
Vergaderjaar 2001–2002

26 387

Actieprogramma Elektronische Overheid

Nr. 13

BRIEF VAN DE MINISTER VOOR GROTE STEDEN- EN INTEGRATIE- BELEID

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 5 december 2001

Hierbij doe ik u toekomen de uitvoeringsrapportage 2001 van het Actieprogramma Elektronische Overheid 1999–2002.

De Minister voor Grote Steden- en Integratiebeleid,
R. H. L. M. van Boxtel

Bij het begin van de huidige kabinetsperiode heb ik de Tweede Kamer het Actieprogramma Elektronische Overheid (ELO) toegestuurd¹. Dit actieprogramma bestrijkt de periode 1999–2002. Evenals over de jaren 1999 en 2000², doe ik u hierbij een voortgangsrapportage (over 2001) toekomen. De algemene doelstelling van het ELO-actieprogramma is om met inzet van ICT de publieke sector efficiënter, effectiever en klantvriendelijker te laten functioneren. Het actieprogramma is langs vier lijnen opgezet, waarbij per actielijn een aantal concrete projecten wordt uitgevoerd:

- een goede elektronische toegankelijkheid van de overheid;
- een betere publieke dienstverlening;
- een verbeterde interne bedrijfsvoering bij de overheid;
- flankerend beleid: doelgroepenbeleid, en onderzoek naar ICT & overheid.

Deze uitvoeringsrapportage volgt dezelfde volgorde, waarbij per actielijn wordt ingegaan op de voortgang van de betreffende ELO-projecten. Tevens wordt ingegaan op de uitvoering van de ELO-acties uit de nota Contract met de Toekomst³.

1. Een goede elektronische toegankelijkheid van de overheid

De eerste actielijn van ELO is om zo veel mogelijk voor burgers, bedrijven en instellingen van belang zijnde overheidsinformatie op Internet geplaatst te krijgen en er daarbij voor te zorgen dat de gezochte informatie zo makkelijk mogelijk gevonden kan worden. Concreet is het doel dat eind 2002 alle ca. 500 gemeenten een goede eigen Internet-site hebben.

Overheid.nl

Het aantal gemeentelijke websites is in 2001 mede door inzet van stimuleringsregelingen gegroeid tot bijna 400. Het totaal aantal overheidswebsites bedraagt thans circa 1 250. Sinds het najaar van 2001 is een monitor van websites van ministeries, provincies en gemeenten via www.advies.overheid.nl online. Deze monitor biedt een frequent geactualiseerd overzicht van de kwaliteit van de overheidsites. Dit blijkt een goede stimulans voor overheden om aan de kwaliteit van de website te werken. Ook vormt het een houvast binnen overheidsorganisaties om meer draagvlak bij het eigen bestuur te creëren. Begin 2001 is de site www.overheid.nl herzien om de website meer vraaggericht te maken. Uit een recent door Netpanel uitgevoerd gebruikersonderzoek blijkt dat de website naar tevredenheid van veel gebruikers functioneert. Om de vraaggerichtheid nog verder vorm te geven, zal in 2002 een verwijsfunctie worden gerealiseerd naar alle producten en diensten van de rijksoverheid, die op termijn zal worden uitgebreid met de producten en diensten van andere overheidslagen. In samenhang hiermee zullen de resultaten van het door EZ getrokken project «Formulieren On Line» in 2002 via overheid.nl beschikbaar komen. Voor de zomer van 2002 zal als uitvloeisel van het kabinetsstandpunt op het advies van de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie, een eerste versie van de regeringswebsite geïntegreerd in www.overheid.nl online beschikbaar komen. Het bezoekersaantal van www.overheid.nl is de eerste helft van 2001 stabiel gebleven op circa tienduizend bezoeken per dag. Door meer publiciteit rond de website en door het plaatsen van wetsinformatie is het bezoekersaantal recent met duizend bezoeken per dag gestegen. De Helpdesk Overheid.nl is in de zomer 2001 van naam veranderd en heet nu Advies Overheid.nl. De oude naam bleek voor veel verwarring te zorgen. In januari 2002 zullen de Webwijzer Awards worden uitgereikt.

¹ Kamerstukken II, 26 387, nr. 1.

² Kamerstukken II, 26 387, nr. 4 en 9.

³ Kamerstukken II, 26 387, nr. 8.

Drie op de tien Nederlanders maken gebruik van overheidssites. Internationaal gezien is dat relatief veel. NIPO Interactive heeft onderzoek gedaan naar e-government in 27 landen: zeventien Europese landen, acht landen in Azië en de Pacific, en Amerika en Canada. In totaal zijn ruim 29 duizend mensen ondervraagd, waaronder 1 245 Nederlanders. Internationale koploper in e-government is Noorwegen, waar 53% gebruik maakt van overheidssites. Daarna volgen Denemarken (47%), Canada en Finland (beiden 46%). Het gemiddelde van de onderzochte landen ligt op 26% van de bevolking. In Nederland ligt dit op 31%, waarmee het land internationaal gezien op een achtste plaats staat. Nederlanders bezoeken overheidssites om zich van informatie te voorzien (11%), de overheid van informatie te geven over zichzelf of het huishouden (10%), formulieren op te vragen en uit te printen (6%) of om overheidsdiensten of -producten te betalen (5%).
Bron: E-Zine Kenniswijk/Emerce, nov 2001

BasisWettenBestand

In 2000 werd de aanbesteding gestart voor de levering en het onderhoud van het BasisWettenBestand, dat vrij van rechten op Internet geplaatst zal worden. Op deze manier krijgt iedereen de beschikking over een actuele verzameling wetteksten. In juli 2001 zijn hiervoor de overeenkomsten gesloten met Sdu Uitgevers, die ervoor zal zorgen dat de oplevering van het bestand medio 2002 plaatsvindt. Medio 2003 zullen aan het bestand de ministeriële regelingen worden toegevoegd. In dat jaar zal ook een koppeling met Kamerstukken, Staatsbladen en andere officiële publicaties worden gerealiseerd. In 2001 zijn daartoe deze publicaties aangekocht in het toekomstvaste standaardformaat XML. Om de periode tot de oplevering van het BasisWettenBestand te overbruggen is sinds oktober 2001 een publieksversie van de Sdu-wettenbank voor het publiek toegankelijk gemaakt via www.overheid.nl.

Stimuleringsregeling bestuurlijke informatie op Internet (Contentregeling)

Medio 2001 is de «Contentregeling» gesloten. Op grond van deze regeling konden overheidsorganisaties, gemeenten, provincies en waterschappen een bijdrage aanvragen voor de structurele publicatie van bestuurlijke informatie op internet. Naast een twintigtal overheidsorganisaties als het Sociaal-Cultureel Planbureau, de Wadden Adviesraad en de Inspectie voor het Onderwijs hebben 168 gemeenten, 3 provincies en 2 waterschappen een bijdrage ontvangen. Al deze organisaties zullen halverwege 2002 hun betreffende content on line hebben.

Stimuleringsregeling gemeentelijke productencatalogus

Sinds oktober 2000 is de «Stimuleringsregeling gemeentelijke productencatalogus op Internet» opengesteld, op basis waarvan gemeenten een bijdrage van f 25 000 kunnen aanvragen voor het plaatsen van een productencatalogus op Internet. Zo'n catalogus moet minimaal 150 producten omvatten die een gemeente levert, voorzien van een omschrijving van de bijbehorende procedure. Ook moet voor tenminste 50 producten de mogelijkheid worden geboden de aanvraag of kennisgeving te doen door middel van een formulier dat in de productencatalogus is opgenomen en dat door gebruikers kan worden afgedrukt, ingevuld en teruggezonden. Inmiddels hebben 380 gemeenten een aanvraag ingediend. Vanwege deze overweldigende belangstelling was het beschikbare ELO-budget van f 4 mln in 2000 al verhoogd met f 4 mln BZK-middelen. Hier is in 2001 nog f 1 mln uit de BZK-begroting aan toegevoegd, waarmee dus totaal f 9 mln beschikbaar is gesteld. De stimuleringsregeling bereikt vooral gemeenten met tussen de 20 000 en 50 000 inwoners.

Uit de laatste gegevens kan afgeleid worden dat bij ongewijzigd beleid eind 2002 van de 500 gemeenten zo'n 45 (kleinere) gemeenten nog geen website zullen hebben. Hoewel een deel van deze groep al wel bezig is met een website, zal dit op afzienbare termijn niet tot concrete resultaten leiden. De overige gemeenten van deze groep kunnen tot de echte achterblijvers gerekend worden. Daarbij geldt voor een aantal gemeenten dat zij zich niet in staat achten om binnen de in de regeling Gemeentelijke Productencatalogus gestelde termijn zowel een website als een werkende productencatalogus te realiseren. Daarom wordt deze gemeenten de mogelijkheid geboden om in twee stappen tot de realisatie van de produktencatalogus te komen. De eerste stap is het realiseren van een basiswebsite met vooral een informatief karakter (o.a. bestuurlijke informatie). Hiervoor wordt naast de bijdrage van f 25 000 voor de productencatalogus een extra bijdrage beschikbaar gesteld van f 10 000. De tweede stap is het realiseren van de productencatalogus. Gedurende het gehele proces kunnen deze gemeenten gebruik maken van gratis on site adviesuren van Advies Overheid.nl. Een tweede categorie die extra zorg vraagt, is die van de gemeenten uit de onderste regionen van de resultaatlijst van de internetmonitor. Deze gemeenten zijn weliswaar aanwezig op het internet, maar de website is dermate klein, statisch en onprofessioneel, dat een kwaliteitsslag nodig is. Deze 55 gemeenten zullen zonder externe steun niet in de transactiefase komen. Ook deze gemeenten kunnen gebruik maken van de gratis advies-uren van Advies Overheid.nl.

Rijksproductencatalogus

In het verlengde van de gemeentelijke productencatalogus wordt ook gewerkt aan de Rijksproductencatalogus. Deze catalogus moet een verwijfsfunctie vormen naar rijksoverheidsorganen die de uitvoering van een of meerdere van de rond tweeduizend producten en diensten van de rijksoverheid verzorgen alsmede een verwijzing naar de overheidsorganen uit andere overheidslagen voor zover sprake is van medebewind. Het gaat hierbij om diensten en verplichtingen waaronder enerzijds de aanspraken die de overheid biedt worden verstaan (uitkeringen, subsidies, verstrekkingen, voorzieningen) en anderzijds de lasten die de overheid oplegt (belastingen, heffingen, vergunningen, gegevenslevering). De bedoeling is dat de gebruiker zich op basis van beperkte informatie over een dienst een beeld kan vormen van de relevantie voor hem en op basis daarvan kan besluiten om door te klikken naar de site van de uitvoerende organisatie. De catalogus en de resultaten van het EZ-project «Formulieren on line» zullen in 2002 geplaatst worden op www.overheid.nl.

Stimuleringsregeling Innovatieve Beleidsvorming

Veel gemeenten en alle provincies hebben inmiddels een eigen site, maar dat wil nog niet zeggen dat al alle voor burgers, bedrijven en organisaties van belang zijnde overheidsinformatie op internet beschikbaar is. Zo hebben lang nog niet alle gemeenten en provincies een goed werkend Raadsinformatiesysteem (RIS) op internet. Een RIS bevat een gestructureerd overzicht van de stukken die aan de Gemeenteraad c.q. Provinciale Staten en hun commissies zijn toegestuurd en geeft toegang tot deze stukken. Om te stimuleren dat deze belangrijke (democratische) stukken voor iedereen via internet beschikbaar komen, gaat in 2002 een regeling van start op basis waarvan gemeenten en provincies € 12 500 kunnen ontvangen voor het plaatsen van een goed Raadsinformatiesysteem op internet. Doel van deze regeling is te stimuleren dat zo veel mogelijk gemeenten en provincies eind 2002 alle vanaf 2001 verschenen raads- c.q.

Statenstukken op internet hebben staan en deze beschikbaar en actueel houden.

Tevens wordt beoogd een stimulans te geven aan gemeenten en provincies om burgers en belangengroeperingen met behulp van internet-instrumenten te informeren over beleidsvoornemens en te betrekken bij het maken van beleid. Daartoe biedt de regeling een additionele bijdrage van € 15 000 wanneer een gemeente of provincie gedurende twee jaar experimenteert met Internetgereedschappen voor interactieve beleidsvorming. Bij dit soort internetgereedschappen wordt gedoeld op chats, visualisaties, inspraakmogelijkheden, meningspeilingen e.d. via Internet.

2. Een betere publieke dienstverlening

Een kwart van de dienstverlening elektronisch

De tweede doelstelling van het ELO-beleid is dat eind 2002 een kwart van de overheidsdienstverlening elektronisch afgehandeld moet kunnen worden. Eind 2000 is hiertoe een nulmeting uitgevoerd. Tabel 1 geeft de resultaten tezamen met de resultaten van de éénmeting uit oktober 2001. Bij de in 2000 gehanteerde methode werd op de websites van alle overheidsinstanties per product/dienst nagegaan of er informatie, een aanvraagformulier, hulpmiddelen dan wel mogelijkheden tot elektronische transactie aanwezig was. Na presentatie van deze methodiek aan de Europese Commissie heeft de EC besloten een vergelijkbare meting uit te voeren in alle EU-lidstaten. De EC heeft t.b.v. haar Europese meting twintig publieke diensten (twaalf voor burgers en acht voor bedrijven) geselecteerd. (Zie ook par. 5)

Tabel 1 Percentage elektronische dienstverlening

	Resultaten 2000		Resultaten 2001	
		Methode 2000	Methode EU	
<i>Burgers</i>				
• gemeenten	13	19		17
• politie	5	7		8
• provincies	0	0		0
• waterschappen	13	28		28
• Rijk en ZBO's	32	49		49
Totaal:	18%	27%		26%
<i>Bedrijven</i>				
• gemeenten	11	13		12
• politie	6	9		10
• provincies	0	2		2
• waterschappen	13	28		27
• Rijk en ZBO's	45	56		55
Totaal:	19%	25%		24%

Uit tabel 1 blijkt dat de tweede doelstelling van het ELO-beleid, die gepland stond voor eind 2002, al in 2001 praktisch is gehaald. Opvallend is de sterke groei bij de waterschappen en het rijk. Ook bij gemeenten is sprake van groei. Een groot aantal gemeenten is inmiddels online, waarmee veel extra overheidsinformatie beschikbaar is gekomen. Opvallend is dat de provincies sterk achterblijven.

Hoewel de tweede ELO-doelstelling bijna gehaald is, blijkt uit het Europese onderzoek dat Nederland zeker niet voorop loopt. Om tot de kopgroep te behoren zal het ELO-beleid derhalve met kracht moeten worden doorgezet met behulp van stimuleringsregelingen, «super-pilots», OL2000-projecten en dergelijke.

In de nota Contract met de toekomst is aangekondigd territoriale super-pilots te starten. Bedoeling is dat in deze gebieden intensief gewerkt wordt om publieke dienstverlening daar waar mogelijk 100% elektronisch te laten plaatsvinden. Begin 2001 zijn hiertoe drie super-pilots geselecteerd: Enschede, Den Haag en de combinatie Eindhoven en Helmond (deze laatste twee gemeenten werken ook samen in het project Kenniswijk). Per superpilot is f 6 mln uit de BZK-begroting beschikbaar gesteld voor de periode 2001–2003 op basis van 50% co-financiering door de gemeenten zelf. De super-pilots hebben tot doel generieke kennis te genereren. De instrumenten, modellen, toepassingen, applicaties enz. die Enschede, Den Haag, Eindhoven en Helmond opleveren moeten vertaald kunnen worden naar de praktijk van andere – ook kleinere – gemeenten. Hierover zijn afspraken met de super-pilots gemaakt die zijn vastgelegd in convenanten.

Overheidsloket 2000 (OL2000)

OL2000 is een organisatieconcept dat publieke dienstverleners in staat stelt hun organisatie vraaggericht om te vormen. Het gaat uit van de één-loketgedachte die inhoudt dat een burger met een vraag of probleem bij één loket terecht moet kunnen. Op 23 januari 2002 vindt een conferentie plaats voor publieke dienstverleners waarop OL2000 de resultaten van de afgelopen periode zal presenteren. Het OL-programma bestaat uit vier parallele innovatietrajecten voor de ontwikkeling van (internet)-loketten op drie domeinen (Bedrijven; Bouwen en Wonen; Zorg en Welzijn) en een generiek loketmodel. Doel is te komen tot een landelijk dekkend geheel van fysieke en virtuele loketten op tenminste de genoemde terreinen.

Om de publieke dienstverlening aan ondernemers te verbeteren wordt onder regie van EZ het project *Bedrijvenloket* uitgevoerd. In 2001 is in drie pilotregio's (NW-Holland, Drenthe en Groningen) de één-loketgedachte voor vraaggerichte en geïntegreerde dienstverlening aan ondernemers verder ontwikkeld en zijn de instrumenten geïmplementeerd. Het concept wordt in de drie regio's op verschillende wijze ingevuld, waarbij in Drenthe is gekozen voor een fysiek bedrijvenloket waarin de Kamer van Koophandel, de gemeente en de Belastingdienst samen werken. In NW-Holland en Groningen gaat het om de realisatie van een elektronisch loket bij de afzonderlijke organisaties. Het accent ligt daarbij op dienstverlening (op het niveau van informatie en intake) aan starters. De resultaten van instrumentontwikkeling worden samengevoegd en (met een handleiding) opgenomen in een gereedschapskist, die vanaf begin 2002 breed beschikbaar komt. Het project wordt in 2002 voortgezet, waarmee – alvorens te besluiten tot een landelijke uitrol – ruimte ontstaat om eerst in de pilots praktijktesten en effectmetingen uit te voeren en de bestaande instrumenten verder te ontwikkelen. Bovendien zal ten behoeve van frontoffices een uitgebreide elektronische vraag/antwoord-database worden ontwikkeld en wordt onderzocht hoe een effectieve (elektronische) koppeling tussen front- en backoffice in 2002 gerealiseerd kan worden.

De nieuwe naam van het Loket zorg en welzijn, dat door VWS wordt getrokken, is *VraagWijzer*, waarmee wordt aangegeven dat het een voorziening (fysiek of virtueel) is waar burgers hun wens of probleem integraal kunnen voorleggen aan iemand die een kenner is op het gebied van dat probleem en een generalist op het gebied van het aanbod. Eind 2002 zullen zo'n 50 fysieke loketten *VraagWijzer* gestart zijn om burgers informatie te verschaffen rondom «life events» (vraagpatronen) als woonomstandigheden in verband met leeftijd, ziekte en arbeid, echtscheiding,

kinderen krijgen, opvoeding etc. In alle loketten zijn ICT-instrumenten (onder de verzamelnaam KennisRing) beschikbaar voor de generalisten ten behoeve van hun dienstverlening aan de burger.

Het landelijk Project *Loket Bouwen en Wonen*, waarvan VROM trekker is, beoogt een landelijk netwerk van loketten van de grond te krijgen, waarmee burgers optimaal kunnen worden bediend rond de vraagpatronen bouwen en wonen. Feitelijk zouden in dit streefbeeld gemeenten en woningcorporaties in samenwerking met andere bouwen- en wonen-aanbieders hun aanbod vraaggericht en geïntegreerd ontsluiten via loketten. Het project heeft daartoe onder andere zeventien lokale projecten geselecteerd, die begeleiding en subsidie ontvangen. De opgedane kennis en ervaring binnen deze projecten zal in het jaar 2002 in de vorm van handboeken, kennisdocumenten en concrete tools actief verspreid worden. In 2001 is onder andere de «virtuele werkplaats» in gebruik genomen. Dit is een besloten deel van het Internet waarop medewerkers van de lokale projecten, het landelijk projectteam en partners (zoals het Kadaster) kennis en ervaringen kunnen uitwisselen. Binnenkort zal het handboek «Samenwerking in één loket» verschijnen. Met het handboek kan het veld aan de hand van twee scenario's en diverse te zetten stappen komen tot een effectieve samenwerkingsrelatie gericht op vraaggerichte en geïntegreerde samenwerking.

BZK is trekker van algemene deel van het OL-programma: *missie en advies, generieke instrumenten en kennisontwikkeling*. Begin 2001 verscheen de vraaggerichte interactieve dienstencatalogus (VIND) die gratis aan alle gemeenten ter beschikking werd gesteld. De VIND-helppesck registreerde in korte tijd enkele honderden gebruikers. VIND is een direct toepasbaar product dat de met OL2000 beoogde norm in zich heeft. Kort daarop verscheen de OL-scan, waarmee gemeenten hun «OL-gehalte» kunnen benchmarken. Het in 2000 gelanceerde OL-referentiemodel elektronisch loket stond centraal op een grote bedrijvenbijeenkomst in mei jl. in MediaPlaza, terwijl medio 2001 de vernieuwde OL-kennisbank in gebruik werd genomen.

Sociale As

Basis voor dit project is de waarneming dat de toegang voor de inkomensondersteunende voorzieningen voor veel burgers vaak een moeizame is, vooral als zij meerdere voorzieningen nodig hebben. Een gang langs verschillende loketten voor huursubsidie, bijzondere bijstand, minima-beleid, thuiszorg, WVG-voorzieningen, en/of voorzieningen op het gebied van werk & inkomen is voor de burger vaak onvermijdelijk, waarbij steeds weer veelal dezelfde gegevens moeten worden verstrekt. In het project Sociale As wordt in de praktijk onderzocht en beproefd hoe de verbindingen tussen de verschillende loketten en back offices tot stand kunnen worden gebracht, gebruik makend van toepassing van vraaggerichte methoden en nieuwe (ICT-)technieken. Het onderzoek krijgt de vorm van pilots, uitgevoerd op locaties waar burgers en dienstverleners samen-komen. De doelstelling van een pilot is het in praktijk onderzoeken of dienstverlening vanuit één klantcontactpunt te realiseren is, waarbij vanuit dat klantcontactpunt zowel het informeren/bevragen van de burger kan plaatsvinden als de verlenen van de toegang tot het feitelijk administra-tieve, dienstverlenende proces. Uitgangspunt daarbij is dat zoveel moge-lijk gebruik gemaakt wordt van gegevens die al bij de deelnemende pilot-partners bekend zijn van de burger. Pilots zullen worden uitgevoerd in Groningen, Gouda, Delft, Rijnwaarden, Hellevoetsluis, Eindhoven, Rheden en Breda. De omvang van het project bedraagt ca. f 6 mln. Hiervan is f 3 mln beschikbaar gesteld vanuit ELO.

Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP), voorheen Registratiekamer, heeft een project gestart om bij haar dienstverlening gebruik te maken van internet, mede omdat ingaande september 2001 de Wet Bescherming Persoonsgegevens van kracht is geworden. Allereerst is de Handreiking Vrijstellingsbesluit op Internet gepubliceerd. Hiermee kunnen burgers en mogelijke meldingsplichtigen interactief bepalen of zij al dan niet een verwerking van persoonsgegevens aan het CBP dienen te melden en in welke mate er sprake is van voorafgaand toezicht door het College. Tevens is gestart met de bouw van het Openbaar Register, dat vanaf maart 2002 via Internet te raadplegen zal zijn. Daarnaast zal het vanaf half 2002 mogelijk zijn dat de aanmeldingen via Internet kunnen plaatsvinden

Pro-actieve dienstverlening

In 2001 is onderzocht welke overheidsdiensten geschikt zijn voor een pro-actieve benadering van de burger en aan welke randvoorwaarden deze pro-actieve dienstverlening zou moeten voldoen. Een pro-actieve overheid start op eigen initiatief een dienstverleningsproces richting klant, op basis van reeds bekende klantinformatie, waarbij «klant» staat voor burger, bedrijf, instelling of organisatie. Anders dan bij responsieve dienstverlening gaat er bij pro-actieve dienstverlening derhalve geen klantvraag vooraf aan de start van het dienstverleningsproces, maar ligt het initiatief bij de overheid. Het onderzoek is vertaald naar een «handboek pro-actieve dienstverlening», dat in november aan alle gemeenten, provincies, waterschappen en de Kamers van Koophandel is verstuurd. Gemeenten en de andere overheden zijn hierbij uitgenodigd projecten voor pro-actieve diensten in te dienen. Hiervoor is f 0,5 mln beschikbaar gesteld.

Project UPID

Voor de uitwerking van de plannen op het terrein ICT in de zorg, waarover de minister van VWS regelmatig de Tweede Kamer informeert, is vanuit het ELO-programma reeds in 1999 een bijdrage aan de proef met de Zorgpas toegezegd. Deze proef is in april 2001 in de regio Eemland van start gegaan. Momenteel wordt in diverse projecten en experimenten de implementatie van de ICT in de zorg verder vormgegeven. Voor één van die projecten van de Stichting Uzorg, de Universele Patiënten Identificatie Database (UPID), is in 2001 vanuit ELO financiële steun toegezegd. UPID is een lopend regionaal project (in de regio Utrecht, 400 000 inwoners) waarin de concepten die voor een operationele landelijke infrastructuur in de zorg nodig zijn, in de praktijk worden getoetst. Doel van UPID is om gefaseerd te komen tot een informatiesysteem waarin alle relevante informatie van individuele cliënten van alle zorgaanbieders bereikbaar is. Dit informatiesysteem is toegankelijk voor zorgaanbieders, cliënten en zorgverzekeraars.

Elektronische Heerendiensten (EHD)

Dit project is een samenwerkingsproject van Belastingdienst, CBS, LISV en EZ en heeft als doel om voor het bedrijfsleven de administratieve lasten, veroorzaakt door overheidsdiensten, te verminderen. LISV, CBS en Belastingdienst hebben een gezamenlijke oplossing ontwikkeld waarmee vanaf volgend voorjaar met één druk op de knop elektronisch opgeslagen gegevens, voor bijvoorbeeld belastingaangiftes of meldingen Sociale Verzekeringen, bij bedrijven kunnen worden geselecteerd en verzonden. De ontwikkeling van het gegevensmodel en specificaties is per 1 oktober

2001 gereed gekomen. Het project is vanaf deze datum een nieuwe fase ingetreden: de implementatie. Hierbij is het project ondergebracht bij de ICTU, waarbij de partners LISV, CBS en Belastingdienst gezamenlijk als opdrachtgever optreden. De implementatiefase omvat het beheer en de uitrol EHD, inclusief de daarvoor benodigde marktwerking. De marktwerking houdt in de ontwikkeling van de vraagkant en het oppakken van EHD door de software-ontwikkelaars (inbouwen in financiële en administratieve softwarepakketten).

Voor alle bovengenoemde projecten geldt dat ze een concrete bijdrage leveren aan de elektronische dienstverlening van de overheid.

3. Een verbeterde interne bedrijfsvoering van de overheid

Vanuit het ELO-programma wordt ook op systematische wijze een aantal projecten ondersteund die zich vooral afspelen achter de schermen, in de zogeheten back-office van de overheid. Met deze ICT-projecten wordt onder meer beoogd de interne efficiëntie bij de overheid te verhogen, de (rijks)overheid meer als één concern te laten werken en een goede aansluiting tussen de front- en de back-office bij de overheid te realiseren. Voor het realiseren van de dienstverleningsdoelstelling in de front-office is het immers essentieel dat ook in de back-office de nodige veranderingen worden aangebracht, zodat alles wat elektronisch binnenkomt ook elektronisch afgehandeld kan worden.

RYX (Rijksoverheidsintranet)

Een belangrijk project hierbij is het in juni 2001 in gebruik genomen intranet voor de Rijksoverheid (RYX). Momenteel zijn rond 30 000 rijksambtenaren hierop aangesloten. Eind 2002 zal driekwart van de rijksambtenaren een aansluiting hebben. De besparing die RYX levert op het terrein van gezamenlijke inkoop van softwarelicenties is aanzienlijk. Daarnaast bespaart RYX ook op de gezamenlijk inkoop van content: (Eur)opmaat, landelijke dagbladen en ANP. Op dit moment zijn diensten ontwikkeld voor het ter beschikking stellen van gezamenlijk documentatie (Algemeen Rijkambtenaren-regelement, Handboek Financiële Regelingen e.d.), samenwerking en internationale informatie. In de interdepartementale adresgids worden alle rijksambtenaren met hun e-mailadres opgenomen. Alle departementen hebben inmiddels een projectplan opgesteld waarin zij aangeven hoe zij zullen aansluiten op de adresgids. Tevens is een beveiligingsplan opgesteld zodat eenzelfde (hoog) niveau van beveiliging tussen RYX en alle departementen zal worden gerealiseerd. Voor de realisatie van RYX is in 2001 een bedrag van f 22,2 mln besteed. Hiervan was f 9,5 mln afkomstig uit het ELO-budget. Het resterende bedrag is gefinancierd vanuit de BZK-begroting (f 9,5 mln) en door bijdragen van de in RYX deelnemende departementen en Hoge Colleges van Staat (f 3,1 mln)

Public Key Infrastructure (PKI)

Voor volwaardige en volledige elektronische dienstverlening is een betrouwbaar mechanisme nodig dat zorgt voor dezelfde waarborgen die op dit moment in de «papieren» wereld gelden. PKI is een infrastructuur die ervoor zorgt dat men verzekerd kan zijn van de betrouwbaarheid van elektronische communicatie en transacties. Twee belangrijke functies die met behulp van de PKI-infrastructuur kunnen worden gerealiseerd zijn het zetten van een elektronische handtekening en het versturen van beveiligde e-mail. Voor de communicatie in het publieke domein (overheden met burgers en omgekeerd, overheden met bedrijven en omgekeerd en overheden onderling), is in 1999 door de Taskforce PKI Overheid

begonnen met de voorbereidingen voor de invoering van PKI voor vrijwel alle soorten van communicatie en transactie met de overheid. Daarbij wordt er van uitgegaan dat zoveel als mogelijk marktpartijen delen van deze «infrastructuur voor vertrouwen» zullen invullen. Dit betekent dat er een zeer groot aantal partijen (verschillende overheden, burgers en bedrijven als afnemers van PKI-diensten en bedrijven als leveranciers van PKI-diensten) binnen deze gezamenlijke infrastructuur effectief en efficiënt met elkaar moeten kunnen samenwerken op basis van groot vertrouwen. Bij Voorjaarsnota 2001 is f 25 mln (verdeeld over 2001 en 2002) beschikbaar gesteld om prioriteit te kunnen geven aan de voorbereiding van de grootschalige uitrol van de PKI vanaf 2003. In 2001 is het voorlopig programma van eisen van PKI-diensten en -producten opgesteld, waarna het wordt uitgewerkt tot officiële aanbestedingsdocumenten. Het ontwikkeltraject voor PKI heeft nu als belangrijkste mijlpaal de aanbesteding van het basiscertificaat (de «Root») van de Nederlandse overheid. Met dit certificaat kunnen alle verder binnen de PKI uit te geven certificaten geïdentificeerd worden als betrouwbare, door de overheid gegarandeerde, certificaten. Zo'n certificaat garandeert de betrouwbaarheid van de elektronische handtekening. Ter ondersteuning van organisaties wordt een kenniscentrum PKI ingericht, dat bij de ICTU wordt ondergebracht.

Stroomlijning Basisgegevens

Het programma Stroomlijning Basisgegevens (SBG) beoogt het op orde brengen van de gegevenshuishouding van de overheid door een onomkeerbare impuls te geven aan de totstandkoming van zogenaamde authentieke registraties. Authentieke registraties fungeren overheidsbreed als unieke bron van bepaalde gegevens, zoals de Gemeentelijke Basisadministratie nu al in hoge mate fungeert als unieke bron voor persoonsgegevens. SBG voorziet daarmee een noodzakelijke voorwaarde voor de realisatie van de beleidsdoelen waar het kunnen beschikken over eenduidige gegevens essentieel is, zoals toezicht en handhaving, fraude en criminaliteitsbestrijding, administratieve lastenverlichting, publieke dienstverlening en interne efficiencyverbetering. Over de stand van zaken van het programma is in september 2001 een voortgangsrapportage aan de Kamer gestuurd¹. Hierin werd aangegeven dat de actielijn Beleid zich richt op de ontwikkeling en formalisering van het authentieke registratieconcept, waarin onder meer is vastgelegd aan welke eisen authentieke registraties dienen te voldoen met betrekking tot onder andere gegevensverzameling, kwaliteit, koppelbaarheid, privacy, bekostiging en beheer. Kern van het concept is het slechts eenmalig verzamelen van gegevens bij burgers en bedrijven, gekoppeld aan verplicht gebruik binnen de overheid. Najaar 2001 is een strategische verkenning opgestart naar de haalbaarheid en consequenties van algemene invoering van het principe van eenmalige gegevensverstrekking.

De actielijn Implementatie beoogt de projectmatige invoering van het authentieke registratieconcept voor de onderscheiden gegevenssoorten: basisgegevens personen, bedrijven, vastgoed, gebouwen, adressen en geografische basiskaarten. Deze gegevens zijn essentieel voor de eenduidige identificatie en lokalisering van nagenoeg alle andere gegevens en vormen daarmee de spil van de gegevenshuishouding van de overheid. Inmiddels is op basis van haalbaarheidsstudies een begin gemaakt met de implementatie van het Basisbedrijvenregister (BBR) en de uniforme Verzekerdenadministratie. Het BBR is een voorwaarde voor een situatie waarbij een ondernemer een bepaald gegeven slechts éénmaal hoeft aan te leveren. Het BBR heeft daarmee een belangrijke faciliterende rol bij de reductie van administratieve lasten. In juli 2001 is de «Contourenschets Basisbedrijvenregister»² aan de Kamer gezonden. De brief geeft aan welke aanpak zal worden gekozen en hoe zal worden omgegaan met

¹ Kamerstukken II, 26 387, nr. 11.

² BBR contourenschets, Kamerstukken II, 26 643 / 26 387, nr. 31.

privacy- en wetgevingsaspecten, de bestuurlijke ophanging en de financiële consequenties.

De haalbaarheidstudies Gebouwenregister en Geografisch Kernbestand zijn afgerond. Eveneens zijn in 2001 op basis van het advies van de commissie Snellen de voorbereidingen in gang gezet voor modernisering van de GBA¹. In 2000 en 2001 is verder een aantal verkenningen en haalbaarheidsstudies opgestart, gericht op het in kaart brengen van de wenselijkheid en haalbaarheid van authentieke registraties voor andere gegevens, zoals inkomens en vee.

Geconstateerd kan worden dat het draagvlak voor het concept van authentieke registraties en het commitment aan het programma in 2001 sterk zijn gegroeid. Inmiddels participeren naast de ministeries van BZK, EZ, Fin, Jus, SZW, VWS en VROM (alsmede het College Bescherming Persoonsgegevens) ook de ministeries van LNV en V&W en de VNG actief in het SBG-programma.

Digitale Duurzaamheid en Handelingenbanken

Elektronische dienstverlening aan burgers en bedrijven leidt tot ontvangst en creatie van digitale documenten. Deze dienen zodanig te worden vastgelegd, beheerd en bewaard dat ze hun rol in het werkproces kunnen vervullen en zonodig ook na verloop van tijd raadpleegbaar, toegankelijk en authentiek zijn. Dit vraagt om nieuwe strategieën, methoden, technieken en hulpmiddelen. Zo is voor de korte termijn een richtlijn opgesteld hoe om te gaan met e-mail en wordt een oplossing voor de middellange termijn ontwikkeld. Verder wordt de ISO Record Management Standaard 15 489 vertaald naar een kader en eisen voor de Nederlandse situatie en wordt onderzocht wat bij de rijksoverheid de personele en organisatorische gevolgen zijn van digitalisering.

Om de toegankelijkheid van (digitale) overheidsinformatie te vergroten is in 2000 het project «Handelingenbank» van start gegaan, een systeemconcept dat overheidsorganisaties in staat stelt hun taken, diensten, organisaties en functies (handelingen) te beschrijven en te koppelen aan «records» of documenten. Handelingen leveren producten op als vergunningen, nota's, wetten, adviezen, enz. De handelingen worden verzameld in een zogenaamde «handelingenbank». In 2001 zijn de architectuur en het functioneel ontwerp van de lokale handelingenbanken ontworpen, zijnde de systemen waarmee departementen de eigen, lokale handelingen gaan beheren en onderhouden en is met de bouw ervan begonnen. Tenslotte zijn in 2001 de eerste onderzoeken en experimenten uitgevoerd van het project Testbed Digitale Bewaring, gericht op het verkrijgen van strategieën op het gebied van de lange termijnbewaring van digitale documenten, en het verkrijgen van kennis en inzicht terzake in technische oplossingen en functionele eisen.

4. Flankerend beleid: doelgroepenbeleid en onderzoek ICT & Overheid

Digitale Trapvelden

Middels het project Digitaal Trapveld wordt er in de aandachtswijken van de steden die meedoen in het Grotestedenbeleid geïnvesteerd in de educatie op het gebied van ICT-vaardigheden. Het gaat hierbij zowel om de 25 steden die volledig deelnemen in het Grotestedenbeleid als om de vijf partiële GSB-steden, alsmede Curaçao. Het doel van het project Digitaal Trapveld is:

- Verkleining van de digitale kloof: bevordering van de zelfredzaamheid van de inwoners van de betreffende wijk d.m.v. vergroting van hun algemene ICT-vaardigheden.
- Verbeteren arbeidsmarktpositie: verhogen van het arbeidsmarkt-

¹ Kamerstukken II, 27 859, nr. 1.

perspectief van de inwoners van de betreffende wijk d.m.v. vergroting van specifieke ICT-vaardigheden.

- Versterken sociale cohesie/community building: het bevorderen van contacten tussen verschillende groepen bewoners in de betreffende wijk, zowel van verschillende etnische herkomst als van verschillende leeftijdsgroepen.

Inmiddels zijn er in de 29 deelnemende steden al 128 trapvelden operationeel en wordt er gewerkt aan uitbreiding tot een totaal van 200. De opzet en invulling is per stad verschillend, maar over het algemeen wordt ofwel aangesloten bij de bibliotheek, ofwel bij het welzijnswerk. Begin 2002 wordt gestart met de realisatie van vier «digitale broedplaatsen», die zijn aangekondigd in het kabinetsstandpunt op de adviezen van de Commissie Cerfontaine en de Raad voor de Maatschappelijke Ontwikkeling. Doel van deze «broedplaatsen» is het stimuleren van de ICT-initiatieven in het sociale domein van de betreffende steden.

Onderzoek ICT & Overheid

Binnen het onderzoeksprogramma «Internet en Openbaar Bestuur» lopen op dit moment vijf onderzoeklijnen op het terrein van de elektronische overheid. BZK en VROM zijn betrokken bij vervolgonderzoek naar de publieke sfeer en democratische processen in de virtuele wereld, het schrijven van een beleidsnota rond het thema veiligheid in de virtuele wereld en de opzet van een serie masterclasses met als onderwerp verwevenheid en convergentie van publieke en private instituties. Genoemde projecten worden met wisselende partners binnen het programma uitgevoerd, bestaande uit vertegenwoordigers uit het bedrijfsleven, de wetenschap alsook mede-overheden.

ICT-kanskaarten

In het voorjaar van 2001 is het ICT-kanskaartentraject gestart als een van de strategische verkenningen voortkomend uit Contract met de Toekomst. Door middel van de ICT-kanskaarten wordt iedere overheidssector uitgenodigd om na te gaan of en hoe ICT kan worden ingezet bij de beleidsopgaven waarvoor zij staan. Inmiddels zijn drie thema's geïdentificeerd die zich mogelijk lenen voor een kanskaart, t.w. jeugd, toezicht en handhaving en voedselveiligheid. Op korte termijn zal worden bepaald of een vervolgtraject voor deze thema's aan de orde is en hoe hieraan invulling kan worden gegeven. In 2002 zullen in aanvulling hierop nog twee tot vijf andere kanskaarttrajecten worden opgestart.

5. ELO in 2002 en verder

Financiën

Zoals tabel 2 laat zien is er in 2001 f 43,5 mln (op verplichtingenbasis) vrijgemaakt voor het ELO-actieprogramma, waarmee de oorspronkelijke begroting ruimschoots werd overschreden. De hiervoor benodigde extra budgettaire ruimte kon evenwel elders binnen het reguliere Digitale Delta (=NAP-)budget van totaal f 70 mln worden opgevangen. De ELO-begroting voor 2002 gaat weer uit van de gebruikelijke beschikbare f 30 mln (€ 13,6 mln). Om eventuele vertragingen e.d. bij het opstarten van de ELO-projecten te ondervangen wordt met 8% «overbegroot» tot totaal f 32,5 mln. Deze middelen zullen voor het overgrote deel beschikbaar worden gesteld voor de al langer lopende, meerjarige ELO-projecten, zoals OL2000, RYX, PKI Overheid, Stroomlijning Basisgegevens en Digitale Duurzaamheid. Naast de bovenvermelde NAP-middelen, die op de EZ-begroting staan geparkeerd, zijn er ook op de BZK-begroting gelden vrij gemaakt voor het

ELO-programma. Zo maakte de toevoeging aan de BZK-begroting van f 25 mln die in 2001 plaatsvond, het mogelijk een startbijdrage te geven aan de oprichting van de stichting ICTU. Tevens werd in 2001 uit deze extra f 25 mln onder meer bijdragen geleverd aan de Super-pilots, RYX, pro-actieve dienstverlening en verschillende verkenningen voortkomend uit Contract met de toekomst.

De in 2002 plaatsvindende ELO-projecten, of ze nu uit het NAP-budget of uit de BZK-begroting worden gefinancierd, beogen de

- De elektronische toegankelijkheid van de overheid te verbeteren (eind 2002 alle gemeenten een kwalitatief goede eigen website).
- De publieke dienstverlening zoveel mogelijk elektronisch (meer dan 25%);
- De interne bedrijfsvoering bij de overheid te verbeteren d.m.v. ICT (driekwart van de rijksambtenaren aangesloten op RYX);
- Adequat doelgroepenbeleid en goed onderzoek naar de relatie tussen ICT & overheid.

Tabel 2 Begroting Elektronische Overheid (verplichtingen in f mln)

	B 2001	Realis. 2001	B 2002
<i>Toegankelijkheid van de overheid:</i>			
A1: Advies overheid.nl	–	–	–
A3: Overheidsinformatie op Internet	3,5	3,0	1,0
Publicaties in XML-format	–	1,0	–
A4: Innovatieve Beleidsvorming	–	3,0	2,0
<i>Dienstverlening door de overheid:</i>			
B1: OL2000	2,5	4,2	2,5
B2: ICT en Sociale Zaken	4,0	3,1	3,0
B3: ICT en gezondheidzorg	4,0	3,0	3,0
B5: Elektronische Heerendiensten	–	0,5	–
B6: Project Registratiekamer	1,0	1,0	1,0
B7: Project Milieujaarverslagen	–	–	1,0
<i>Achter de overheidsschermen:</i>			
C1: Rijksoverheidsintranet (RYX)	4,5	9,5	4,5
Taskforce PKI Overheid	2,0	2,0	2,0
C2: Stroomlijning Basisgegevens	10,0	10,3	10,0
C4: Digitale Duurzaamheid	2,0	2,0	2,0
C5: Handelingenbank	–	0,5	–
<i>Onderzoek en doelgroepenbeleid</i>			
D1: Onderzoek ICT & Overheid	0,5	0,6	0,5
TOTAAL	34,0	43,5	32,5
Totaal beschikbaar			30,0

Organisatie

In april jl. is de Stichting ICTU formeel opgericht door de minister voor GSI en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. In ICTU zijn de programma's die in het kader van het actieprogramma ELO worden uitgevoerd, gebundeld om op die wijze grotere synergie in de uitvoering van die programma's te bereiken. De periode na april heeft in het teken gestaan van het scheppen van de nodige randvoorwaarden bij ICTU, zoals de realisatie van nieuwe huisvesting, de inrichting van een bijdetijdse ICT-infrastructureur, het inrichten van de organisatie en het werven van een centrale facilitaire staf, om de lopende programma's te kunnen overnemen. De formele overdracht van deze programma's (Overheidsloket2000, Advies Overheid.nl, Taskforce Digitale Duurzaamheid, Testbed Digitale Bewaring, Expertisebureau Innovatieve Besluitvorming XPIN, Stroomlijning Basisgegevens, RYX, ON21 en Taskforce PKI) heeft in het najaar zijn beslag gekregen. Naast deze negen programma's zijn inmid-

dels ook het project Elektronische Heerendiensten en het project Interwad, een samenwerkingverband van de ministeries, provincies en gemeenten die bemoeienis hebben met het Waddengebied bij ICTU ondergebracht. Daarnaast zijn of worden de nieuwe ELO-programma's CERT (Computer Emergency Response team) en het communicatie-programma ELO bij ICTU ondergebracht. Uit deze groei van de werkportefeuille en uit de belangstelling die overheidsorganisaties tonen, kan worden geconcludeerd dat ICTU in een behoefte voorziet.

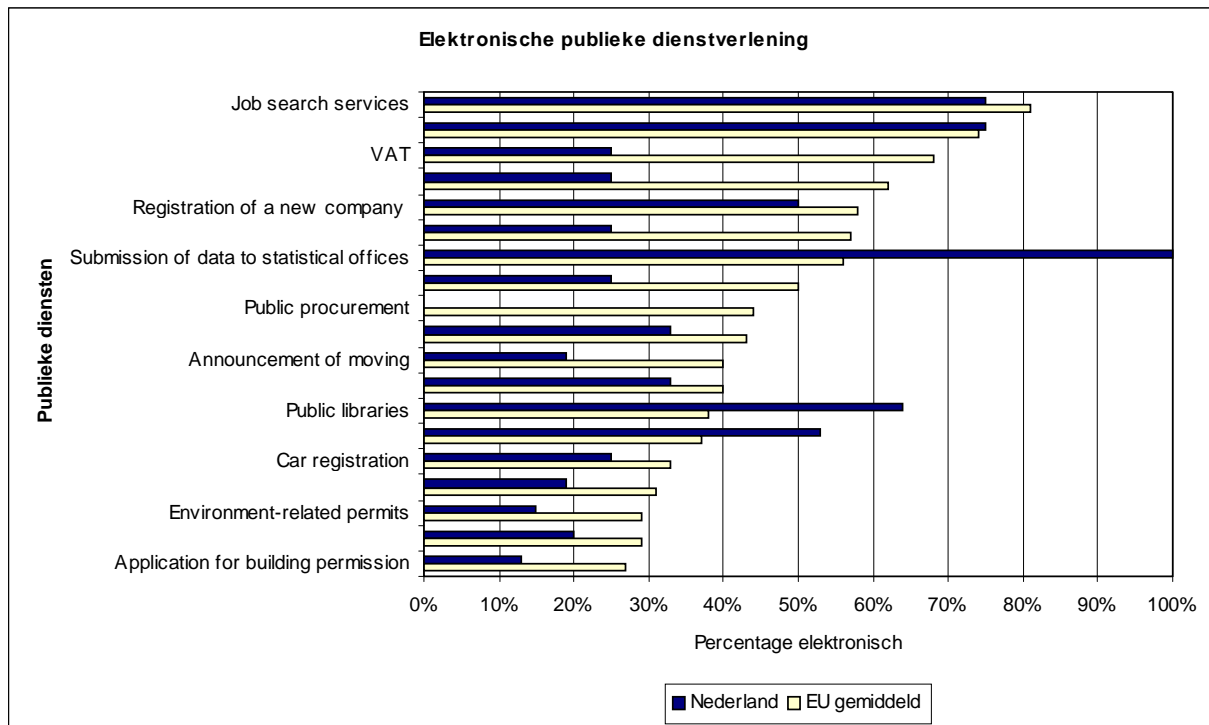
Voorjaar 2000 is het ICT-beraad ingesteld, met als taak het kabinet te adviseren over het overheidsinformatiebeleid. In het ICT-beraad, dat vier maal jaarlijks bijeenkomt, participeren alle departementen op hoogambtelijk niveau. Hiermee heeft een clustering plaatsgevonden van verschillende interne overheids-ICT-afstemmingsgremia.

Nederland en Europa

Figuur 1 geeft de resultaten weer van de (in par. 2 al aangehaalde) recente meting uitgevoerd door Europese Commissie naar het percentage elektronische dienstverlening van twintig publieke basis-producten. De figuur geeft aan dat Nederland voor een deel van de geselecteerde diensten achterop loopt t.o.v. het EU gemiddelde. Overigens gaven de onderzoekers bij de presentatie van het EU-onderzoek aan dat voor een vollediger beeld ook gekeken zou moeten worden naar onder meer de organisatie van de back-office, mate van eenmalige gegevensversterking en pro-actieve dienstverlening. Enerzijds kan derhalve geconstateerd worden dat Nederland niet voorop loopt bij de ontwikkeling van de elektronische overheid, anderzijds kan geconstateerd worden dat Nederland wel een jaar eerder dan gepland z'n doelstelling behaald heeft om een kwart van de totale publieke dienstverlening elektronisch te kunnen verrichten. Dit spoort met de eerdere conclusies van het bureau Accenture dat de Nederlandse overheid opmerkelijke vooruitgang heeft geboekt in zijn elektronische dienstverlening en dat Nederland op de zevende plek temidden van de groep «Visionary Followers» staat¹.

¹ Accenture, eGovernment Leadership, april 2001.

Figuur 1: Percentage elektronische dienstverlening: Nederland i.v.m. het EU gemiddelde



ELO-bouwstenen

Mede om Nederland bij de beoogde ICT-kopgroep te laten komen zijn de Kamer in oktober 2001 de zogeheten Bouwstenennotities aangeboden. Met deze Bouwstenennotities heeft het huidige kabinet handreikingen gegeven aan het volgende kabinet om grote sprongen te maken met het ICT-beleid, in het verlengde en voortbouwend op het lopende Digitale Delta-beleid. Eén van de Bouwstenennotities betrof de elektronische overheid¹. De beoogde investeringen moeten zich richten op de noodzakelijke generieke infrastructuur en randvoorwaarden ten behoeve van de elektronische dienstverlening aan burgers en bedrijven:

- brede uitrol van de ELO-projecten die zich richten op het vergroten van de dienstverlening door de overheid via de elektronische snelweg. Om te komen tot een grootschalig, echt efficiency verhogende geautomatiseerde afhandeling van de bulk aan publieke diensten is het noodzakelijk dat de organisatie achter de frontoffice een grondig reorganisatie- en omscholingstraject ondergaat. Om dat ook buiten de rijksoverheid te realiseren zullen onder meer convenanten met andere overheden, met name gemeenten (waaronder de voorlopende pilot-gemeenten en de steden verenigd in Stedenlink/Kenniswijk, en met het VNG) gesloten worden en (certificerings) afspraken met het bedrijfsleven worden gemaakt inzake de uit te voeren ICT-projecten.
- in de back office stroomlijnen van basisregistraties, zodat allerlei overheidsdiensten niet ieder voor zich (delen van deze) registers gaan opzetten en bijhouden en waardoor dezelfde gegevens nog maar één keer aan de overheid hoeven te worden aangeleverd (vermindering van de administratieve lasten).
- brede uitrol van eNIK's, inclusief bijbehorende kaart- en biometrie-

¹ Kamerstukken 26 643, nr. 32.

lezers aan burgers, bedrijfsleven en overheid, om zodoende sneller en daarmee succesvolle introductie te verzekeren.

Het komt erop neer dat de huidige ELO-(pilot)projecten moeten worden gevolgd door grootschalige uitrolprogramma's. De ambitie is om de bestaande doelstelling om 25% van de overheidsdienstverlening elektronisch te kunnen laten verrichten, te verhogen naar 75% in 2006. Om deze doelstelling te realiseren zullen aanzienlijke bedragen nodig zijn. Uiteraard wordt het realisatietempo om deze doelstelling te halen bepaald door de mate waarin middelen ter beschikking komen.

De Minister voor Grote Steden- en Integratiebeleid
R. H. L. M. van Boxtel