen van het programma Overheidsloket 2000. Het gaat hierbij om een groep van samenhangende vragen en behoeften die de burger of het bedrijf heeft, en waarvoor ze terecht moet bij de publieke dienstverlener. De essentie is dat de antwoorden op deze vragen en behoeften niet door één maar door meerdere organisaties gegeven

kunnen worden. Deze organisaties moeten dan volgens het programma OL2000, gaan samenwerken.

In het handboek worden deze principes toegelicht en is de praktische uitvoering van loketintegratie beschreven. Tevens zijn concept-vraagpratronen beschreven op het terrein van bouwen en wonen, zorg, werk en inkomen, bedrijven, leefomgeving en financiën. Het handboek wordt thans door een grote groep gemeenten gebruikt.

Begin 1998 worden de verschillende onderzoeksprojecten afgerond.

Uit het verloop van de proefprojecten kunnen niettemin nu reeds een aantal voorlopige conclusies worden getrokken. Vaak blijkt dat het politiek bestuur enthousiast is, maar dat bij het ambtelijk middenkader bezwaren leven. Integratie van de front-office kan een inbreuk vormen op de autonomie en de herkenbaarheid van de betrokken diensten, hetgeen op weerstand stuit. Dit verg een uitgebreide communicatie en kost vaak meer tijd dan is voorzien.

Nu de pilot-fase zijn voltooiing nadert, is het ogenblik aangebroken om na te denken over het vervolg. Momenteel wordt onderzocht of op drie terreinen tot een grootscheepser aanpak gekomen kan worden waarbij de nadruk meer ligt op implementatie dan op experimenten. Concreet gaat het dan om een bedrijvenloket, een loket bouwen en wonen en een loket op het gebied van zorg een welzijn. Overleg met de bij deze onderwerpen betrokken partijen moet uitwijzen welke mogelijkheden in de praktijk kunnen worden gerealiseerd.

2.5. Kwaliteit van publieke dienstverlening

Aangekondigd in BIOS 3

Naast loketintegratie is ook anderszins een hoge kwaliteit van publieke dienstverlening van belang. De nota BIOS 3 noemt daartoe het ontwikkelen of verspreiden van hulpmiddelen voor kwaliteitsverbetering als de kwaliteitsmonitor overheidsdienstverlening, klachtenmanagement en kwaliteitshandvesten.

Stand van zaken

Kwaliteitsmonitor

De kwaliteitsmonitor is een instrument waarmee de kwaliteit van dienstverlening kan worden vastgesteld op basis van interviews met bezoekers en doorlichting van werkprocessen. Eind 1995 is het Handboek voor de toepassing van de kwaliteitsmonitor aan alle gemeenten toegezonden. Gemeenten kunnen nu zelf het instrument toepassen of door een extern bureau laten toepassen. Dit najaar wordt onderzocht in welke mate er van de kwaliteitsmonitor gebruik wordt gemaakt. Alleen al het bureau dat het instrument indertijd in opdracht van Binnenlandse Zaken heeft ontwikkeld heeft nu in totaal bij ca. zestig gemeenten de monitor toegepast (tien meer dan vorig jaar). Op basis van die toepassing is een landelijk referentiebestand opgebouwd waarmee de resultaten voor een gemeente vergeleken kunnen worden met het landelijk gemiddelde. Ook gemeenten die de kwaliteitsmonitor zelf toepassen of het onderzoek uitbesteden aan een ander bureau kunnen hun resultaten benchmarken met het referentiebestand. Van deze mogelijkheid wordt ook gebruik gemaakt.

Kwaliteitshandvesten

Door middel van kwaliteitshandvesten garanderen organisaties publie-

kelijk een bepaald kwaliteitsniveau. In het afgelopen jaar zijn twee pilotprojecten gevolgd, waarin handvesten zijn ontwikkeld en geïmplementeerd. Het ging daarbij om de gemeente Tilburg en om de Gemeentelijke Geneeskundige Diensten. De ervaringen in Tilburg zijn neergeslagen in een in juni 1997 verschenen publicatie getiteld «Kwaliteitshandvesten in de praktijk; de kwaliteitsgarantie in de gemeente Tilburg», dat ruim is verspreid. Verder is meegewerkt aan de organisatie van een congres over de toepassing van een handvest door de GGD's. Het ingestelde gebruikersplatform is ook het afgelopen jaar bijeen geweest. In het komende jaar zal vooral getracht worden organisatie-onderdelen binnen de Rijksdienst met directe klantcontacten te stimuleren tot toepassing van kwaliteitshandvesten.

Klachtenmanagement

Goed klachtenmanagement is van betekenis als kwaliteitsinstrument, niet alleen omdat daarmee adequaat kan worden gereageerd op mogelijke tekortkomingen, maar ook als middel om uitvoeringsprocessen te optimaliseren en als input voor beleidsontwikkeling. Op korte termijn moeten alle overheidsorganisaties (bestuursorganen) gaan voldoen aan het klachtrecht dat in de vierde tranche van de AWB geregeld zal worden. Aan de implementatie van dit wettelijk kader zal door middel van voorlichting de nodige aandacht worden gegeven. Verder zal onderzoek naar «best practices» worden gedaan en ervaringsuitwisseling naar het gebruik van informatie uit klachtafhandeling worden opgezet.

Stimulering gebruik INK-model

Het zgn. «INK-model» is een door het Instituut voor Nederlandse Kwaliteit ontwikkeld instrument om door middel van zelfevaluatie het bereikte kwaliteitsniveau vast te stellen. Het blijkt binnen de publieke sector goed hanteerbaar te zijn; er zijn bijvoorbeeld in gemeenten, bij de politie en binnen het ministerie van Justitie gunstige ervaringen mee opgedaan. Het recente onderzoek van de Algemene Rekenkamer naar de klantgerichtheid van publieke dienstverlening laat echter zien dat nog maar weinig dienstverlenende organisaties in de rijksoverheid daadwerkelijk met dit INK-model werken. Er zijn inmiddels activiteiten ondernomen om uitwisseling van praktijkervaring te bevorderen door het ondersteunen van een platform en het uitbrengen van een casestudy. Deze activiteiten zullen worden voortgezet. Bovendien zal ik stimuleren dat er op de rijksoverheid toegesneden opleidingsactiviteiten tot stand komen. Daarvoor zijn reeds contacten gelegd en is opdracht gegeven om een specifieke simulatiecase te ontwikkelen die in diverse trainingsactiviteiten kan worden gebruikt.

Kwaliteitsprijs Chapeau! 1998

De kwaliteitsprijs voor publieke dienstverlening Chapeau! is op mijn initiatief ingesteld om kwaliteitsverbetering te stimuleren door voorbeeldwerking en om praktijkervaring uit te wisselen in de publieke sector. De prijs wordt beschikbaar gesteld – in samenwerking met de VNG en de Consumentenbond – voor een vernieuwend project waardoor dienstverlening substantieel, aantoonbaar is verbeterd en waardoor de klantgerichtheid is toegenomen. Toekenning geschiedt elke twee jaar door een onafhankelijke jury. Was de eerste Chapeau! in 1996 vooral gericht op gemeentelijke projecten; in het vervolg kunnen ook projecten van rijks- en provinciale overheid meedingen. In april 1998 zal de kwaliteitsprijs opnieuw worden uitgereikt.

Het beleid richtte zich tot nu toe vooral op gemeenten. In de kring van gemeenten, bij de VNG en bij diverse marktpartijen wordt het belang van kwaliteitszorg op gemeentelijk niveau steeds meer onderkend en worden tal van activiteiten ontplooid. Tegelijkertijd heeft het onderzoek van de Algemene Rekenkamer «Kwaliteit van de publieke dienstverlening» (Tweede Kamer, vergaderjaar 1996–1997, 25 285, nrs. 1–2) uitgewezen dat op rijksniveau nog maar weinig uitvoeringsorganisaties de omslag hebben gemaakt in de richting naar een meer klantgerichte werkwijze. Slechts vier van de 25 onderzochte organisaties voerden periodiek onderzoek uit onder afnemers. Ruim driekwart beschikte niet over een goede klachtenprocedure. Wel bestaat bij het merendeel van de organisaties het voornemen om kwaliteitsinstrumenten toe te passen. Daarnaast is uit de doorlichting van ZBO's gebleken dat door departementen vaak wordt gezocht naar instrumenten om ZBO's aan te sturen, waarbij kwaliteitsinstrumenten een rol zouden kunnen spelen. Deze ontwikkelingen vormen de reden om het beleid meer op uitvoeringsorganisaties op rijksniveau te richten.

Het beleid is er op gericht om in drie fasen te komen tot stimuleren van het gebruik van kwaliteitsinstrumenten door het verspreiden van kennis en door gedragsnormering.

In de eerste fase worden organisaties die reeds nu klachtenmanagement, het INK-model en kwaliteithandvesten (gaan) inzetten opgespoord en georganiseerd in platforms. Zij worden gevolgd en gestimuleerd.

In de tweede fase worden de opgedane kennis en ervaring overgedragen op andere organisaties d.m.v. publicaties, netwerken en de kwaliteitsprijs Chapeau!

In de derde fase is de aandacht gericht op het ontwikkelen van kwaliteitsnormen en op het aanpakken van knelpunten die de individuele organisatie te boven aan, bijvoorbeeld op het gebied van wetgeving. De ambitie is om te bereiken dat binnen een periode van vier tot vijf jaar het grootste deel van de organisaties binnen de rijksoverheid met directe klantcontacten kwaliteitsinstrumenten gebruikt.

2.6. Samenhang tussen de projecten ter verbetering van de communicatie tussen overheid en burger

De hierboven beschreven projecten hangen nauw met elkaar samen. Vormen van elektronische burgerconsultatie zijn niet goed mogelijk zonder dat de voor de besluitvorming relevante overheidsinformatie gemakkelijk toegankelijk is. Loketintegratie vergt een externe gerichtheid en kan alleen in combinatie met kwaliteitsbewaking tot een substantiële verbetering van de publieke dienstverlening leiden. Vraagpatronen en wensen van burgers en bedrijven zullen voortdurend gevolgd moeten worden, en veranderingen daarin zullen in de opzet van de al dan niet elektronische loketten moeten worden verwerkt. Tenslotte is er ook een duidelijke samenhang tussen het toegankelijk maken van voor de democratische besluitvorming relevante informatie en het zo toegankelijk mogelijk maken van dienstverlening door de overheid. De wetten, uitvoeringsregelingen en rechterlijke beslissingen die ten grondslag liggen aan het aanbod van overheidsdiensten via balies en elektronische loketten maken tegelijkertijd deel uit van de basisinformatie van de democratische rechtsstaat die voor de burger in zijn rol als staatsburger relevant is. Toch betekent dit niet dat de informatievoorziening in het kader van de publieke dienstverlening (uiteindelijk) kan samenvallen met de informatievoorziening in het kader van de openbaarheid van bestuur. Het gaat hier om wezenlijk verschillende invalshoeken. In het eerste geval is de informatie gebaseerd op vraagpatronen bij de burger. De informatie is selectief; met betrekking tot juridische gegevens vindt een vertaalslag plaats; regelgeving en rechterlijke uitspraken worden geïnterpreteerd. De

presentatie kan er op gericht zijn het gebruik van bepaalde voorzieningen te bevorderen. In het tweede geval is het uitgangspunt dat de basisinformatie van de democratische rechtsstaat uit een oogpunt van openbaarheid bekend moet worden gemaakt. Een volledige en neutrale presentatie staat hier centraal. Er moet terughoudendheid worden betracht bij het toelichten van de informatie door de overheid. Op dit terrein is een belangrijke rol weggelegd bij de media, belangenorganisaties en politieke partijen. De geïnteresseerde burger moet hier aan de bron kunnen controleren of er valt af te dingen aan hetgeen de overheid als publieke dienstverlener naar voren brengt. Het voorgaande maakt duidelijk dat deze twee vormen van informatievoorziening van elkaar onderscheiden moeten blijven.

3. ACHTER DE SCHERMEN: DE INFORMATIE-INFRASTRUCTUUR

3.1. Inleiding

Doelmatige en doeltreffende inzet van ICT vereist dat de overheid beschikt over basisvoorzieningen en -afspraken over opslag, verwerking en transport van gegevens. Deze voorzieningen en afspraken, die worden aangeduid met het begrip informatie-infrastructuur, zijn voor de buitenwereld minder zichtbaar en werden daarom in de nota BIOS 3 behandeld onder de titel «Achter de schermen».

Een belangrijk uitgangspunt voor de inrichting van de informatievoorziening in de openbare sector is dat het meervoudig verzamelen, vastleggen en verwerken van gegevens door verschillende instanties zo veel mogelijk wordt vermeden. Informatie die voor meerdere onderdelen van de publieke sector van belang is wordt zo mogelijk door één instantie zo dicht mogelijk bij de bron verzameld en vastgelegd in een basisregistratie. Andere instanties die op grond van hun taak over dit gegeven moeten kunnen beschikken, verkrijgen dit uit deze basisregistratie. Om dit uitgangspunt te realiseren moeten een aantal aspecten goed geregeld zijn. Zo is het nodig dat organisaties die vergelijkbare gegevens nodig hebben, gelijke gegevensdefinities hanteren. Om gegevens te kunnen uitwisselen moet te achterhalen zijn welke organisatie over de gezochte informatie beschikt. Als een organisatie eenzijdig profiteert van de informatie-uitwisseling komt de vraag naar de verrekening van kosten aan de orde. Bij de uitwisseling van persoonsgegevens is daarnaast het privacy-aspect van belang. De nota BIOS 3 kondigt rond deze onderwerpen verschillende activiteiten aan.

Zowel voor het uitwisselen van informatie binnen de overheid, als voor de communicatie tussen overheid en burger is een communicatie-infrastructuur nodig, waarbij voorkomen moet worden dat een gebrek aan standaardisatie de communicatie belemmert. Ook moet worden gezorgd voor beveiliging en continuïteit van de informatievoorziening. Ook op dit gebied kondigde BIOS 3 verschillende projecten aan.

Achtereenvolgens komt in dit hoofdstuk aan de orde:

Verzamelen en uitwisselen van gegevens:

- verwijsindex/stroomlijning basisgegevens (§ 3.2);
- kostenverrekening (§ 3.3);
- Wet bescherming persoonsgegevens (§ 3.4);

Communicatie-infrastructuur:

- Overheidsdatacommunicatieprofiel (§ 3.5);
- ON21 (§ 3.6);

Betrouwbaarheid informatievoorziening:

- beveiligingsbeleid (§ 3.7);
- digitale duurzaamheid (§ 3.8).

Tenslotte wordt aandacht geschonken aan de aanpassing van het Besluit Informatievoorziening Rijksdienst (3.9), de checklist modelstatuut (3.10) en aan enkele nieuwe ontwikkelingen op het terrein van de informatie-infrastructuur (§ 3.11).

3.2. Centrale verwijsindex en stroomlijning basisgegevens

Aangekondigd in BIOS 3

Om binnen de overheid op een efficiënte wijze gebruik te kunnen maken van gemeenschappelijke gegevens is gekozen voor een structuur van basisregistraties, waarin de gegevens uit authentieke bronnen zijn vastgelegd en centrale verwijsindexen. De centrale verwijsindex is een gemeenschappelijke faciliteit ten behoeve van gegevensuitwisseling tussen autonome organisaties. Daartoe bevat de centrale verwijsindex een minimale set van kerngegevens met verwijzing bij welke organisatie of in welke (basis)registratie bepaalde gegevens over personen of objecten zijn vastgelegd.

Binnenlandse Zaken zal dit concept van centrale verwijsindexen, basisregistraties en authentieke bronnen ondersteunen en uitdragen. Om de uitwisselbaarheid van gegevens te bevorderen zal worden gestreefd naar stroomlijning van basisgegevens, dat wil zeggen dat binnen verschillende organisaties en sectoren voor overeenkomstige begrippen zoveel mogelijke dezelfde definities worden gehanteerd.

Stand van zaken

Ten behoeve van de uitvoering van de sociale zekerheid is, onder andere op initiatief van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en de uitvoeringsorganisaties werknemersverzekeringen (UVI's), onder de naam RouteringsInstituut (inter)Nationale InformatieStromen (RINIS) een dergelijk concept gepresenteerd met verwijsindexen, basisregistraties en authentieke bronnen. Ten behoeve van het centraal faciliteren en beheren van de gegevensuitwisseling binnen dit concept, hebben SVB, het Tijdelijk Instituut voor Coördinatie en Afstemming (TICA) en de Arbeidsvoorzieningsorganisatie, in september 1996 de Stichting RINIS opgericht. Inmiddels maakt een aantal UVI's en de SVB gebruik van de RINIS-faciliteiten voor onderlinge gegevensuitwisseling en is een aantal proeven gestart met gegevensuitwisseling tussen UVI's en enkele GSDen. Ook het Landelijk Bureau Inning Ouderbijdrage (LBIO) maakt gebruik van de RINIS-faciliteiten, terwijl de Informatie BeheerGroep (IBG), op korte termijn, gaat deelnemen aan RINIS. Binnen het RINIS-concept staat de Gemeentelijke BasisAdministratie persoonsgegevens centraal als authentieke bron voor de algemene persoonsgegevens. Vanuit dit belang is Binnenlandse Zaken, vrijwel gelijktijdig met de Belastingdienst, eind 1996 toegetreden tot de stichting RINIS.

Dit jaar is gestart met een onderzoek «Stroomlijning basisgegevens». Doordat verschillende onderdelen van de overheid eigen definities hanteren van bepaalde begrippen wordt uitwisseling van gegevens gehinderd. Burgers en bedrijven moeten daardoor meermaals vergelijkbare vragen beantwoorden en gegevens worden op verschillende plaatsen geregistreerd. Een gebrekkige uitwisselbaarheid van gegevens beperkt de doelmatigheid en effectiviteit van de overheid en leidt tot extra lasten voor burgers en bedrijven. Binnen een aantal sectoren wordt al veel gedaan om deze uitwisselbaarheid te verbeteren en dit heeft ook tot tastbare resultaten geleid. Het is de vraag of dit laatste ook geldt voor de gegevensuitwisseling tussen sectoren. Het ingestelde onderzoek moet antwoord geven op de vraag of en zo ja op welke terreinen er kansen zijn

voor gegevensuitwisseling die nog niet worden benut en wat daarvan de oorzaak is. Belemmeringen kunnen gelegen zijn in wettelijke definities, maar er kan ook sprake zijn van financiële of organisatorische problemen of van privacy-vraagstukken. Cijfer- en feitenmateriaal moet inzicht verschaffen in de vraag welke kosten en baten de oplossing van het probleem met zich meebrengt en hoe dit belang zich in de toekomst zal ontwikkelen. Ten slotte moet in beeld worden gebracht of een rol voor Binnenlandse Zaken is weggelegd om de intersectorale uitwisseling te kunnen verbeteren. De resultaten van dit oriënterende onderzoek worden begin 1998 verwacht.

3.3. Algemene maatregel van bestuur kostenverrekening

Aangekondigd in BIOS 3

Artikel 119 van de Gemeentewet bevat de verplichting om een Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) vast te stellen waarin wordt bepaald hoe de financiële gevolgen van verplichte informatieverstrekking van gemeenten aan het rijk worden gecompenseerd. Artikel 117 van de Provinciewet kent een vergelijkbaar artikel. In BIOS 3 wordt aangekondigd dat deze AMvB's zullen worden vastgesteld.

Stand van zaken

In de eerste voortgangsrapportage is reeds opgemerkt dat de lange voorgeschiedenis van dit onderwerp en de reeds ingenomen standpunten van de betrokken partijen, de afhandeling hiervan tot een relatief gevoelige en tijdrovende aangelegenheid maakt. Enerzijds is er het juridische probleem hoe artikel 119 Gemeentewet zich verhoudt tot de artikelen 108 en 118 Gemeentewet, die eveneens handelen over informatievoorziening en compensatie. Daarnaast is elektronische informatie-uitwisseling steeds meer tot het dagelijks leven gaan behoren en daarmee ook eenvoudiger en efficiënter geworden. Er is sprake van toenemende interbestuurlijke samenwerking (bijvoorbeeld in het project Overheidsloket 2000) en het accent is van het kostenaspect verschoven naar de inhoud, kwaliteit, snelheid en toegankelijkheid van informatie.

In overleg met de VNG, het IPO en de Unie van Waterschappen is een commissie ingesteld die onder leiding van een onafhankelijk voorzitter medio 1998 aanbevelingen zal doen over het stroomlijnen van de huidige praktijk om via onderhandelingen overeenstemming te bereiken over de verdeling van kosten bij informatie uitwisseling. Naar verwachting zullen de mogelijkheden van de moderne technologie zoals Internet en het bestaan van bevredigende praktijksituaties met betrekking tot kostenverdeling, een essentieel onderdeel uitmaken van deze aanbevelingen.

3.4. Wet bescherming persoonsgegevens

Aangekondigd in BIOS 3

De Ministeries van Justitie en van Binnenlandse Zaken dragen zorg voor een evaluatie van de Wet Persoonsregistratie, die bij aanvaarding van deze wet in 1987 is toegezegd. Ter implementatie van de op 24 oktober 1995 vastgestelde Europese privacyrichtlijn wordt een nieuwe Wet bescherming Persoonsgegevens voorbereid.

De huidige Wet persoonsregistraties (Wpr), die zich met name richt op het verzamelen, vastleggen en verstrekken van gegevens uit persoonsregistraties, wordt op termijn vervangen door de Wet bescherming

persoonsgegevens (Wbp). De Wet strekt tot implementatie van de Europese richtlijn van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen en betreffende het vrije verkeer van die gegevens. De EG richtlijn eist dat de WBP uiterlijk 24 oktober 1998 in werking treedt.

Stand van zaken

Zoals, destijds, toegezegd bij de parlementaire behandeling van de Wpr, heeft een tweetal evaluaties plaatsgevonden met betrekking tot de sociaal-wetenschappelijke aspecten en de juridische aspecten van de Wpr. De resultaten van beide evaluaties, die respectievelijk medio en eind 1995 zijn afgerond, zijn meegenomen bij de voorbereiding Wbp.

Het voorontwerp van de Wbp is september 1996 voor advies gezonden aan de Registratiekamer en de VNG. Het advies van de Registratiekamer, dat februari 1997 werd uitgebracht, is in grote lijnen overgenomen in het wetsvoorstel dat medio juni 1997 voor advies naar de Raad van State is gezonden. Gelet op de parlementaire discussie, die pas na het uitbrengen van het advies, zal plaatsvinden, komt de implementatietermijn onder druk te staan. De datum van 24 oktober 1998, waarop de WBP in werking dient te treden, lijkt niet haalbaar.

De WBP raakt een groot aantal wetten en wettelijke regelingen die hierop dienen te worden aangepast. Genoemd kunnen onder ander worden de Wet openbaarheid van bestuur en de Wet GBA.

Voor Binnenlandse Zaken als mede-ondertekenaar van de Wbp is naast de grondwettelijke dimensie ook van belang de wijze waarop deze Wet het persoonsinformatiebeleid beïnvloedt. Bij de implementatie van de WBP en aanpassing van betreffende sectorale wetgeving zal tevens aandacht worden besteed aan de mogelijke gevolgen voor het persoonsinformatiebeleid.

3.5. Overheidscommunicatieprofiel (OCP)

Aangekondigd in BIOS 3

Gezien het overheidsbrede karakter van de elektronische communicatie is het gewenst dat de verschillende overheidsnetwerken zoveel mogelijk op elkaar aansluiten. Daartoe is een eerste versie verschenen van het Overheidscommunicatieprofiel, een samenhangende verzameling van internationaal door de markt geaccepteerde leveranciersonafhankelijke standaarden. Het gebruik van deze standaarden moet worden gestimuleerd, terwijl het profiel ook moet worden onderhouden en uitgebouwd.

Stand van zaken

De activiteiten zijn gericht op verdere uitbouw van het profiel. Een OCP-werkgroep heeft daartoe dit jaar een standaard voor gebouw-bekabeling afgerond die ondermeer door de Rijksgebouwendienst zal worden gehanteerd. Deze standaard voorkomt dat de bekabeling moet worden aangepast indien door verhuizing andere overheidsdiensten in een gebouw worden gehuisvest. De toepassing van het OCP is vooral gestimuleerd door publicatie en verspreiding van het concept en door de gezamenlijke inkoop van netwerkdiensten in het kader van het project ON21 (zie hierna).

3.6. Overheidsnetwerk 21ste eeuw

Aangekondigd in BIOS 3

Wanneer netwerkbeheerders in de publieke sector gezamenlijke netwerkdiensten inkopen die voldoen aan de standaards van het OCP kunnen verschillende voordelen worden bereikt: door het realiseren van schaalvoordelen worden kosten bespaard, er wordt bijgedragen aan standaardisatie en schaarse expertise wordt doelmatiger ingezet. In 1994 hebben De Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank en de Gemeenschappelijke Basisadministratie Persoonsgegevens een Europese aanbestedingsprocedure gestart om samen een datatransportdienst te verwerven. Onder de werktitel Overheidsnetwerk 2000 zal worden gestreefd naar verbreding van dit initiatief, door andere partijen te interesseren voor vrijwillige deelname aan het af te sluiten raamcontract. Ter verdieping van Overheidsnetwerk wordt gezocht naar andere onderwerpen waarbij overheidsbrede samenwerking bij aanbesteding mogelijk is. Daarbij wordt gedacht aan initiatieven op het terrein van telefonie, berichtendienst en directorydienst, en – in een later stadium – conversie- en Internet-dienst. Daarnaast wordt gedacht aan het ontwikkelen van enige vorm van gezamenlijk bestuur en beheer.

Stand van zaken

Op 1 januari 1996 is het Programmabureau Overheidsnetwerk in de 21-ste eeuw (ON21) van start gegaan. Dit past in de geleidelijke ontwikkeling van ON21 van een ad hoc samenwerkingsverband gericht op verwerving, tot een breder, meer structureel platform voor samenwerking op telematica-gebied. Het bureau heeft als opdracht:

- de verdere ontwikkeling en uitbouw van het ON21-concept;
- het beheer van en de werving voor reeds gerealiseerde ON21-diensten;
- de projectvoering van nieuwe ON21-projecten.

Het Programmabureau is het gezamenlijke initiatief van de Belastingdienst, de VNG en Binnenlandse Zaken.

Het convenant dat Binnenlandse Zaken en de VNG begin 1996 hebben gesloten met betrekking tot een geleidelijke integratie van de ON21- en de GemNet-ontwikkelingen heeft inmiddels de nodige vruchten afgeworpen. Zo is de VNG een van de initiatiefnemers geweest van het Programmabureau ON21 en wordt via GemNet actief aan de sindsdien gestarte nieuwe ON21-projecten deelgenomen. De uitdaging is de komende periode vooral gelegen in het invulling geven aan het voornemen om samen te werken aan wat in het convenant is genoemd «één virtueel overheidsnetwerk». Dit vereist een visie en aanpak die verder gaat dan gezamenlijke ontwikkeling en verwerving alléén. In het kader van ON21 zijn de volgende projecten ontwikkeld:

ON2000

OverheidsNetwerkdienst 2000 vormde in 1995 het eerste ON21-initiatief en heeft begin 1996 geresulteerd in een aantrekkelijke raamovereenkomst voor datatransportdiensten met een consortium van drie grote Nederlandse aanbieders. Inmiddels is de implementatie van ON2000 bij een aantal organisaties voltooid en hebben, behalve de initiatiefnemers ook andere overheidsorganisaties een contract op basis van de raamovereenkomst afgesloten of overwogen dat te gaan doen. Ook is de dienst reeds (gedeeltelijk) geïntegreerd in GemNet.

OB2000

OverheidsBerichtendienst 2000 staat voor een centrale berichtendienst voor elektronische post. Voortrekkers van OB2000 zijn Belastingdienst, Justitie, VNG/GemNet en Binnenlandse Zaken, terwijl een groot aantal organisaties buiten de sfeer van de Rijksoverheid (provincies, waterschappen, zelfstandige bestuursorganen) zich als mede-aanbestedende dienst de mogelijkheid heeft verworven om van de resulterende raamovereenkomst gebruik te maken. De opdracht is in september gegund aan een consortium van twee aanbieders (w.o. een buitenlandse). Het resultaat is een hoogwaardige berichtendienst die zowel voor EDI als email geschikt is en voorzien is van een (optionele) elektronische adressengids en conversiefuncties. De uitdaging is er nu in gelegen niet alleen zoveel mogelijk partijen te interesseren om van de raamovereenkomst gebruik te maken, maar OB2000 ook uit te bouwen van een uitstekende raamovereenkomst voor individuele overheidsorganisaties tot dé gezamenlijke berichtendienst van de overheid, zodat behalve prijs- en kwaliteitsvoordelen ook een focuspunt ontstaat voor de ontwikkeling van nieuwe toepassingen, zowel binnen overheidsorganisaties als daartussen en – niet in de laatste plaats – met burger en bedrijfsleven. Daarbij kan worden gedacht aan bijvoorbeeld een elektronische adressengids (directory) voor de overheid, aan zogenaamde elektronisch notariaatsdiensten (Trusted Third Party) en aan een mogelijke rol van OB2000 in het kader van het beperken van de zogenaamde elektronische Heerendiensten.

OT2000

De doelstelling van OverheidsTelefonie 2000 is een overheidsbrede aanbesteding van telefoniediensten. Het gaat daarbij zowel om de traditionele telefoniedienst (zogenaamde «tikken») als om een breed pakket aan geavanceerde spraakdiensten, zoals die nu voornamelijk alleen gebouw-intern beschikbaar zijn (doorschakelen, nummerherkenning, voice mail, etc.). Daarnaast zal de markt worden uitgenodigd om zelf met additionele, innovatieve voorstellen voor diensten te komen. Met de voorbereidingen van OT2000 is met financiële ondersteuning van het Nationaal Actieprogramma eind 1996 een begin gemaakt. De verwachting is dat door bundeling van de vraag tenminste 20% kan worden bespaard op de uitgaven aan telefonie binnen de overheid van zo'n 200 miljoen op jaarbasis nu. Belangrijker zijn de nieuwe en nog onbenutte toepassingsmogelijkheden in termen van effectiviteit, bereikbaarheid en klantgerichtheid. De formele start van de Europese tender is gepland voor het vroege voorjaar van 1998.

3.7. Beveiligingsbeleid

Aangekondigd in BIOS 3

De komende tijd zal het nieuwe Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst 1994 worden geïmplementeerd door de departementen. Het Advies- en Coördinatiepunt Informatiebeveiliging (ACIB) zal daarbij de nodige ondersteuning verlenen. In aanvulling hierop worden de volgende acties ondernomen:

- ter verzekering van de noodzakelijke aandacht op hoog ambtelijk niveau voor de informatiebeveiliging wordt het Informatiebeveiligingsberaad (IB-beraad) in het leven geroepen;
- een referentiemodel zal worden ontwikkeld voor de beveiliging van informatie-uitwisseling tussen overheid en bedrijfsleven.

Stand van zaken

Bij brief van 5 juni 1997 (BIZA97/486) heb ik de Tweede Kamer geïnformeerd over de stand van zaken bij de departementen met betrekking tot de invoering van het voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst (VIR), dat per 1 januari 1995 in werking is getreden. Er is sprake van groeiende aandacht voor informatiebeveiliging, met name ook bij het management. De departementen hebben een beveiligingsbeleid vastgesteld, maar de invoering van informatiebeveiligingsplannen ondervindt vertraging omdat voor de voorgeschreven afhankelijkheids- en kwetsbaarheidsanalyses eerst instrumenten moesten worden ontwikkeld. Dit heeft ertoe geleid dat de meeste ministeries op 1 januari 1997 niet volledig voldeden aan het VIR en dat in de periode 1997–1998 nog veel inspanningen nodig zijn. In de aanpak ligt de nadruk op de methodologische stappen, waarmee tot een evenwichtig en controlebaar pakket van maatregelen voor informatiebeveiliging kan worden gekomen. Deze stappen worden nu geautomatiseerd in de vorm van een ondersteuningspakket genaamd ESAKa dat in onderlinge samenwerking door bijna alle ministeries ontwikkeld wordt.

De onderlinge afstemming tussen de verschillende informatiebeveiligingsplannen en uitgangspunten van overheidsorganisatie en ook bedrijven vraagt ook om aandacht. Op dit moment wordt gezien in hoeverre het principe van evaluatie en self-assessment ingevuld kan worden vanuit een referentiemodel dat gebaseerd is op de Code van Informatiebeveiliging van het NNI. De eerste evaluaties vinden dit jaar plaats, waarbij ook overheidsorganisaties geëvalueerd worden. Begin 1996 is het Informatiebeveiligingsberaad (IB-beraad) ingesteld dat op hoog ambtelijk niveau 4 maal per jaar vergadert over de structurele aanpak van informatiebeveiliging binnen de Rijksoverheid en thans ook over de millenniumproblematiek. Daarnaast in dit jaar het Bijzonder Informatiebeveiligingsberaad (BIB-beraad) ingesteld, met het oog op de specifieke problematiek van de beveiliging van staatsgeheimen en andere zeer gevoelige informatie. In het kader van de onder het IB-beraad functionerende Gebruikersraad Informatievoorziening is een brede interdepartementale samenwerking en uitwisseling van kennis en ervaring op gang gekomen. Het Advies en Coördinatiepunt Informatiebeveiliging (ACIB) levert hieraan onder meer door het ontwikkelen van informatiemateriaal en het fungeren als expertisecentrum een belangrijke bijdrage.

3.8. Digitale duurzaamheid

Aangekondigd in BIOS 3

Steeds meer informatie wordt alleen digitaal opgeslagen. Door verschillende oorzaken dreigen deze bestanden binnen enkele jaren niet meer raadpleegbaar te zijn. Daarom moeten voorzieningen worden getroffen m.b.t.:

- een goed beheer van digitale informatie;
- de ontsluiting van digitale informatie;
- de beveiliging van informatie in digitale archieven tegen wijziging;
- de conversie van bestanden indien wordt overgestapt op nieuwe gegevensdragers of programmatuurversies.

De overheid zal er voor moeten zorgen dat overheidsinformatie, ook in digitale vorm, zijn functies kan blijven vervullen, in het kader van democratische verantwoording, uit bedrijfsvoeringsmotieven en in cultuur-historisch opzicht. De Ministeries van Binnenlandse Zaken en van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen (Rijksarchiefdienst) zullen hiertoe een gericht pakket maatregelen op organisatorisch, technisch en archivistisch gebied voorbereiden.

Stand van zaken

In september 1996 hebben de minister van OCW en ondergetekende een plan van aanpak Digitale Duurzaamheid aan de Tweede Kamer toegezonden, mede namens de andere ministers, het IPO, de VNG en de Unie van Waterschappen. Dit plan vormt het kader van de activiteiten voor de komende vier jaar en op basis van dit plan van aanpak wordt jaarlijks een activiteitenplan opgesteld; alle activiteiten zijn inmiddels belegd. Sinds medio 1996 wordt de uitvoering en coördinatie van de diverse activiteiten uitgevoerd door het programmabureau Digitale Duurzaamheid; een initiatief van het ministerie van Binnenlandse Zaken en het ministerie van OCW, i.c. de Rijksarchiefdienst. Het programma Digitale Duurzaamheid richt zich op vergroting van bewustzijn bij management en uitvoering en op het bevorderen van samenwerking tussen archiefvormende instellingen en archiefdiensten, tussen overheidsdiensten onderling en tussen overheid en bedrijfsleven. Op het stimuleren van nieuwe initiatieven ten aanzien van duurzaam informatiebeheer bij de overheid en op het geleiden van bestaande projecten. Op het (doen) verrichten van onderzoek. En waar mogelijk, op uniformering van werkwijze en formulering van gemeenschappelijke kwalitatieve randvoorwaarden. De tijdshorizon voor het bereiken van de programmadoelen bedraagt tussen de vier en zes jaar.

Allereerst zijn de diverse initiatieven die er al zijn voor digitale archivering gebundeld. Door middel van proefprojecten worden verschillende aspecten van digitaal permanent beheer uitgewerkt en onderzocht. Inmiddels zijn zeven projecten in organisaties uit de drie bestuurslagen als speerpunt uitgekozen, waaraan het programmabureau extra aandacht besteedt (zie onderstaand schema). Het programmabureau fungeert daarbij als platform voor uitwisseling van ervaringen om de bouw van duurzame en toegankelijke opslagen raadpleegsystemen, zoals een recordkeeping system en digitaal depot, te bevorderen. Een recordkeeping system is een systeem dat voorziet in registratie, dossiervorming, beschrijving, selectie, opslag en verwijdering van elektronische documenten. Naar verwacht zal volgend jaar bij de Tweede Kamer het eerste systeem in Nederland dat al deze functies verenigt worden gebouwd. Indien daarvoor de financiële middelen worden gevonden zal tevens gestart worden met de bouw van een prototype van een digitaal depot bij archiefdiensten.

Organisatie	Project	Aandachtsgebied
Tweede Kamer	Kamer 2000	record keeping system
Provincie Gelderland	Open IT	verantwoording, record keeping system, juridische aspecten
Gemeente Nijmegen	Raadsinformatiesysteem	verantwoording, record keeping system, juridische aspecten, proefreglement
Archiefdiensten (rijk en 4 grote gemeenten)	Digitaal Depot	duurzame opslag/ techniek, overdrachtsprocedures, proefreglement
Randstedelijke provincies	MLG-project	inventarisatie bestanden, overdrachtsprocedures
Belastingdienst	Digitale Belastingdienst	verantwoording, record keeping system, juridische aspecten, proefreglement
Ministerie van Verkeer en Waterstaat	Selectie van digitale bestanden	inventarisatie en selectie dig. bestanden

Gezamenlijk onderzoek wordt uitgezet bij gebleken behoefte vanuit meerdere pilots of vanuit de praktijk. Zo wordt nu een brochure over juridische bewijskracht van digitale documenten voorbereid, omdat grote behoefte is aan duidelijkheid hierover. Voorts wordt onderzoek naar de relatie tussen informatisering en verantwoordingsprocessen verricht.

De artikelen 11 en 12 van het Archiefbesluit 1995 bepalen dat bij ministeriële regeling nadere regels worden gesteld m.b.t. de duurzaamheid en het in geordende en toegankelijke staat brengen van archiefbescheiden. In augustus 1996 is daartoe een proefreglement tot stand gekomen. Dit reglement wordt in de verschillende pilot-projecten op bruikbaarheid beproefd. Op basis van de hierbij opgedane ervaringen zal een formele ministeriële regeling worden opgesteld.

Een belangrijke functie van het programmabureau is die van kenniscentrum (bundeling van de schaarse kennis) en van informatiemakelaar. Die laatste rol heeft vorm gekregen via het Breed Pilot Overleg, voortgangsberichten en een eigen website. Onderzoeksresultaten en (straks) instrumenten, worden vrijblijvend aangeboden aan overheidsinstellingen. Dit najaar start aan de Archiefschool de cursus «Verandering van perspectief»; een training in het kader van Digitale Duurzaamheid voor archivariissen en medewerkers documentaire-informatievoorziening (DIV).

Commitment is er al wel bij de vakinhoudelijk-geïnteresseerden; aan bewustwording bij managers en bestuurders wordt nu voorrang gegeven. Een communicatieplan wordt binnenkort afgerond.

De aandacht voor Digitale Duurzaamheid beperkt zich niet tot Nederland. Onder auspiciën van de Europese Commissie werd in december 1996 een symposium gehouden over digitale bestanden, het DLM-forum, met als doel het voorbereiden van een set van «best practice» richtlijnen op het gebied van bewaring van elektronische bestanden en het onderzoeken van mogelijkheden tot Europese samenwerking. In juni 1997 vond in het kader van Nederlandse voorzitterschap van de EU een European Experts Meeting plaats met als centrale thema's training en functionele eisen voor een record keeping system. Op beide gebieden bleek Nederland voorop te lopen in kennis en ervaringen.

Op verzoek van de Tweede Kamer heb ik er in 1996 bij de departementen op aangedrongen in de komende memories van toelichting bij de begroting (wederom) aandacht te besteden aan het beheer van (digitale) bestanden. In de begrotingsaanschrijving voor de ministeries voor het jaar 1998 zijn criteria ter zake opgenomen. Dit najaar worden de archiefparagrafen geëvalueerd.

Van maart tot eind juli 1997 heeft de Algemene Rekenkamer een onderzoek uitgevoerd naar het beheer van digitale bestanden bij het rijk. Het betreft een kortlopend onderzoek met als probleemstelling de vraag in hoeverre de door de Rekenkamer in 1991 gedane aanbevelingen op dit gebied zijn opgevolgd. Het onderzoek is beperkt tot organisatieonderdelen van de ministeries van Binnenlandse Zaken en van OCW, zowel die met een coördinerende als met een uitvoerende taak betreffende het archiefbeheer van digitale bestanden. Het eindrapport wordt in het voorjaar 1998 verwacht.

Dit programma overziend kan worden gesteld dat dit weliswaar onmisbare maar nog slechts eerste stappen zijn. Immers, het spitst zich toe op probleemanalyse, herkenning, erkenning, bewustwording en uitproberen van enkele aanzetten tot oplossingen. Gezien tegen de achtergrond van de geschetste problematiek en risico's mag deze eerste fase niet te lang duren en moeten we ervoor zorgen dat er tijdig concrete tussenresultaten kunnen worden geformuleerd.

3.9. Wijziging Besluit informatievoorziening Rijksdienst

Aangekondigd in BIOS 3

In het Besluit IVR is de huidige taken- en verantwoordelijkheidsverdeling neergelegd rond de informatievoorziening in de Rijksdienst. Het huidige Besluit IVR sluit echter niet meer aan bij de ontwikkelingen binnen de overheid. Het besluit wordt daarom geactualiseerd en verder teruggebracht tot zijn kern.

Stand van zaken

Een nieuw concept-Besluit is inmiddels gereed en is onderwerp van overleg met andere departementen. Na afronding zal een nieuw besluit door de Ministerraad kunnen worden vastgesteld.

3.10. Checklist modelstatuut

Aangekondigd in BIOS 3

Binnen de overheid is het management de afgelopen jaren in belangrijke mate gedelegeerd aan meer of minder autonome onderdelen, zodat deze de nodige vrijheid hebben om bij de uitvoering van de toegewezen taak rekening te houden met specifieke behoeften van de eigen organisatie en doelgroep. Het is de bedoeling om op basis van de opgedane ervaringen te komen tot een noodzakelijk minimumpakket aan sturingsinformatie, nodig om de ministeriële verantwoordelijkheid waar te kunnen maken. Een checklist modelstatuut is bedoeld als indicatie van wat er in afzonderlijke informatiestatuten tenminste geregeld moet zijn.

Stand van zaken

In de eerste voortgangsrapportage is aangekondigd dat de ontwikkeling van de checklist modelstatuut zou plaatsvinden na afronding van de doorlichtingsoperatie van alle zelfstandige bestuursorganen. De uitkomsten daarvan vormen immers het basismateriaal voor de ontwikkeling van het instrument. Nu de Rapportage doorlichting zelfstandige bestuursorganen (Tweede Kamer, vergaderjaar 1996–1997, 25 268, nr. 1) is vastgesteld, wordt nagegaan hoe voor de diversiteit van organen een overall-checklist kan worden opgesteld.

3.11. Overige ontwikkelingen rond ICT en de informatie-infrastructuur van de overheid

Binnen de departementen benadert de penetratiegraad van computers op ambtelijke werkplekken al enige jaren de 100%. Geleidelijk aan worden deze computers mede gebruikt om door middel van Internet en E-mail de communicatie met andere departementen en andere organisaties binnen of buiten de overheid sneller en beter te maken. Er liggen nog veel mogelijkheden voor vergroting van de efficiency in de interdepartementale afstemming en besluitvorming, verbetering van de elektronische bereikbaarheid en verhoging van de kostenefficiëntie door gerichte toepassing van ICT. Vooralsnog ontbreken er interdepartementale afspraken en voorzieningen om deze communicatie te faciliteren. Het tempo waarmee de departementen de elektronische snelweg voor externe communicatie benutten kan hierdoor worden vertraagd en mogelijkheden blijven hierdoor onbenut.

Onderwerpen die in dit kader de aandacht verdienen zijn de beveiliging van het onderlinge berichtenverkeer, een elektronische adressengids (overheidsdirectory), authenticiteit en autorisatie (digitale handtekening),

digitale archivering, gezamenlijk gebruik van informatie, breedbandige verbindingen voor o.m. videoconferencing, telewerken, etc. In de context van een breedbandige digitale infrastructuur tussen departementen en andere instellingen waarmee veel communicatie plaats vindt, zouden rond verschillende van de hier genoemde onderwerpen technische en organisatorische afspraken kunnen worden gemaakt. Binnenkort zal een haalbaarheidsstudie naar deze mogelijkheid worden gestart. Daarmee wordt dan tevens voor een deel invulling gegeven aan het in de nota BIOS 3 aangekondigde project Werkplek 2000. Hierbij gaat het om het opstellen van functionele, technische en organisatorische eisen met m.b.t. ICT voorzieningen, waaraan ambtelijke werkplekken over enkele jaren zouden moeten voldoen.

Daarnaast is de geautomatiseerde gegevensuitwisseling binnen de overheid en tussen overheid en burgers en bedrijven is van toenemend belang. Voor een verdere groei van deze gegevensuitwisseling is van groot belang dat vertrouwen bestaat in communicatie via de elektronische snelweg. Algemeen wordt onderkend dat Thrusted Third Partys (TTP's) hieraan een belangrijke bijdrage kunnen leveren. Voorbeelden van TTP-diensten zijn het aanmaken, distribueren en bewaren van cryptografisch sleutelmateriaal, het afgeven van echtheidscertificaten van berichten en sleutels, het archiveren van berichten, het afgeven van bewijzen van verzending en ontvangst van berichten alsmede van tijdstempeling daarvan. Een dergelijk «elektronisch notariaat» kan verder een rol spelen bij privacybescherming (door toepassing van zogenaamde «privacy enhancing technologie») en bestandsconversie. Vooralsnog zijn er echter nog geen TTP-diensten beschikbaar voor gebruik bij elektronische communicatie door de overheid. Daarom zal er ook een haalbaarheidsstudie worden gestart naar de mogelijke totstandbrenging van een overheids-TTP. Daarbij zal aandacht worden besteed aan de randvoorwaarden die in het kader van het NAP door de werkgroep TTP worden opgesteld.

Een onderwerp dat in de nota BIOS 3 in het geheel nog niet werd voorzien is de zogenaamde «Millenniumproblematiek»: het disfunctioneren van computerprogramma's bij de verwerking van het jaartal 2000, als gevolg van het feit dat jaartallen door twee cijfers worden weergegeven. Over dit onderwerp hebben de Minister van Economische Zaken en ondergetekende de Tweede Kamer bij brief van 7 oktober 1997 (Tweede Kamer, vergaderjaar 1997–1998, 25 674, nr. 1) voor het laatst geïnformeerd. In deze brief wordt onder meer ingegaan op opzet en samenstelling van het samen met werkgeversorganisatie VNO-NCW opgerichte Millenniumplatform, de aanpak van het Millenniumprobleem bij de rijksoverheid, het overleg met de mede-overheden, de juridische aspecten en de internationale ervaringen. Voor meer informatie verwijs ik naar de inhoud van de betreffende brief.

Tot slot moet nog worden opgemerkt dat anders dan in de nota BIOS 3 is aangekondigd geen nieuwe handleiding voor het opstellen van structuurschetsen is verschenen. De veronderstelde behoefte aan een nieuwe handleiding vond uiteindelijk geen bevestiging.

4. SAMENHANG TUSSEN DE INFORMATIEVOORZIENING IN DE OPENBARE SECTOR EN HET NATIONAAL ACTIEPROGRAMMA ELEKTRONISCHE SNELWEGEN (NAP)

Het nationaal Actieprogramma Elektronische Snelwegen, dat eind 1994 aan de Tweede Kamer is aangeboden, beoogt versnelde totstandkoming van elektronische snelwegen en bevordering van het daaraan verbonden gebruik van informatie- en communicatietechnologie in Nederland. Door de aansluiting van Nederland op de ontwikkeling van een grensoverschrijdende infrastructuur worden nieuwe kernen van economische groei gestimuleerd in dienstverlening, informatica, communicatie en andere toepassingen van kennis en technologie.

In het actieprogramma zijn verschillende actielijnen opgenomen, zoals liberalisering van telecominfrastructuur en dienstenmarkt, vernieuwing van juridische randvoorwaarden en initiatieven in de marktsector. Actielijn 5 is gericht op de stimulering van het gebruik van elektronische snelwegen bij de overheid. Hierbij wordt onderkend dat de overheid als grootgebruiker van informatie(systemen) en telecomdiensten een stimulerende en richtinggevende invloed kan uitoefenen op de ontwikkeling van elektronische snelwegen. Op deze wijze draagt het informatievoorzieningsbeleid van de overheid bij aan het realiseren van de NAP-doelstellingen. Door de toepassing van ICT bij de overheid te stimuleren draagt het NAP tegelijkertijd bij aan de doelstellingen van BIOS 3: verbetering van de interne bedrijfsvoering bij de overheid en van de communicatie tussen overheid en burger.

Actielijn 5 van het NAP beoogt het opzetten van een beperkt aantal richtinggevende voorbeeldprojecten in de openbare sector om een start te maken en ervaringen op te doen met de ontwikkeling van elektronische snelwegen. In twee tranches (1995 resp. 1996) hebben 23 projecten de status van voorbeeldproject gekregen, waarmee een investeringsbedrag van 250 mln gld. is gemoeid. Hiertoe behoren ook de eerder beschreven BIOS-projecten Overheidsloket 2000 (OL2000), Overheidscommunicatieprofiel (OCP) en Overheidsnetwerk 21-ste eeuw (ON21). Ook de in het kader van BIOS relevante Gemeenschappelijk Voorlichtingsloket (GVL) en het Routerings Instituut (inter)Nationale Informatiestromen (RINIS) behoren tot de voorbeeldprojecten.

In de aanpak van ON21 komt de mogelijkheid van de overheid om als «launching customer» op te treden (zoals ook wordt gevraagd in de motie Vote-Droste, Tweede Kamer, vergaderjaar 1996–1997, 25 000 XIII, nr. 19) wellicht het meest pregnant naar voren. De overheid is als grote gebruiker van informatie- en communicatietechnologie immers bij uitstek in staat de ontwikkeling van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën en diensten te stimuleren, mits zij intern haar krachten bundelt. Dit geldt met name wanneer dat op zodanige wijze gebeurt dat de creatieve en innovatieve krachten in de markt maximaal worden gestimuleerd. Dat kan door partijen in de markt bij elkaar te brengen en door bij aanbestedingen ruimte te laten voor eigen invullingen en aanvullingen van de markt. Zo mag van de aanbesteding van telefoniediensten in het project OT2000 een belangrijke bijdrage worden verwacht aan de doelstellingen van het NAP, zowel met betrekking tot de introductie van nieuwe partijen op de juist geliberaliseerde telecommunicatiemarkt als de ontwikkeling van hoogwaardige nieuwe diensten.

Maar ook in de andere projecten gaan de doelstellingen van BIOS 3 en NAP in hoge mate gelijk op. In OL2000 wordt het bedrijfsleven bewust gestimuleerd om nieuwe producten te ontwikkelen waarmee de dienstverlening van de overheid aan de burger kan worden verbeterd. Het OCP levert in samenhang met ON21 een bijdrage aan de standaardisatie van

netwerkdiensten. Het RINIS en het GVL dragen bij tot de groei van het elektronische verkeer binnen de publieke sector respectievelijk tussen overheid en burger.

Om te bevorderen dat de activiteiten die de overheid ontplooit op de elektronische snelweg, in voldoende mate bekend worden bij de overheidsmanagers die verantwoordelijk zijn voor de primaire beleids- en uitvoerende processen is een synergieprogramma opgezet. Door het in kaart brengen van de lopende overheidsprojecten op de elektronische snelweg, wordt bereikt dat veel meer dan voorheen de verschillende initiatieven aansluiting bij elkaar gaan zoeken en kunnen profiteren van elkaars leerervaringen. Er is een projectcatalogus opgezet waarin meer dan 700 verschillende projecten worden opgesomd waarbij de overheid is betrokken. Daarnaast zijn in de herfst van dit jaar een aantal bijeenkomsten georganiseerd voor overheidsmanagers om kennis te maken met de nieuwe technologie en mee te discussiëren over de organisatorische consequenties daarvan. Tevens komen tegen deze tijd de uitkomsten van een onderzoek feitelijk gebruik van de elektronische snelwegen binnen de rijksoverheid ter beschikking. Uitkomsten van onderzoeken, projectbeschrijvingen en verslagen van discussies worden via een Website ter beschikking gesteld. In een multimedia presentatie worden de meest aansprekende overheidsprojecten visueel en auditief gepresenteerd op MediaPlaza. Deze activiteiten in het kader van het NAP leveren tevens een waardevolle bijdrage aan het realiseren van de doelstellingen uit BIOS 3.

De ervaringen die intussen in het NAP zijn opgedaan hebben geleid tot een koerswijziging. In de beginfase lag de nadruk vooral op het opzetten van kleine projecten. Inmiddels is besloten om als vervolg daarop grootschaliger activiteiten te ondernemen. Zo zijn er inmiddels twee grote projecten van start gegaan: Investeren in Voorsprong en Communicatie Overheid-Burger. Het eerste project is van OCW en omvat het op grote schaal aansluiten van scholen op Internet inclusief de aanschaf van PC's. Het tweede project wordt uitgevoerd door Binnenlandse Zaken en betreft het beschikbaar stellen van overheidsinformatie via een dicht netwerk van bibliotheken en gemeentehuizen. Dit project kwam eerder aan de orde als onderdeel van het BIOS-onderdeel toegankelijkheid van overheidsinformatie (zie § 2.1).

Begin dit jaar is vanuit het NAP het initiatief genomen om te onderzoeken hoe samenwerking mogelijk is bij de realisatie van de twee genoemde grootschalige projecten zodanig dat ook andere overheidsorganisaties van het resultaat gebruik kunnen maken. Dit heeft geleid tot een ON21-achtige aanpak waarbij OCW als verantwoordelijke voor het actieplan Investeren in Voorsprong de voortrekkersrol vervult en Binnenlandse Zaken zorgdraagt voor verbreding met andere partijen binnen de overheid. Begin september 1997 is de aanbesteding van start gegaan met de uitgifte van het bestek. Doel is het aanbesteden van een netwerkdienst op basis van nieuwe technologieën die een zeer hoge bandbreedte combineert met een relatief zeer scherpe prijs. Voor ON21 vormt dit een strategisch zeer belangrijke uitbreiding, die in feite voorziet in het onderdeel OverheidsInternet 2000, tot nu toe nog in portefeuille. Omdat Nederland daarmee als (een van de) eerste landen in Europa een dergelijke dienst op zo'n schaal op de markt introduceert wordt hiermee bij uitstek invulling gegeven aan de politiek gewenste «launching customer»-rol van de overheid.

Ten slotte kan worden gemeld dat ook de eerder genoemde en binnenkort te starten haalbaarheidsonderzoeken naar het tot standbrengen van faciliteiten voor de elektronische communicatie tussen departementen en een overheids-TTP eveneens vanuit het NAP worden gesteund.

Het voorgaande maakt duidelijk hoe de activiteiten in het kader van het NAP en van BIOS 3 elkaar in hoge mate aanvullen en versterken.

5. FINANCIËN

In de nota BIOS 3 is aangegeven dat voor de uitvoering van de aangekondigde projecten vooral een beroep zal worden gedaan op het reguliere budget. Op de begroting van Binnenlandse zaken is structureel voor programma-uitgaven ten behoeve van het informatiseringsbeleid een bedrag van 2,3 mln ter beschikking. Voor kwaliteit van de overheid wordt een jaarlijks wisselend bedrag van enkele tonnen uitgetrokken. Veel projecten zijn gebaseerd op co-financiering door de betrokken partijen. De bijdrage van Binnenlandse Zaken is daarbij vooral gericht op het aanjagen van nieuwe ontwikkelingen. Het onderstaande overzicht laat zien dat het beoogde vliegwieleffect in de praktijk in ruime mate optreedt.

Programma-uitgaven t.b.v. de uitvoering van de nota BIOS 3 in mln gld.

	uitgaven 1996	raming 1997	raming 1998
toegankelijkheid overheidsinformatie	0,4	0,7	1,1
OL2000	2,3	4,2	1,6
kwaliteit	0,2	0,3	0,2
ON21	0,5	2,1	4,1
informatiebeveiliging (ACIB)	1,2	1,9	2,4
digitale duurzaamheid	0,2	0,5	0,3
overige projecten	0,5	1,7	1,7
totaal	5,3	11,4	11,4

Bij dit overzicht passen enkele kanttekeningen:

- Bij de voor 1998 geraamde uitgaven is nog geen rekening gehouden met voorgenomen verzoeken om een bijdrage in het kader van het NAP, met name t.b.v. het project Communicatie Overheid Burger.
- De bedragen voor OL2000 zijn inclusief in 1996/97 toegekende bijdragen van de Europese Unie (0,8 mln), het NAP (1,7 mln) het Kadaster (0,5 mln) en het ministerie van VWS (0,7 mln). Van de bedragen die in het kader van OL2000 worden uitgegeven, wordt 2,9 mln besteed aan het subsidiëren van de 15 gemeentelijke pilots. Hierbij is als voorwaarde gesteld dat het subsidiebedrag niet meer dan 25% van de totale pilotkosten mag zijn. De hier genoemde bedragen zijn exclusief de minimaal 8,7 mln die de gemeenten op eigen wijze moeten financieren.
- De bedragen genoemd bij ON21 zijn vrijwel geheel ten behoeve van het project OT2000. De projecten ON2000, OB2000 zijn nagenoeg geheel uitgevoerd door de staande organisatie van de deelnemende overheidsdiensten. Van de genoemde bedragen heeft 5 mln het karakter van een voorschot. Dit bedrag zal door de deelnemers aan het project OT2000 via opcenten op de telefonie-omzet worden terugbetaald. Daarnaast is het bedrag voor 1998 is inclusief een bijdrage van 1 mln uit het NAP.
- De bedragen t.b.v. het Advies- en Coördinatiepunt Informatiebeveiliging (ACIB) zijn exclusief het budget i.v.m. de millenniumproblematiek en inclusief een structurele bijdrage van alle departementen van in het totaal 1,2 mln (die deels voor personeelsuitgaven wordt aangewend) en een bijdrage aan ESAKa in 1997 en 1998 van resp. 1,3 en 0,6 mln (waarvan wegens kasvertraging 0,6 mln van 1997 naar 1998 is overgeheveld).
- De bedragen ten behoeve van het project Digitale Duurzaamheid zijn

exclusief de bijdrage van het ministerie van OCW, die structureel gelijk is aan de bijdrage van Binnenlandse Zaken.

- De genoemde bedragen voor overige projecten zijn inclusief 0,8 mln uit het NAP.

Afgezien van het leveren van een bijdrage in geld aan de programma-kosten, leveren verschillende organisaties ook bijdragen in de vorm van huisvestingsfaciliteiten of inzet van regulier personeel. Directe betrokkenheid draagt er aan bij dat alle partijen belang houden bij de projecten en vergroot het draagvlak voor de resultaten die worden bereikt. Ook uit de financiering blijkt het op samenwerking gerichte karakter van de nota «Terug naar de Toekomst».

BIOS-algemeen

- BIOS 3 Terug naar de toekomst; Over het gebruik van informatie en informatie- en communicatietechnologie in de Openbare Sector, juli 1995
- BIOS in beeld, 1995*
- Terug naar de toekomst; Eerste voortgangsrapportage BIOS 3 aan de Tweede Kamer, juli 1996
- Wetgeving en Informatievoorziening, 1995
- Handleiding modelcontracten voor gebruik bij de overheid, uitgave: Samsom H.D. Tjeenk Willink b.v., Alphen aan den Rijn

Toegankelijkheid

- Naar toegankelijkheid van overheidsinformatie; Beleidskader voor het vergroten van de toegankelijkheid van overheidsinformatie met informatie- en communicatietechnologie, juli 1997

Elektronische burgerconsultatie:

- Reader Elektronisch burgerconsultatie (Elbuco), februari 1996*
- Handleiding Elbuco, december 1996* (nieuwe versie in voorbereiding)
- Informatie op Internet: www.minbiza.nl/dgob/ibi/bios/elbuco

Overheidsloket 2000

- Evaluatie experimenten Service Centra van de Overheid; Eindrapport, december 1995
- De blik naar buiten; Geïntegreerde dienstverlening als structuurprincipe, 1995
- Reader OL 2000; februari 1996
- Overheidsloket 2000; Rapportage gemeentesessie 13 maart 1996 Kurhaus Scheveningen, maart 1996. Catalogus projectideeën OL2000, april 1996
- Programma OL 2000; Opzet en uitvoering van het programma Overheidsloket 2000, mei 1996.
- En loket. Méér dan de etalage van de overheid; Service Centra van de Overheid: acht praktijksituaties, mei 1996
- OL 2000. Wat kan het Programmabureau voor u betekenen?, september 1996
- Service 2000; De definitieve beschrijving van het Europese project dat onderdeel uitmaakt van het programma OL 2000, oktober 1996
- Vijftien X OL 2000; De start van de pilotprojecten, november 1996
- Handboek: Van vraagpatroon naar loket, april 1997

- De gang naar het loket; tussenbalans programma Overheidsloket 2000, augustus 1997
- Nieuwsbrief Overheidsloket 2000, verschijnt maandelijks
- Informatie op Internet: www.ol2000.nl

Kwaliteit

- Kwaliteitshandvesten in Nederland; Eindrapport voor de Directie Interbestuurlijke Betrekkingen en Informatievoorziening, 1995
- Handboek Kwaliteitsmonitor; Handleiding voor het gebruik van het instrument, 1995*
- Chapeau! Kwaliteitsprijs publieke dienstverlening, mei 1996
- Kwaliteit van dienstverlening; Ontwikkelingen bij de lokale overheid, mei 1996
- Klagen is goud ... in Utrecht, juni 1996
- Kwaliteit van publieke dienstverlening; Concept nota van bevindingen, oktober 1996
- Chapeau voor kwaliteitsprojecten; Overzicht van de inzendingen kwaliteitsprijs publieke dienstverlening, oktober 1996
- Op weg naar integrale kwaliteit, november 1996
- Kwaliteitshandvesten in de praktijk; Kwaliteitsgarantie in de gemeente Tilburg, juni 1997
- Nieuwsbrief Service Centra van de Overheid, verschijnt maandelijks, uitgave: Samsom H.D. Tjeenk Willink b.v., Alphen aan den Rijn
- Chapeau! Kwaliteitsprijs publieke dienstverlening 1998 (incl. aanmeldingsformulier)

Overheids Communicatie Profiel (OCP):

- OCP. Overheids data Communicatie Profiel, 1995

Overheidsnetwerk 21

- ON-21. Algemeen, 1996
- ON 21. Samenwerkingsverband communicatie-infrastructuur Openbare Sector, februari 1996
- ON 21 in vogelvlucht, februari 1996
- Inzake telefonie, november 1996

Informatiebeveiliging

- Veilig telewerken, juni 1995
- Beheersing van risico's bij EDI, januari 1996

- Handleiding bewustwording, februari 1996
- Internet en beveiliging, februari 1996
- Veilig afstoten van gegevensdragers, maart 1996
- Handleiding A&K analyse, mei 1996
- Omgaan met calamiteiten, oktober 1996
- Nieuwsbrief «Need to Know», verschijnt ieder kwartaal
- Informatie op Internet: www.minbiza.nl/acib

Digitale Duurzaamheid

- Het BIOS-project Digitale Duurzaamheid, januari 1996
- Activiteitenplan Digitale Duurzaamheid 1997, december 1996
- Projectdossier Digitale Duurzaamheid juli–december 1996, april 1997
- European Experts' Meeting on Electronic Records; proceedings, 1997
- Voortgangsbericht Digitale Duurzaamheid, verschijnt maandelijks
- Informatie op Internet: www.archief.nl/digiduur

Publicaties in het kader van de uitvoering van actielijn 5 van het Nationaal ActieProgramma Elektronische snelwegen

- Discussie op de snelweg, 1995*
- Gebruik van de Elektronische Snelweg in de Openbare Sector; Voorbeeldprojecten en ideeën, 1997
- De Nederlandse overheid op de elektronische snelweg, 1997
- Projectcatalogus Digitale Dienstverlening; Activiteiten van de Nederlandse overheid op de Elektronische Snelweg, april 1997

Verkrijgbaarheid publicaties

Publicaties waarbij een «*» is vermeld zijn niet meer leverbaar. Indien bij een publicatie geen uitgever is vermeldt, geldt dat deze, in de regel kosteloos, verkrijgbaar is bij de onderstaande adressen. Verschillende publicaties zijn ook integraal opgenomen op de bovengenoemde Internet-sites.

Publicaties over BIOS-algemeen, toegankelijkheid, elektronische burgerconsultatie, Overheidscommunicatieprofiel en actielijn 5 van het NAP:

Ministerie van Binnenlandse Zaken
Afdeling OI&O
Postbus 20 011
2500 EA Den Haag
Bezoekadres: Schedeldoekshaven 200
2511 EZ Den Haag
Tel: (070) 3 026 755 of 3 026 617
Fax: (070) 3 027 600

E-mail: bizapostkamer@cs.minbiza.nl

Publicaties over Overheidsloket 2000:

Programmabureau OL2000
Postbus 20011
2500 EA Den Haag
Bezoekadres: Koninginnegracht 94/95
2514 AK Den Haag
Tel: (070) 3 060 626
Fax: (070) 3 588 765
E-mail: info@OL2000.nl

Publicaties over Overheidsnetwerk 21:

Programmabureau ON21
Grote Marktstraat 43
Postbus 10512
2501 HM Den Haag
Tel: (070) 3 613 111
Fax: (070) 3 560 066
E-mail info@On21.nl

Publicaties over informatiebeveiliging:

Ministerie van Binnenlandse Zaken
ACIB
Postbus 20011
2500 EA Den Haag
Bezoekadres: Schedeldoekshaven 200
2511 EZ Den Haag
Tel: (070) 3 026 763
Fax: (070) 3 027 623
E-mail: acib@dgob.minbiza.nl

Publicaties over Digitale Duurzaamheid:

Programmabureau Digitale Duurzaamheid
Koninklijke Bibliotheek
Postbus 90407
2509 LK Den Haag
Bezoekadres: Prins Willem-Alexanderhof 5
2595 BE Den Haag
Tel: (070) 3 140 239
Fax: (070) 3 140 450
E-mail: info@digiduur.archief.nl