

## **Elektronische Overheid Eind- / Voortgangsrapportage 2002**

### **1. Inleiding**

Eind 1998 is het Actieprogramma Elektronische Overheid (ELO)<sup>1</sup> uitgebracht. Dit actieprogramma bestreek de periode 1999-2002. Evenals over de jaren 1999, 2000 en 2001<sup>2</sup>, doe ik u hierbij de *voortgangsrapportage* over 2002 toekomen. Omdat met het verstrijken van 2002 het actieprogramma ELO is afgelopen, wordt in de vorm van een *eindrapportage* meer dan in de vorige jaren teruggekeken naar de behaalde resultaten over de gehele periode (1999-2002).

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.

Na een korte algemene schets van vier jaar lang het actieprogramma Elektronische Overheid volgt een overzicht van de bereikte resultaten van ieder van de in 1998 gestelde doelstellingen in het Actieprogramma Elektronische Overheid (par. 2). Het tweede deel (par. 3 en 4) van de voortgangsrapportage concentreert zich op de voortgang en financiële verantwoording van de verschillende ELO projecten in het jaar 2002. In actielijn 4, flankerend beleid, wordt tevens ingegaan op de uitvoering van de ELO-acties uit de nota Contract met de Toekomst.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Kamerstukken II, 26 387, nr 1

<sup>2</sup> Kamerstukken II, 26 387, nr 4, 9 en 13

<sup>3</sup> Kamerstukken II, 26 387, nr 8

## 2. Vier jaar Elektronische Overheid: een kort overzicht

Eind 1998 is het Actieprogramma Elektronische Overheid (ELO) aan de Tweede Kamer toegestuurd. Het actieprogramma betrof een uitwerking en verbreding van de actielijn 'ICT in de publieke sector' uit het Nationaal Actieprogramma Elektronische Snelwegen (NAP). Het doel van het actieprogramma ELO was

“het geven van een forse impuls aan de verbetering van de kwaliteit en service (klantgerichtheid), efficiëntie (kostenbesparing) en effectiviteit (doelgroepbereik) van de publieke dienstverlening [*het doel*] aan burgers en bedrijven door een gerichte inzet van ICT [*het instrument*]”.

Hieruit blijkt dat ook vier jaar geleden ICT niet als een doel op zich werd beschouwd maar als een middel om de publieke dienstverlening te verbeteren. Bij de formulering van de afgeleide doelstellingen (zoals minimaal een kwart van de dienstverlening elektronisch en alle gemeenten een website voor het eind van 2002) is dit uitgangspunt bewust losgelaten. De verklaring hiervoor is dat de elektronische overheid zich toen de tijd in een haast erbarmelijke toestand bevond en de achterstand op het bedrijfsleven enorm was. Zo had nog geen 20% van de Nederlandse gemeenten een website die bovendien vaak niet meer voorstelde dan een statische gemeentegids en was de toegang tot internet in openbare gelegenheden zeer beperkt.

Om de basisvoorzieningen (techniek, bereikbaarheid, uitwisselbaarheid van gegevens) op een hoog niveau te krijgen is de inzet van ICT tijdelijk tot doel verheven. Want hoe regel je elektronische dienstverlening zonder website? Hoe stimuleer je het gebruik van ICT zonder toegang tot die voorzieningen?

Nu vier jaar later heeft de Nederlandse overheid de bestaande achterstanden weggewerkt. Enkele voorbeelden waaruit dit blijkt zijn:

- ◇ de internetpenetratie in Nederland behoort tot de hoogste in de wereld;
- ◇ de startpagina [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) verleent toegang tot meer dan 1400 overheidswebsites waaronder bijna alle gemeenten;
- ◇ de publieke dienstverlening voor zowel burgers als bedrijven is inmiddels voor meer dan 30% via het internet beschikbaar;
- ◇ een rijksbreed intranet is tot stand gebracht waarmee de samenwerking van rijksambtenaren wordt bevorderd.

Dit zijn stuk voor stuk aansprekende resultaten waarop met enige trots kan worden teruggekeken.

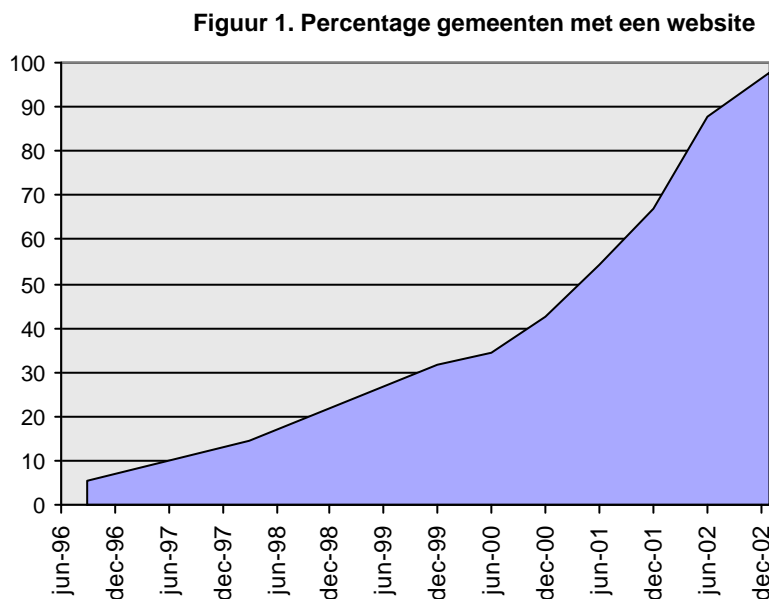
De gehanteerde aanpak waarmee deze resultaten zijn behaald, berust niet alleen op een financiële impuls. Naast het aanjagen van innovatieve ICT projecten met een bescheiden jaarlijks budget uit het NAP, is continu gewerkt aan het kweken van

betrokkenheid en bewustwording in alle lagen van de overheid. Deze betrokkenheid vormt samen met het huidige niveau van de ICT infrastructuur een uitstekende basis van waaruit weer teruggegrepen kan worden naar het oorspronkelijke uitgangspunt, namelijk dat ICT een middel is dat een substantiële bijdrage kan leveren bij het oplossen van hedendaagse maatschappelijke vraagstukken. Hier ligt dan ook de uitdaging voor de toekomst.

## 2.1 Oorspronkelijke doelstellingen ‘toegankelijkheid’

De eerste actielijn van ELO was erop gericht 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. Hieronder een korte evaluatie van de resultaten per doelstelling van de actielijn ‘toegankelijkheid’.

- *Alle gemeenten online in 2002*



De primaire doelstelling van de actielijn ‘Toegankelijkheid’ was dat voor het eind van 2002 alle gemeenten over een website zouden beschikken. Figuur 1 laat de stijging van het aantal gemeentelijke websites zien vanaf de eerste meting op 1 september 1996 toen pas 30 gemeenten over een website beschikten. Duidelijk zichtbaar is de toename in de groei vanaf begin 2001. Dat is het moment waarop de eerste subsidieregeling zijn vruchten

begon af te werpen. De hierop volgende subsidieregelingen (productencatalogus en de 'veegactie') hebben vooral vanaf januari 2002 de stijging in de groei nog verder doen toenemen en ook de laatste groep gemeenten over de streep getrokken. Zie voor een inhoudelijke beschrijving van de genoemde regelingen par. 3.1.

Slechts de gemeenten Wijdmeren, Anna Paulowna, Hunsel, Beesel, Kessel, Venray beschikten begin 2003 nog niet over een website. Ondanks deze kleine restgroep maakt figuur 1 duidelijk dat het toegepaste stimuleringsbeleid (zie par. 3.1) zeer effectief is geweest en dat de doelstelling nagenoeg gehaald is.

➤ *Internet aansluitingen in alle openbare bibliotheken*

In de periode 1998-2000 is met geld uit het Nationaal Actieprogramma (NAP) het project 'Overheid, een open boek' georganiseerd. Het belangrijkste doel van dit project was het realiseren van publieke toegang tot internet en daarmee tot overheidsinformatie in alle openbare bibliotheken. Daarbij moesten de bibliotheken kunnen beschikken over voldoende deskundig personeel dat het publiek zou kunnen ondersteunen bij het gebruik van internet en digitale overheidsinformatie. Tenslotte moesten de bibliotheken passende scholingsprogramma's gaan aanbieden voor kennismaking met internet, met name bedoeld voor specifieke doelgroepen als ouderen, jongeren en allochtonen.

Bij de afronding van dit project, in 2000, was 97% van de openbare bibliotheken aangesloten op het internet. Hierdoor is aantal beschikbare PC's ten opzichte van 1998 meer dan verdrievoudigd. Het aantal medewerkers dat over internetkennis en -vaardigheden beschikt, is in deze periode bijna verdubbeld. In de periode 1999-2000 hebben zo'n 60.000 mensen via de bibliotheken een internet-cursus gevolgd. Dit project heeft haar oorspronkelijke doelstellingen ruim gehaald.

➤ *Opzet overheidsportal [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)*

Sinds 1999 bestaat de startpagina [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl), die toegang verleent tot alle 1400 websites van Nederlandse overheidsorganisaties. Ruim 12.000 bezoekers per dag maken gebruik van de informatie op de site en van de doorverwijfsfunctie naar andere overheidsinstanties. De site wordt nog steeds uitgebreid met nieuwe informatiebronnen zoals alle adres- en persoonsgegevens van (de medewerkers bij) de overheid en een verwijsgids naar alle 2500 producten van de rijksoverheid die voortkomen uit regelgeving van het rijk.

➤ *Kamerstukken en wet- en regelgeving via het internet gratis raadpleegbaar*

Net zolang als de portalsite [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) bestaat is het mogelijk om via deze site alle kamerstukken vanaf 1995 te raadplegen en de wet- en regelgeving in te zien. Zoals hierboven al aangegeven zal in 2003 de volledige wet- en regelgeving geconsolideerd op het internet verschijnen. Vooruitlopend hierop is al vanaf 2001 de wet- en regelgeving door de uitgever Sdu kosteloos ter beschikking gesteld.

## **2.2 Oorspronkelijke doelstellingen ‘elektronische dienstverlening’**

Het internet biedt de overheid een uitgelezen kans om de kwaliteit van de overheidsdienstverlening te verbeteren. Via het internet kan aan burgers en bedrijven plaats- en tijdonafhankelijk de mogelijkheid worden verschaft om overheidsdiensten af te nemen. Een eerste stap in dit proces is het online aanbieden van informatie over publieke diensten en producten. Wanneer komt iemand in aanmerking voor een subsidie, hoe kan deze subsidie worden verkregen. Welke bescheiden moet iemand meenemen voor de verlenging van een rijbewijs en bij welk loket moet die persoon dan zijn.

Een volgende stap is het online beschikbaar stellen van aanvraagformulieren. In bijvoorbeeld de gemeenten Groningen en Enschede kan iedere inwoner via het internet een uittreksel uit het bevolkingsregister aanvragen. Dit wordt dan per post toegezonden. Deze stap bespaart de inwoners van deze gemeenten een bezoek aan het gemeentehuis. Een vervolg hierop is de elektronische transactie van de dienst zelf. Het uittreksel wordt dan via het internet aan de aanvrager verzonden na (geautomatiseerde) controle van diens gegevens. Indien dit inderdaad automatisch gebeurt na een koppeling van de website met de backoffice waarin alle data zijn opgeslagen, bespaart het niet alleen veel tijd voor de aanvrager maar tevens werktijd voor de dienstverlenende instantie omdat aan dit proces geen ambtenaar meer te pas komt.

De vorderingen van de elektronische dienstverlening van de overheid worden conform de hierboven beschreven stappen (informatie, aanvraagformulier, transactie) jaarlijks gemeten. Dit gebeurt zowel door het ministerie van BZK (voor de Nederlandse overheid) als door de Europese Commissie (Europees breed). De resultaten van de beide metingen zijn hieronder beschreven.

- Een kwart van de dienstverlening elektronisch

Een belangrijke doelstelling van het ELO-beleid was dat eind 2002 een kwart van de overheidsdienstverlening elektronisch afgehandeld moet kunnen worden. Eind 2000 is hiertoe een nulmeting<sup>4</sup> uitgevoerd. Tabel 1 geeft de resultaten tezamen met de resultaten

---

<sup>4</sup> Publieke dienstverlening 25% elektronisch: nulmeting inventarisatie van de elektronische dienstverlening van de overheid, NEI Arbeid en Onderwijs, oktober 2000

van de éénmeting<sup>5</sup> (oktober 2001) en de tweemeting<sup>6</sup> (oktober 2002)<sup>7</sup>. Hieruit blijkt dat de 25% elektronische dienstverlening al eind 2001 was gerealiseerd. Hierop is de doelstelling verhoogd naar 35% in 2003 en 55% in 2006.

*Tabel 1 Percentage elektronische dienstverlening aan burgers en bedrijven*

	2000	2001	2002
<i>Burgers</i>			
• Gemeenten	13	17	25
• Provincies	0	0	20
• Waterschappen	13	28	38
• Politie	5	8	31
• Rijk en ZBO's	32	49	53
<b>Totaal</b>	<b>18%</b>	<b>26%</b>	<b>34%</b>
<i>Bedrijven</i>			
• Gemeenten	11	12	17
• Provincies	0	2	21
• Waterschappen	13	27	38
• Politie	6	10	36
• Rijk en ZBO's	45	55	55
<b>Totaal</b>	<b>19%</b>	<b>24%</b>	<b>30%</b>

Uit de laatste meting blijkt dat de groei in elektronische dienstverlening bij het Rijk stagneert. Hier lijkt de grens bereikt van relatief eenvoudige frontoffice activiteiten zoals het online verstrekken van informatie over een dienst en een elektronisch aanvraagformulier dat de gebruiker kan afdrukken en per post kan versturen. De meer ingrijpende activiteiten (herstructurering van backoffice en realisatie van een elektronische koppeling tussen front- en backoffice) waarmee aanvraagformulieren elektronisch kunnen worden ingediend en de transactie van de dienst zelfs digitaal verloopt, zijn in aantal gevallen wel van start gegaan maar vergen een langdurige en kostbare inspanning.

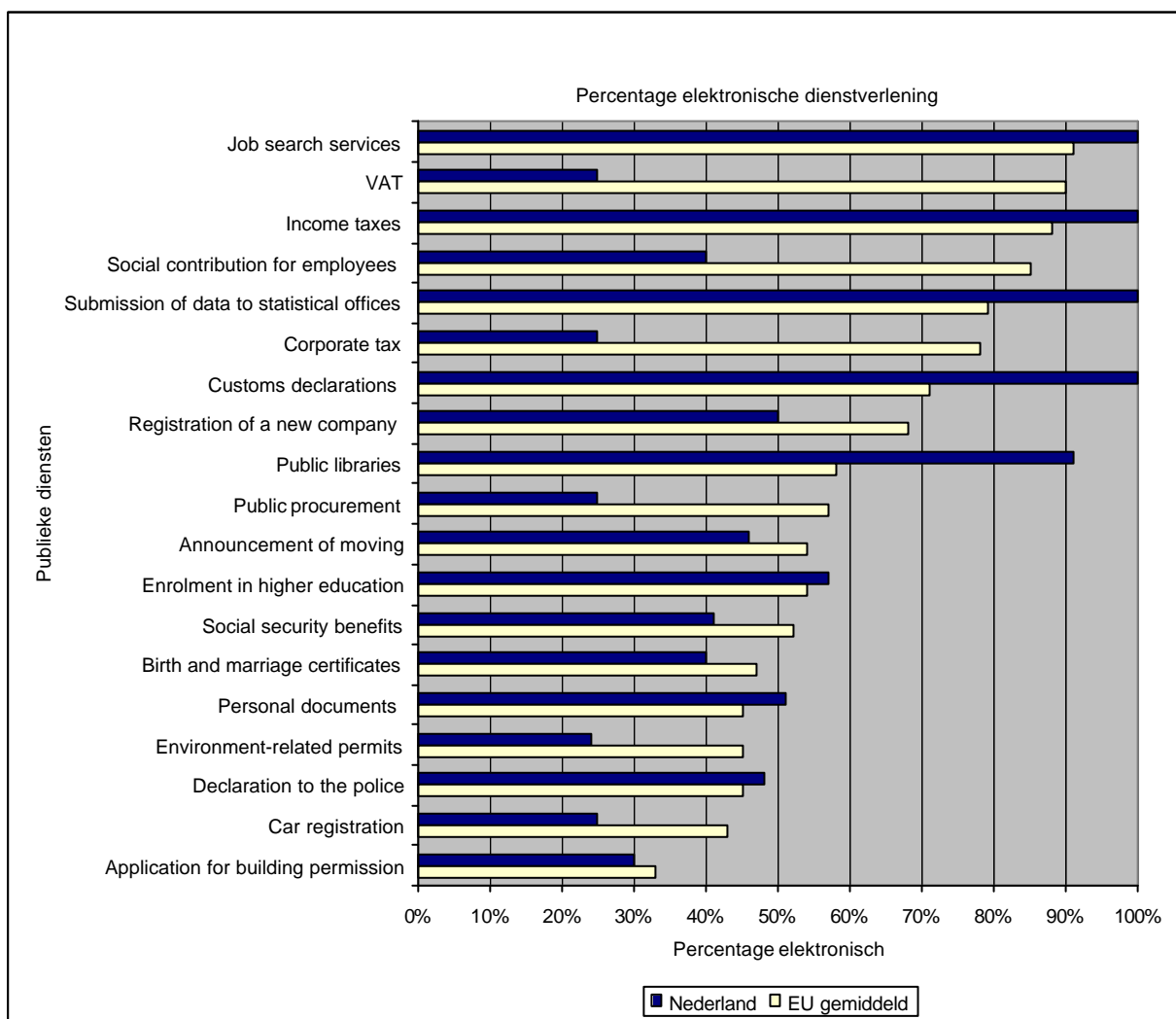
<sup>5</sup> Publieke dienstverlening 25% elektronisch: éénmeting inventarisatie van de elektronische dienstverlening van de overheid, Advies Overheid.nl en BZK, februari 2002

<sup>6</sup> Publieke dienstverlening 55% elektronisch: tweemeting inventarisatie van de elektronische dienstverlening van de overheid, Advies Overheid.nl en BZK, februari 2003

<sup>7</sup> Het eindrapport van de tweemeting is als bijlage toegevoegd aan deze eindrapportage Elektronische Overheid. Hierin vindt u de methode van meten en tevens een meer uitgebreide beschrijving van de resultaten.

Het positieve resultaat van de totaal percentages uit tabel 1 (8% stijging bij burgers en 6% bij bedrijven) wordt voornamelijk door de sterke groei bij andere overheden dan het rijk gerealiseerd. Bij de provincies is een grote inhaalslag zichtbaar ten opzichte van de magere resultaten in de afgelopen jaren. De elektronische dienstverlening bij de politie krijgt vooral een impuls door de invoering van elektronische aangifte. Bij de gemeenten is de implementatie van veel productencatalogi op de websites van de gemeenten (zie hiervoor par. 3) de aanleiding voor de stijging van het percentage.

### *Nederland en Europa*

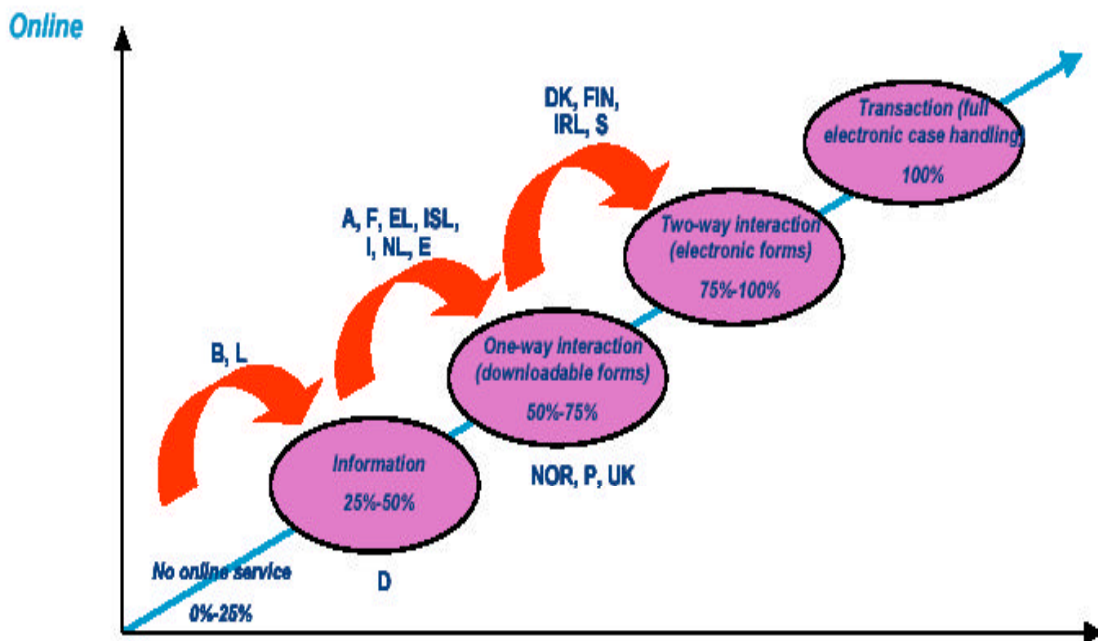


*Figuur 1: Percentage elektronische dienstverlening: Nederland i.v.m. het EU gemiddelde*

Deze figuur geeft de resultaten weer voor Nederland t.o.v. het Europese gemiddelde van

de laatste meting (oktober 2002) uitgevoerd in opdracht van de Europese Commissie naar het percentage elektronische dienstverlening van twintig publieke basisproducten in alle EU lidstaten<sup>8</sup>. Ook in de Europese meting is de groei in elektronische dienstverlening in Nederland duidelijk zichtbaar. Na de eerste meting uit oktober 2001 is Nederland met 17% gestegen en behoort daarmee tot de grootste stijgers in Europa. De totaal score van Nederland komt daarmee op 54%<sup>9</sup>. Figuur 2 laat zien dat Nederland zich daarmee vanuit de achterhoede heeft opgewerkt naar de middenmoot in Europa.

*Figuur 2: Ontwikkeling van on-line dienstverlening binnen de Europese Unie*



Bron: Online availability of public services: How does Europe progress, Cap Gemini Enst & Young, januari 2003

➤ **Onderzoek en besluit over invoering van chipkaarten als identificatiemiddel**

Met deze doelstellingen werd beoogd duidelijkheid te creëren over de mogelijkheden van chipkaarten voor verbetering van de publieke dienstverlening door allereerst via onderzoek

<sup>8</sup> Online availability of public services: How does Europe progress, Cap Gemini Enst & Young, januari 2003

<sup>9</sup> De score van de Europese meting wijkt ondanks het gebruik van dezelfde meetmethode positief af t.o.v. het totaal percentage uit de Nederlandse meting. Dit komt o.a. omdat het aantal onderzochte diensten in de Europese meting veel kleiner is (20 in EU meting vs. ruim 100 in Nederlandse meting) en omdat er verhoudingsgewijs veel meer over het algemeen hoger scorende rijksdiensten in de meting zijn opgenomen.



na te gaan of de invoering van de chipkaart als identificatiemiddel haalbaar is. Op 17 oktober 2002 (Tweede Kamer 28 600 VII, nr 7) heeft de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties de Tweede Kamer geïnformeerd over de wijze waarop toegewerkt gaat worden naar implementatie van de Overheids-PKI. In deze brief geeft de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zijn impressies weer van de resultaten van het haalbaarheidsonderzoek naar de mogelijke invoering van de elektronische variant van de Nederlandse Identiteitskaart (eNIK). Het belangrijkste resultaat in het kader van dit haalbaarheidsonderzoek is dat er in onvoldoende mate elektronische diensten beschikbaar zijn waarvoor elektronische identificatie noodzakelijk is. Daarnaast is de contact-frequentie tussen burger en overheid bij veel diensten laag en zijn er praktische belemmeringen geconstateerd, zoals de mate waarin de burger kan worden ondersteund. Tevens is gebleken dat met de ontwikkeling en uitrol van de eNIK relatief hoge kosten gemoeid zijn.

Gelet op deze bevindingen is besloten om op korte termijn geen verdere experimenten en proeven uit te voeren met de eNIK. Daarmee wordt gewacht totdat er organisaties zijn die in dit domein identiteitsrijke elektronische diensten gaan ontwikkelen. De samenwerking met organisaties die de ontwikkeling van elektronische diensten overwegen wordt natuurlijk wel gecontinueerd, zodat het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties tijdig de besluitvorming kan initiëren over de invoering van een elektronische identiteitskaart.

### **2.3 Oorspronkelijke doelstellingen ‘interne bedrijfsvoering’**

De derde actielijn van ELO richt zich meer op de interne organisatie van de overheid in plaats van op de contacten met burgers en bedrijven. Dit is dan ook de actielijn waar de voornaamste efficiëntie- en effectiviteitswinsten voor de overheid zelf zijn te behalen. Door bijvoorbeeld een betere interne samenwerking, betere uitwisselbaarheid van gegevens of een technische koppeling tussen front- en backoffice, waarmee diensten geautomatiseerd kunnen worden afgehandeld, kan met de inzet van ICT de overheid grote efficiëntiewinst worden behaald. Hieronder volgt een korte evaluatie van de resultaten per hoofddoelstelling van deze actielijn.

- Bevorderen van de ‘één concern gedachte’ binnen het rijk door de bouw van een overheidsintranet

Per 1 april 2003 zal de bouwfase van het Rijksoverheidsintranet RYX zijn afgerond. Er ligt dan een solide besloten netwerk waarlangs Rijksambtenaren met elkaar informatie kunnen uitwisselen en externe en Rijksdienst-interne informatiebestanden kunnen raadplegen die ze nodig hebben voor bij de uitvoering van hun werk.

Het streven was dat eind 2002 75% van alle rijksambtenaren aangesloten zou zijn op RYX. Dat percentage is niet gehaald, omdat drie grote organisaties, de ministeries van Buitenlandse Zaken en Defensie en de Belastingdienst, samen goed voor bijna de helft van alle ambtenaren, nog niet zijn aangesloten. Dit omdat de zogenaamde TPM-verklaring, die aangeeft hoe het gewenste beveiligingsniveau bereikt kan worden, is vertraagd tot medio 2003. Pas als deze verklaring is afgegeven, zullen deze organisaties aansluiten.

➤ Stroomlijning van de gegevenshuishouding van de overheid

Het programma Stroomlijning Basisgegevens heeft de afgelopen drie jaar een majeure impuls gegeven aan het op orde brengen van de gegevenshuishouding van de overheid, als infrastructurele voorwaarde voor de realisatie van beleidsdoelen op het terrein van o.m. toezicht en handhaving, administratieve lastenverlichting, publieke dienstverlening, sociale zekerheid, zorg, ruimtelijke ordening en interne bedrijfsvoering. Het programma was gericht op de totstandkoming van authentieke registraties unieke, verplichte bron van gegevens voor de gehele overheid. Binnen het programma zijn de bestuurlijke, organisatorische, juridische en financiële eisen aan authentieke registraties vastgesteld en zijn verkenningen, haalbaarheidsstudies en realisatietrajecten op een groot aantal deelterreinen uitgevoerd. Centraal daarbij stonden zes zogenaamde basisregistraties, die tezamen de spil van de gegevenshuishouding van de overheid vormen: GBA (personen), Basisbedrijvenregister (maatschappelijke objecten), Gebouwenregister, Kadastrale Registratie (onroerende zaken), Geografisch Kernbestand (geografische basiskaarten) en Basisregistratie Adressen. Voor deze zes registers is de realisatie inmiddels gestart of is bestuurlijke besluitvorming in voorbereiding. Hiermee is de doelstelling van het programma gerealiseerd.

Over het verdere verloop en de behaalde resultaten van het programma Stroomlijning Basisgegevens is de Tweede Kamer onlangs geïnformeerd<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> Kamerstukken II, 2002-2003, nummer nog niet bekend

### **3. Voortgangsrapportage Elektronische Overheid over 2002**

Het resterende deel van deze rapportage beschrijft de voortgang in 2002 van de verschillende ELO projecten. In paragraaf 4 wordt kort stilgestaan bij de financiële kant van de ELO projecten.

#### **3.1 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 gemeenten een goede eigen Internet-site hebben.

#### *Overheid.nl*

Sinds 1999 bestaat de startpagina [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl), die toegang verleent tot alle 1400 websites van Nederlandse overheidsorganisaties. Sinds medio 2002 behoort daartoe ook de website [www.regering.nl](http://www.regering.nl), die als uitvloeisel van het kabinetsstandpunt op het advies van de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie tot stand is gekomen. Deze website is zoveel mogelijk in [overheid.nl](http://www.overheid.nl) geïntegreerd. Overheid.nl kent dagelijks zo'n 12.000 gebruikers. Het doel is om deze startpagina steeds verder te verbeteren. Overheidsorganisaties, overheidsinformatie en overheidsproducten moeten gemakkelijk te vinden zijn.

In 2002 zijn voorbereidingen getroffen voor een belangrijke uitbreiding van de website die in het eerste kwartaal van 2003 gestalte zal krijgen:

- Thans wordt de laatste hand gelegd aan een wettenbestand dat voor iedereen kosteloos via internet toegankelijk is. In eerste instantie zullen daarin alle wetten en koninklijke besluiten van regelende aard zijn opgenomen. In de komende jaren volgen de ministeriële regelingen, beleidsregels (circulaires) die worden gepubliceerd in de Nederlandse Staatscourant en Uitleg en de verordeningen van zelfstandige bestuursorganen en de Publiekrechtelijke Bedrijfsorganisatie.
- In [overheid.nl](http://www.overheid.nl) wordt een verwijzfunctie (gids) opgenomen van alle 2500 producten van de rijksoverheid (inclusief die waarvan de uitvoering plaatsvindt door andere overheden). Met 'producten' wordt bedoeld: subsidies, uitkeringen, vergunningen, belastingen, heffingen en andere in wet- en regelgeving vastgelegde aanspraken op en verplichtingen jegens de overheid. Er zal op verschillende manieren in deze catalogus kunnen worden gezocht: op trefwoord, op thema en op probleemstelling. De catalogus zal bij ieder overheidsproduct een link bevatten naar de website van

de betrokken uitvoeringsorganisatie en zo mogelijk naar de voor een product beschikbare (elektronische) formulieren.

- Overheid.nl zal worden verrijkt met informatie die tot op heden is vermeld in de Staatsalmanak. Dit betekent dat aan de namen van overheidsorganisaties ook adresgegevens, taakbeschrijvingen en gegevens over de daar werkzame ambtenaren worden toegevoegd. De Staat is in verband hiermee niet langer betrokken bij de productie van een Staatsalmanak in papieren vorm. De editie 2002 is de laatste die in opdracht van de Staat is verschenen.
- Aan Overheid.nl zal een geavanceerde zoekfunctionaliteit worden toegevoegd waarmee de vindbaarheid van de zeer vele documenten die op de thans ruim 1400 overheidswebsites aanwezig zijn, aanmerkelijk beter zal worden.

Overheid.nl is niet alleen de naam van de koepelwebsite voor alle Nederlandse overheden, maar ook de naam van een programma dat erop gericht is dat deze overheden een optimaal gebruik van het internet maken in de communicatie met burgers en bedrijven. In 2002 zijn de activiteiten er vooral op gericht geweest om de kabinetsdoelstelling te realiseren dat eind 2002 alle gemeenten over een eigen website beschikken. Het aantal gemeenten met een website is in 2002 met 150 toegenomen. Per ultimo 2002 beschikten slechts 6 gemeenten nog niet over een website.

De Overheid.nl monitor met een ranking van de overheidswebsites op basis van de kwaliteit is in 2002 gecontinueerd. De ranking wordt dagelijks geactualiseerd en is vindbaar op [www.advies.overheid.nl](http://www.advies.overheid.nl).

Mede op basis van de monitors van Advies Overheid.nl is door het programma Burger@overheid de jaarlijkse Webwijzeraward toegekend aan een overheidswebsite die anderen tot voorbeeld strekt. In januari 2002 is deze award toegekend aan de provincie Friesland (overall beste site), de gemeente Tilburg (meest innovatief) en gemeente Wierden (beste nieuwkomer). In 2003 ging de award naar de gemeente Dordrecht (jury-prijs) en ontving de gemeente Wassenaar de publieksprijs voor hun website.

Een kennisplatform ter bevordering van internettoepassingen bij waterschappen (waterschapsnet) is in 2002 gestart. Een fors aantal waterschappen en de Unie van Waterschappen nemen hieraan deel.

Daarnaast heeft het programma tal van andere activiteiten uitgevoerd, zoals de ontwikkeling van een wegwijzer voor contentmanagementsystemen voor overheidsorganisaties, de publicatie van artikelen en het verzorgen van presentaties.

### *Decentrale Wettenbank*

Eind 2002 is een project gestart om de ontsluiting van verordeningen van gemeenten, provincies en waterschappen via internet te verbeteren. Deze bestuursorganen kennen gezamenlijk ongeveer 100.000 verordeningen, die voor het merendeel niet of niet in

geconsolideerde vorm op internet worden gepubliceerd. Als publicatie wel plaatsvindt, zijn er veelal problemen in de sfeer van compleetheid, actualiteit, uniformiteit en archivering van niet meer geldende teksten. Met vertegenwoordigers van gemeenten, provincies, waterschappen en de Raad voor de Rechtspraak wordt gewerkt aan regels en aanbevelingen om hierin verbetering te brengen. Beoogd wordt met de publicatie van verordeningen zoveel mogelijk aan te sluiten bij het wettenbestand van de centrale overheid.

#### *Stimuleringsregeling gemeentelijke productencatalogus*

De stimuleringsregeling Gemeentelijke productencatalogus, die in juli 2002 is gesloten, is een zeer groot succes gebleken. Van de in totaal 489 gemeenten hebben er uiteindelijk 360 uit hoofde van deze regeling een bijdrage ontvangen. Op een enkeling na hebben al deze gemeenten inmiddels de productencatalogus online. Met dit instrument wordt alle informatie over gemeentelijke diensten en producten vraaggericht ontsloten. Bij veel producten wordt de mogelijkheid geboden om bijbehorende aanvraagformulieren af te drukken en te versturen. Voor de gemeenten die moeite hebben met het voldoen aan de in de regeling gestelde eisen met betrekking tot de mogelijkheid om formulieren af te drukken en met het voldoen aan de toegankelijkheidseisen voor (visueel) gehandicapten (W3C richtlijnen) is uitstel gegeven tot 1 juli 2003. Met de leveranciers van productencatalogi die niet voldoen aan de W3C richtlijnen zijn afspraken gemaakt over het aanpassen van hun product aan de in de regeling gestelde eisen.

#### *Stimuleringsregeling 'Veegactie'*

De Veegactie was gericht op de gemeenten waarvoor het moeilijk zou worden om, conform de begrotingsdoelstelling, nog in 2002 online te gaan. Deze gemeenten is de mogelijkheid geboden om in twee stappen tot de realisatie van de productencatalogus te komen. De eerste stap is het realiseren van een basiswebsite met vooral een informatief karakter (o.a. bestuurlijke informatie). De tweede stap is het realiseren van de productencatalogus. Gedurende het gehele proces kunnen deze gemeenten gebruik maken van gratis advies-uren op locatie van Advies Overheid.nl. Uiteindelijk hebben 75 gemeenten een bijdrage gekregen uit hoofde van deze regeling. De regeling is per 1 juli 2002 komen te vervallen. Deze regeling heeft in belangrijke mate bijgedragen aan het nagenoeg volledig realiseren van de kabinetsdoelstelling om in 2002 alle gemeenten met een website op internet te hebben. Het adviestraject loopt door tot eind 2003.

#### *Stimuleringsregeling Raads- en Stateninformatie op Internet*

Alle raads- en stateninformatie van Gemeenteraden en Provinciale Staten dient op systematische wijze op internet beschikbaar te worden gesteld. Om dit doel te stimuleren is ondermeer een stimuleringsregeling in het leven geroepen. Gemeenten en provincies konden binnen deze regeling voor de implementatie van een raads- of stateninformatiesysteem een eenmalige bijdrage aanvragen. De respons op de regeling is enorm. In totaal zijn er 87 aanvragen van gemeenten en provincies ingediend. Uiterlijk eind 2003 dienen de raads- en stateninformatiesystemen gerealiseerd te zijn.

*Onderzoek naar Wet gebruiksrechten overheidsinformatie en aansprakelijkheid voor overheidsinformatie.*

In de nota “Naar optimale beschikbaarheid van overheidsinformatie<sup>11</sup>” werd het onderzoek naar de wenselijkheid en haalbaarheid van een publiekrechtelijke regeling voor het gebruik van overheidsinformatie aangekondigd. Eind vorig jaar is dit onderzoek afgerond<sup>12</sup>. Het vrije gebruiksrecht zou geregeld kunnen worden in de Wet openbaarheid van bestuur. De Wob zou derhalve op de openheid en openbaarheid van het bestuur met het oog op “een goede en democratische bestuursvoering”, ook moeten worden gericht op een vrij gebruik van informatie van bestuursorganen. Dit betekent een verruiming van het doel van de Wob. Een standpunt over deze aanbeveling wordt dit jaar geformuleerd als onderdeel van de evaluatie van de Wob.

Overheidsinformatie kan onjuist of verouderd zijn, soms buiten de schuld van het betrokken bestuursorgaan. Wanneer onjuiste of verouderde informatie door derden wordt hergebruikt kunnen personen of bedrijven schade leiden. In het onderzoek naar aansprakelijkheid van overheidsinformatie<sup>13</sup>, dat juli 2001 is afgerond, is onderzocht in hoeverre het wenselijk dan wel haalbaar is de aansprakelijkheid te beperken. Conclusie is dat een aparte regeling om de aansprakelijkheid van de overheid voor fouten in overheidsinformatie te beperken niet nodig is. Maatregelen om aansprakelijkheid te beperken zijn in een praktische handleiding aan de gemeenten gestuurd.

---

<sup>11</sup> Kamerstuk II, 1999-2000, 26 387, nr. 7

<sup>12</sup> Naar ruimere openbaarheid en een vrij gebruik van bestuurlijke informatie, mr. M. Reinsma en mr. H. van der Sluijs, december 2002 te vinden op [www.minbzk.nl](http://www.minbzk.nl)

<sup>13</sup> Aansprakelijkheid voor Overheidsinformatie, Pels Rijcken & Drooglever Fortuijn, juli 2001 te vinden op [www.minbzk.nl](http://www.minbzk.nl)

### **3.2 Een betere publieke dienstverlening**

De tweede actielijn van het actieprogramma Elektronische Overheid is gericht op het verbeteren van de dienstverlening van de overheid. Door publieke diensten en producten elektronisch aan te bieden wordt burgers en bedrijven een extra kanaal geboden waarlangs ze bij overheid informatie over producten kunnen opvragen en diensten kunnen aanvragen. Een efficiënt en klantvriendelijk kanaal aangezien in veel gevallen een bezoek aan de dienstverlenende overheidsinstantie niet meer nodig is.

Voor de overzichtelijkheid is deze paragraaf gesplitst in een beschrijving van de generieke sectoroverschrijdende activiteiten en een deel gericht op de sectorspecifieke projecten waaronder de verschillende elektronische loketten.

#### ***Generieke activiteiten***

##### *Super-pilots gemeenten*

In 2001 zijn de gemeenten Eindhoven/Helmond, Enschede en Den Haag aangewezen als super-pilot gemeenten. Deze pilots hebben als einddoel een zo volledig mogelijk aanbod van elektronische diensten. Naast het dienstenaanbod is het doel een zo volledig mogelijke integratie of koppeling van de gemeentelijke websites met alle opgeslagen data in de backoffice, zodat er geautomatiseerde, elektronische transacties van diensten tot stand komen.

Enschede bouwt aan zogeheten 'griffieren', transactiemodules voor het aanvragen van gemeentelijke producten. Op de gemeentesite kunnen inmiddels zo'n 150 producten digitaal worden aangevraagd. Den Haag maakt o.a. een formulierengenerator, die afhankelijk van het type aanvraag een elektronisch formulier samenstelt. Eindhoven en Helmond zijn bezig met een 'spatial data store' waarin verschillende ruimtelijke gegevensbestanden binnen de gemeente gekoppeld worden. Ook werkt men aan een virtueel bouwloket, waar burgers de status van hun bouwaanvraag kunnen volgen.

Nevendoel is te onderzoeken of ICT oplossingen die door één gemeente zijn ontwikkeld op eenvoudige wijze gebruikt kunnen worden in andere gemeenten.

Om de kennisuitwisseling en samenwerking een betere invulling te kunnen geven is eind 2002 de looptijd van het Convenant met een jaar verlengd tot eind 2004. De tussenresultaten van de Super pilots zijn te vinden op [www.superpilots.nl](http://www.superpilots.nl)

##### *Pro-actieve dienstverlening*

Eind 2001 verscheen het OL2000-handboek 'Pro-actieve dienstverlening'. Gelijktijdig met dit handboek werd door het ministerie van BZK de 'Stimuleringsregeling Pro-actieve Dienstverlening 2002' (Strc.2002.nr.28, pag.9) bekend gemaakt. Overheidsorganisaties die

plannen hadden voor het aanbieden van pro-actieve diensten, konden in aanmerking komen voor een subsidie op basis van 50% cofinanciering.

Er zijn vijf organisaties geselecteerd voor deze stimuleringsregeling. Zij richten zich op activiteiten als het pro-actief aanbieden van inkomensondersteunende regelingen, het online aanbieden van vergunningen en beroep- en bezwaarprocedures en pro-actieve uitvoering van maatregelen op het terrein van bouwvergunningen. De pilots worden in 2003 afgerond.

### *Project Digitale Toegankelijkheid*

Websites moeten toegankelijk zijn voor iedereen, ook voor mensen met een handicap. Daarvoor is het Landelijke Bureau Toegankelijkheid (LBT) verantwoordelijk. De actie "Drempels weg" – uitgevoerd door het LBT - heeft veel werk gemaakt van de toegankelijkheid van websites. De basis ligt in de wereldwijd aanvaarde toegankelijkheidscriteria voor websites (ook wel W3C-criteria) zoals opgesteld door een internationaal samenwerkingsverband onder de naam 'World Wide Web Consortium (W3C)'.

Die criteria zijn niet voldoende, want ze zijn multi-interpretabel, en daarmee te weinig objectief om goed te kunnen toetsen. Het LBT heeft ervaren dat er – ook internationaal - behoefte bestaat aan een breed gedragen kwaliteitsregeling. Hier wordt onder de projectnaam Digitale Toegankelijkheid aangewerkt. Nederland loopt met dit project internationaal gezien voorop.

Het Project Digitale Toegankelijkheid is in 2002 gestart. Het bestaat uit een haalbaarheidsonderzoek, de ontwikkeling van normen voor meetbare, objectiveerbare toetsingscriteria en de ontwikkeling van de kwaliteitsregeling voor het productwaarmark. Bij goedkeuring van fase 1 zal in 2003 fase 2 worden gehonoreerd waarin de implementatie van het waarmark (met onder andere de accreditatie van de kwaliteitsregeling door de Raad van Accreditatie) en het inrichten van een beheersorganisatie centraal staan.

### **Sectorspecifieke activiteiten**

#### *Overheidsloket 2000 (OL2000)*

Het programma OL2000 liep in 2002 ten einde. Het programma heeft zich ook in haar laatste jaar intensief beziggehouden met het uitdragen van de één-loketgedachte, die inhoudt dat burgers en bedrijven met hun vragen of problemen zoveel mogelijk bij één loket terecht kunnen. Voorwaarde daarvoor is wel dat publieke dienstverleners niet langer



hun aanbod, maar juist de vraag van hun klanten centraal stellen.

De ministeries van BZK, VROM, EZ en VWS werkten binnen OL2000 samen aan de ontwikkeling van (elektronische) loketten. BZK was trekker van het algemene deel van het OL-programma, te weten missie en advies, generieke instrumenten en kennisontwikkeling. VROM, EZ en VWS werkten aan de ontwikkeling van loketten op hun domeinen, respectievelijk het loket Bouwen en Wonen, het Bedrijvenloket en Vraagwijzer.

In 2002 werd, naast diverse handboeken, de Landelijke Servicemeter geïntroduceerd, een instrument waarmee gemeenten de mening van hun klanten kunnen toetsen over de kwaliteit van de fysieke en/of elektronische dienstverlening. Een ander opgeleverd instrument is de Channelscanner die gemeenten helpt in het kiezen van doelstellingen om de dienstverlening van de organisatie te verbeteren. De Channelscanner gebruikt daarvoor de vijf meest voorkomende kanalen waarlangs dienstverlening plaatsvindt: post, telefoon, balie, e-mail en website. Evenals in voorgaande jaren gaf een aantal kennisbijeenkomsten invulling aan de missiefunctie van OL2000.

Om te voorkomen dat waardevolle kennis verloren zou gaan is binnen de ICTU een voorziening getroffen waardoor ook na 2002 publieke dienstverleners toegang behouden tot de kennisbank van OL2000 en vragen over de handboeken en andere OL-instrumenten beantwoord kunnen blijven worden.

#### *OL2000: loket Bouwen en Wonen*

Het landelijk project Loket Bouwen en Wonen heeft zich ten doel gesteld een landelijk dekkend net van loketten Bouwen en Wonen op te leveren bij gemeenten en woningcorporaties, waarin geïntegreerde dienstverlening aangeboden wordt op het domein bouwen en wonen. Het doel was niet om dit zelf te realiseren, maar om een omgeving te creëren waardoor het mogelijk werd dat de doelgroep (i.c. aanbieders van diensten op het gebied van bouwen en wonen) de loketten kan realiseren. In ieder geval werd als resultaat beoogd instrumenten op te leveren waarmee 'maatwerk' loketten gerealiseerd kunnen worden en ingrediënten waarmee een assortiment kan worden samengesteld. Het project heeft daartoe onder andere zeventien lokale projecten geselecteerd, die begeleiding en subsidie hebben ontvangen. De opgedane kennis en ervaring binnen deze projecten is in het jaar 2002 in de vorm van handboeken, kennisdocumenten en concrete tools actief verspreid.

Naast verbeteringen in hun eigen dienstverlening heeft elk voorbeeldproject één of meer gereedschappen opgeleverd, die door andere lokale dienstverleners kunnen worden gebruikt bij het vernieuwen en optimaliseren van hun dienstverlening. Hier volgt een greep uit de verzameling: een demo digitale intake vergunningen, rekenprogramma maximale huur, voorbeelden modules digitaal loket, transactiemodules, visie op handhaving en

dienstverlening; demo raadplegen digitale bestemmingsplannen via Internet en statusinformatie bouwvergunning aanvraag op Internet.

Het landelijk project Loket Bouwen en Wonen is in december 2002 afgerond. Het beheer van de kennis en instrumenten van het project is ondergebracht bij de Stichting ICTU.

#### *OL2000: Vraagwijzer*

In het project VraagWijzer worden gemeenten en lokale organisaties gestimuleerd om voorzieningen (fysiek of virtueel) te creëren, waar burgers hun persoonlijke situatie integraal kunnen voorleggen aan loketmedewerkers met een specialistische kennis van moeilijke situaties waarin burgers kunnen komen te verkeren (b.v. in verband met leeftijd, ziekte en arbeid, echtscheiding, kinderen krijgen, opvoeding etc.) en met een generalistische kennis op het gebied van het aanbod van regelingen en voorzieningen. Eind 2002 waren meer dan 125 gemeenten actief met VraagWijzer als methode en aanpak van één-loket-ontwikkeling op sociaal gebied.

Daarbij zijn ook de nodige stappen gezet op het gebied van de ontwikkeling van een elektronisch instrumentarium.

Het Centrum voor Publieksinformatie op het gebied van zorg, sociale zekerheid, welzijn en wet- en regelgeving “ZZW” van het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn heeft een “Kennising” ontwikkeld voor loketmedewerkers en zal deze zo spoedig mogelijk fasegewijs op internet brengen.

Een eerste versie van een elektronisch loket zorg en welzijn is ontwikkeld door de GGD Eindhoven in samenwerking met het Regionaal Indicatie Orgaan en de gemeentelijke Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling. De gemeente heeft Q-go gevraagd de navigatiesoftware hiervoor te verzorgen. Dankzij Q-go's elektronische klanten-communicatie-software kunnen bezoekers van de site straks in hun eigen woorden vragen stellen over de dienstverlening op het gebied van zorg en welzijn. Hiermee wordt een significante stap gemaakt naar een vraaggerichte en geïntegreerde dienstverlening van de Gemeente Eindhoven.

De gemeente Den Haag is eveneens bezig met de ontwikkeling van een digitaal vraagwijzer-loket met name voor ouderen in de ‘woonzorgzone’ Moerwijk in samenwerking met Q-Go, in Almere is de gemeente actief met een lokaal gezondheidsportaal volgens vraagwijzer-principes en de gemeente Almelo ontwikkelt een elektronisch loket in aanvulling op het reeds goed functionerende 'fysieke' zorgloket. Het project Vraagwijzer zal in 2003 worden voortgezet.

#### *OL2000: Bedrijvenloket*

Om de publieke dienstverlening aan ondernemers te verbeteren is het project

*Bedrijvenloket* uitgevoerd. In 2002 is in drie pilotregio's (NW-Holland, Drenthe en Groningen) de één-loketgedachte voor vraaggerichte en geïntegreerde dienstverlening aan ondernemers verder ontwikkeld. Er zijn nieuwe versies van de instrumenten opgeleverd en geïmplementeerd in de drie regio's. Bovendien zijn er diverse onderzoeken gedaan naar o.a. verbeterde publieke dienstverlening, reductie administratieve lasten en een tevredenheidsmonitor. Deze instrumenten en onderzoeken staan op de kennisbank OL2000.

Medio 2002 heeft er een evaluatie van het project *Bedrijvenloket* plaatsgevonden waarbij is geconcludeerd dat voortzetting van het bedrijvenloket voor ondernemers en organisaties meerwaarde heeft. Op basis van de conclusies en aanbevelingen hebben de landelijke partijen (EZ, VVK, Belastingdienst en VNG) besloten om het bedrijvenloket landelijk en elektronisch te implementeren. Daarnaast laat de evaluatie zien dat er in de regio behoefte blijft aan fysieke loketten; de wijze waarop hieraan invulling wordt gegeven is primair de taak van de regio. Eind 2002 is het project *Bedrijvenloket* gestopt, de komende jaren wordt bij de implementatie van het landelijk elektronisch bedrijvenloket voortgebouwd op de resultaten en ervaringen in de pilots.

In 2003 wordt de samenhang met andere ICT-projecten gericht op vermindering van administratieve lasten versterkt. Daarom maakt het bedrijvenloket deel uit van het programma *ICT & Administratieve Lasten*<sup>14</sup>.

### *Sociale As*

Wie een inkomensondersteunende voorziening nodig heeft, moet een moeizame mars door de instituties maken. Vaak heeft men bovendien meer dan één voorziening nodig. In dat geval moet men langs vele loketten, zoals die voor huursubsidie, bijzondere bijstand, minimabeleid, thuiszorg, WVG-voorzieningen, voorzieningen op het gebied van werk en inkomen. Daarbij moet de burger ook nog eens veelvuldig dezelfde gegevens verstrekken. In het project *Sociale As* wordt onderzocht hoe de verbindingen tussen de verschillende loketten en back offices tot stand kunnen worden gebracht. Daarbij wordt gebruik gemaakt van vraaggerichte methoden en nieuwe (ICT-)technieken. Het onderzoek krijgt de vorm van pilots, uitgevoerd op locaties waar burgers en dienstverleners bij elkaar komen. De doelstelling van een pilot is: in de praktijk onderzoeken of dienstverlening vanuit één klantcontactpunt mogelijk is. Op dat klantcontactpunt kan dan zowel het informeren/bevragen van de burger plaatsvinden als het verlenen van de toegang tot het feitelijke administratieve, dienstverlenende proces. Uitgangspunt daarbij is dat de overheid zoveel mogelijk gebruik maakt van gegevens die al bij de deelnemende pilotpartners bekend zijn van de burger. Bij de gemeenten Gouda, Rijnwaarden en Hellevoetsluis is een pilot in uitvoering.

---

<sup>14</sup> Kamerstukken II, 2002/2003, 24036, nr. 267

Er zijn overeenkomsten met het project Vraagwijzer (OL2000) en er wordt onderzocht op welke onderdelen beide projecten kunnen samenwerken. In juli 2003 wordt het project afgerond. In de eindrapportage worden opgenomen: de ervaringen uit de pilots, antwoorden op de gestelde onderzoeksvragen, een visie op de instelling van een 'één-klantcontactpunt' en de randvoorwaarden waaronder deze vorm van dienstverlening eventueel landelijk toegepast zou kunnen worden..

### *Project College Bescherming Persoonsgegevens*

Wanneer is een burger, bedrijf of organisatie verplicht om de verwerking van persoonsgegevens te melden aan het College bescherming persoonsgegevens (CPB)? En als dat het geval is, hoe moet die melding dan plaatsvinden?

ICT kan hierbij van dienst zijn. Mede omdat ingaande september 2001 de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) van kracht is geworden, heeft het College bescherming persoonsgegevens (CBP) – toen nog Registratiekamer - een project gestart om bij zijn dienstverlening gebruik te maken van internet. Allereerst is de Handreiking Vrijstellingsbesluit op internet gepubliceerd in de vorm van een beslisboom. Hiermee kunnen burgers, bedrijven en organisaties en mogelijke andere meldingsplichtigen interactief bepalen of zij al dan niet de verwerking van persoonsgegevens aan het CBP dienen te melden en of een voorafgaand onderzoek door het College vereist is. Indien zij meldingsplichtig zijn, kunnen zij een speciaal WBP-meldingsprogramma op diskette aanvragen of van de internetsite downloaden. Deze toepassingen zijn vanaf september 2001 operationeel, naast de mogelijkheid om het papieren WBP-meldingsformulier in te vullen en op te sturen.

Bovendien is eind 2001 de bouw begonnen van zowel het Openbaar Register van ingediende meldingen van verwerkingen van persoonsgegevens als van het Register van door bedrijven/organisaties aangestelde en bij het CBP aangemelde functionarissen voor de gegevensbescherming (FG's). Deze openbare registers zijn, binnen de afgesproken tijd en het vastgestelde budget, vanaf juli 2002 via de website van het CBP ([www.cbweb.nl](http://www.cbweb.nl)) te raadplegen.

Daarnaast zijn vanaf juli 2002 de mogelijkheden voor het insturen van WBP-meldingen verruimd door verzending via het internet (e-mail) mogelijk te maken, naast de al bestaande mogelijkheid om de melding per diskette in te sturen. Van alle ontvangen meldingen blijkt 86% langs elektronische weg te worden gedaan.

Op dit moment telt de website van het CBP per maand gemiddeld ruim 25.000 bezoekers, op zoek naar algemene informatie rondom de WBP of op zoek naar specifieke informatie over bijvoorbeeld de meldingen of andere privacy-onderwerpen. Het Openbaar Register van meldingen bevat per begin februari 2003 ruim 10.000 meldingen van verwerkingen van persoonsgegevens terwijl er op dit moment in totaal 101 FG's zijn aangemeld.

### *Project Zorgpasproef*

Voor de uitwerking van de plannen ICT in de zorg, waarover is gerapporteerd in de beleidsagenda bij de VWS-begroting 2003, is sinds 1 januari 2002 het Nationaal ICT Instituut in de Zorg (NICTIZ) van start gegaan. Het NICTIZ heeft als taken de ontwikkeling en specificatie van een landelijke generieke zorg infrastructuur en het Elektronisch Patiënten Dossier, ondersteuning bij de implementatie, aanleveren van criteria voor certificering van de landelijke infrastructuur en van systemen van leveranciers en ondersteuning in de uitwisseling van kennis en ervaring. Dit instituut ondersteunt de totstandkoming van een betere informatievoorziening rondom en voor de patiënt/cliënt met behulp van ICT, met als doel de kwaliteit en doelmatigheid van de zorg te verhogen. Daarvoor draagt dit instituut als een belangeloze en neutrale organisatie zorg voor uitwisseling van kennis en ervaring, stimuleert initiatieven en coördineert waar nodig en nuttig. VWS heeft een subsidieregeling vastgesteld voor de periode 2002 – 2006. Hiermee zijn de activiteiten van het ICT Platform in de Zorg in een volgende fase terechtgekomen. Dit platform is getransformeerd naar een Raad van Advies voor het NICTIZ.

De Zorgpasproef in de regio Eemland van de Stichting ZPG is in 1999 met financiële steun uit ELO gestart. Op 1 november 2002 is de proef beëindigd met het overdragen van de resultaten van de evaluatiestudie, in een zogenaamd witboek, aan het NICTIZ. In het project zijn zo'n 200 huisartsen, tandartsen, apotheken, fysiotherapeuten en ziekenhuizen in de regio Eemland aangesloten op het elektronische netwerk om gegevens op te kunnen halen bij de zorgverzekeraars. Een proefproject van ongekende schaalgrootte waarbij in totaal 375.000 zorgpassen aan de verzekerden/patiënten zijn uitgereikt. De pasuitgifte is na de proef gestopt. De verzekeraars hebben geconcludeerd dat de baten voor de landelijke invoering van een zorgpas voor de controle op het verzekerd recht niet opwegen tegen de kosten. Aan het bepalen van de meerwaarde van andere functionaliteiten is tijdens de proef geen aandacht besteed. In de regio Eemland is een netwerk gerealiseerd, waarvan de continuïteit is gewaarborgd. Tevens zijn aanbevelingen geformuleerd, waaraan landelijke invoering van een communicatie-infrastructuur zal moeten voldoen. De NICTIZ gaat hiermee aan de slag.

### *Project UPID*

In 2001 is gestart met het project “Universele Patiënten Identificatie Database” (UPID)

van de Stichting Uzorg. Dit ontwikkeltraject heeft geleid tot de invoering van UPID bij een viertal huisartsen en het Antonius Ziekenhuis Nieuwegein. Daarmee is “the proof of concept” gerealiseerd. De database kan doorontwikkeld worden ten behoeve van landelijke invoering. Per 1 maart 2002 is UPID gestopt bij gebrek aan financiële middelen. De database is uitgeschakeld en de UPID organisatie is ontmanteld. Dit alles in een dusdanige vorm dat herstarten en doorontwikkelen mogelijk is. VWS vindt het belangrijk dat de projectactiviteiten doorgang vinden. NICTIZ, Uzorg, verzekeraars en VWS werken samen aan een doorstart.

### *Project Digitale Fertendo Poli*

In 2002 is het Radboud Ziekenhuis in Nijmegen gestart met het project Digitale Fertendo Poli. Doel is het ontwikkelen, evalueren en continueren van een digitale polikliniek voor IVF-patiënten. Hierin krijgt de patiënt via Internet zijn medische dossier thuis beschikbaar aangevuld met op de patiënt gerichte informatie over de inhoud van dit dossier. Indien uit de evaluatie een versterking van de rol van de patiënt blijkt wordt deze informatie binnen de fertiliteitkliniek geïmplementeerd voor alle patiënten en binnen het St. Radboud uitgebreid naar andere diagnosegroepen.

Het project past in het VWS beleid gericht op de toerusting van patiënten en consumenten in een vraaggestuurde zorg<sup>15</sup>. Een van de actiepunten uit dit beleid is het starten van een experiment voor inzage in en beschikking over de eigen medische gegevens door zorggebruikers. Het project levert ook informatie over de ervaring van patiënten en zorgverleners die kan worden ingezet om te bevorderen dat de patiënt toegang krijgt tot zijn landelijk EPD zoals voorzien in de plannen van NICTIZ.

### *Elektronische Milieuverslaglegging*

Het Milieujaarsverslag (MJV) wordt jaarlijks door ruim 800 industriële bedrijven, verplicht of vrijwillig, ingediend bij het bevoegde gezag - provincies, gemeenten en waterkwaliteitsbeheerders. Hiermee leggen bedrijven verantwoording af over hun milieuprestaties aan de overheid.

Sinds mei 2001 wordt gewerkt aan de introductie van elektronische milieuverslaglegging (vanaf hier e-MJV). Hiervoor is ook de inhoud van het milieujaarsverslag aangepast (aan internationale rapportageverplichtingen) en waar mogelijk vereenvoudigd. De introductie van het nieuwe format is sinds de publicatie in december 2001 al een feit. Het proces is begeleid door vertegenwoordigers van IPO, RWS, UvW, VNO/NCW, VNG, Novem, VBE, FO-Industrie, VROM). Zoals aan de Tweede Kamer gemeld zal de invoering van

---

<sup>15</sup> Nota ‘Met zorg kiezen’; Kamerstukken II, 2001-2002, 27 807 nr. 2

het e-MJV gefaseerd verlopen en in januari 2004 volledig worden geïntroduceerd voor bedrijven en bevoegd gezag<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> Kamerstukken II, 2002-2003, nr. nog bekend

### **3.3 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)*

Snelle samenwerking tussen ambtenaren van verschillende ministeries. Vlotte communicatie binnen de Rijksdienst. Nieuws en achtergrondinformatie voor alle rijksambtenaren toegankelijk met een druk op de knop. Een tegengif voor bureaucratie, verkokering en lange lijnen: dat is RYX, het intranet voor de hele Rijksoverheid.

Op 1 april 2003 is de basis van RYX afgerond. Er ligt dan een solide netwerk waarmee rijksambtenaren informatie kunnen uitwisselen en diverse externe informatiebestanden kunnen raadplegen die ze nodig hebben. Een ander voordeel is dat de overheid onder de vlag van RYX mantelcontracten met leveranciers van content en software kan afsluiten. Op die manier zijn al miljoenen euro's bij de departementen bespaard.

Momenteel wordt gewerkt aan een TPM-verklaring, die aangeeft hoe het gewenste niveau van beveiliging kan worden bereikt. Die verklaring zal waarschijnlijk medio 2003 gereed zijn. Daarbij wordt samengewerkt met EDP-Audit Pool en de Defensie accountantsdienst (DEFAC). In de ketenbenadering van beveiliging wordt gekeken naar alle schakels, dus niet alleen naar RYX zelf, maar ook naar de wijze waarop de departementen en de Hoge Colleges van Staat aansluiten op RYX en RYX intern beschikbaar stellen aan hun medewerkers.

RYX gaat per 1 april 2003 de beheerfase in. Ook in de beheerfase kunnen functies en inhoud aan RYX worden toegevoegd. In het RYX-budget is voor dergelijke innovaties geen ruimte opgenomen. Uitgangspunt is dat de financiering hiervan gebeurt door de belanghebbenden. Departementen zien op dit punt nu al volop mogelijkheden. Een voorbeeld is de regeringssite: die is - in opdracht van het ministerie van Algemene Zaken - zodanig ontworpen dat deze direct via RYX beschikbaar is voor ambtenaren en via internet voor burgers. Ook diverse eHRM-applicaties worden via RYX beschikbaar gesteld. Dat geldt bijvoorbeeld voor de toepassingen die het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ontwikkelt in het kader van de Rijksdienstbrede coördinatie van het personeelsbeleid en als uitvloeisel van de met de ambtenarenbonden gemaakte afspraken.



### *Public Key Infrastructure (PKI)*

Voor volwaardige en volledige elektronische dienstverlening heeft de PKI taskforce vanaf 1999 gewerkt aan een infrastructuur die ervoor zorgt dat men verzekerd kan zijn van de vertrouwelijkheid en betrouwbaarheid van elektronische communicatie en transacties. Het gaat dan om de communicatie in het publieke domein (overheden met burgers en omgekeerd, overheden met bedrijven en omgekeerd en overheden onderling). De belangrijke functies die met behulp van de PKI-infrastructuur worden gerealiseerd zijn het zetten van een elektronische handtekening, het versturen van beveiligde informatie en de mogelijkheid van elektronische identiteiten. 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 zullen gaan samenwerken. In 2002 is het programma van eisen van PKI-diensten en -producten afgestemd met overheidspartijen en bedrijfsleven en vastgesteld. Daarnaast is de aanbesteding van het basiscertificaat (de 'Root') van de Nederlandse overheid gerealiseerd. Dit basiscertificaat garandeert de betrouwbaarheid van de overige certificaten die in de infrastructuur gebruikt gaan worden. Hiermee is de oorspronkelijke opdracht van de Taskforce PKI overheid afgerond. Het beheer van de Root en het Programma van eisen is ondergebracht bij een zogenaamde tijdelijke beheersautoriteit (Policy Authority) die in 2003, in afwachting van een meer permanente beheersorganisatie, ondergebracht worden bij de ICTU. Daarnaast zal de kennisfunctie van de Taskforce PKI overheid in het jaar 2003 gecontinueerd worden. Ten aanzien van de communicatie in het domein burger en overheid is aan de Tweede kamer medegedeeld dat op grond van inhoudelijke en financiële argumenten een grootschalige uitrol van PKI en elektronische identiteitskaart in het domein overheid - burger op dit moment niet haalbaar is en dat de komende tijd de inspanningen ten aanzien van de uitrol van PKI zich concentreren op de domeinen overheid-bedrijfsleven en overheid-overheid<sup>17</sup>. Dit betekent niet dat de uitbreiding van elektronische dienstverlening in het domein burger - overheid stopt. Het onderzoek naar Verantwoorde elektronische dienstverlening<sup>18</sup> toont namelijk aan dat elektronische dienstverlening in dit domein ook zonder PKI grotendeels via het elektronische verkeer kan plaatsvinden. Het zijn slechts enkele diensten die absolute vertrouwelijkheid en betrouwbaarheid vereisen. Het onderzoek is vertaald in een praktisch handboek waarmee gemeenten zelf een afweging kunnen maken om bepaalde overheidsdiensten al dan niet elektronisch aan te bieden.

---

<sup>17</sup> Kamerstukken II, 2001–2002, 28 600 VII, Nr. 7

<sup>18</sup> Verantwoorde Elektronische Overheidsdienstverlening, Deloitte & Touche, 2002; zie [www.minbzk.nl](http://www.minbzk.nl)

Middels het verkennen, identificeren en ondersteunen van kansrijke projecten zal de invoering van PKI in de andere twee domeinen (overheid-bedrijfsleven en overheid-overheid) gestimuleerd en bevorderd worden.

### *Stroomlijning Basisgegevens*

Het programma Stroomlijning Basisgegevens (SBG) beoogt het op orde brengen van de gegevenshuishouding van de overheid als voorwaarde voor het realiseren van beleidsdoelen op het terrein van o.a. toezicht en handhaving, administratieve lastenverlichting, publieke dienstverlening, sociale zekerheid, zorg, ruimtelijke ordening en interne bedrijfsvoering. Doel van het programma, dat op 1 januari 2003 afliep, was het geven van een onomkeerbare impuls aan de totstandkoming van zogenaamde authentieke registraties. Hieronder worden verstaan basis-gegevensbestanden die overheidsbreed fungeren als unieke gegevensbron en die daartoe voldoen aan expliciete eisen ten aanzien van beschikbaarheid, kwaliteit en koppelbaarheid. Een essentiële eis is verder dat de gegevens slechts éénmalig bij burgers en bedrijven worden opgevraagd en dat gebruik binnen de overheid verplicht is. De primaire focus binnen het programma lag op de basisgegevens van personen (traject Modernisering GBA), bedrijven en andere rechtspersonen (Basisbedrijvenregister), gebouwen (Gebouwenregister), adressen (Basisregister Adressen), vastgoed (Kadastrale Registratie) en geografische basiskaarten (Geografisch Kernbestand). 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.

Binnen de actielijn Beleid zijn de te stellen eisen aan authentieke registraties inmiddels vastgesteld<sup>19</sup> alsmede de mogelijkheden e.e.a. juridisch te verankeren. In 2002 lag het accent op de actielijn Implementatie. Voor GBA<sup>20</sup>, Kadaster en Geografisch Kernbestand, die alle in belangrijke mate aan de gestelde eisen voldoen, is een plan van aanpak vastgesteld leidend tot formele aanwijzing als authentieke registratie. Ook de ontwikkeling van het Basisbedrijvenregister vordert<sup>21</sup>. Met betrekking tot het Basisregister Adressen zijn de haalbaarheidsstudie en het functionele ontwerp vastgesteld en is besloten de realisatie in samenhang met het Gebouwenregister te doen plaatsvinden. Ten aanzien van Gebouwenregister moet worden geconstateerd dat de beoogde onomkeerbare ontwikkeling niet binnen de looptijd van het programma is gerealiseerd. Op basis van de uitkomst van grootschalige pilots zal hierover uiterlijk voorjaar 2004 formele besluitvorming plaatsvinden. Naast deze zes *basisregisters* zijn echter ook op andere terreinen zijn echter

---

<sup>19</sup> zie ook voortgangsrapportage SBG, Kamerstukken II, 2001-2002, 26 387, nr. 11

<sup>20</sup> zie ook Kamerstukken II, 2000-2001, 27 859, nr. 1

<sup>21</sup> zie Contourenschets BBR, Kamerstukken II, 2000-2001, 26 643 en 26 387, nr. 31

belangrijke resultaten geboekt, waarbij o.a. de ontwikkeling van een uniforme Verzekerden- en Polisadministratie kan worden genoemd. Verder moet een stimuleringsregeling worden genoemd, die o.m. heeft geresulteerd in zeer substantiële besparingen bij de gegevensuitwisseling tussen bedrijven en overheidssinstellingen op het raakvlak van zorg en sociale zekerheid.

December 2002 is het programma SBG afgerond. Daarmee is het einddoel van een op orde gebrachte gegevenshuishouding weliswaar in zicht gebracht, maar nog lang niet gerealiseerd. Er is een zeer brede consensus over de aanpak om dat einddoel te bereiken en op alle belangrijke terreinen zijn ook projecten in gang gezet. Echter, het doorzetten en voortzetten van de in gang gezette ontwikkeling vergt de permanente aandacht, omdat het bij de realisatie van authentieke registraties om langetermijn, sectoroverstijgende investeringen gaat, die vaak zullen moeten concurreren met andere, sectorinterne prioriteiten. De TK is begin maart middels een eindrapportage nader geïnformeerd over het programma Stroomlijning Basisgegevens<sup>22</sup>.

### *Digitale Duurzaamheid en Handelingenbanken*

Een digitaal werkproces vraagt om een bijbehorend beheer van documenten. De overheid verwerkt steeds meer documenten elektronisch. Die documenten dienen zodanig te worden vastgelegd, beheerd en bewaard dat ze hun rol in het werkproces kunnen vervullen. Daarnaast moeten de resultaten van de digitale werkprocessen ook na verloop van tijd raadpleegbaar, toegankelijk en authentiek zijn, zodat de overheid haar handelen kan verantwoorden.

Deze omslag vraagt om nieuwe strategieën, methoden, technieken en hulpmiddelen. Het programma Digitale Duurzaamheid is gericht op de begeleiding van deze transitie. Het afgelopen jaar is een aantal richtlijnen en onderzoeken gepubliceerd die inzicht geven in de facetten van deze problematiek, en mogelijke c.q. gewenste oplossingsrichtingen zijn geformuleerd. Er is uitgebreid aandacht besteed aan record management systemen, waarbij functionele vereisten zijn besproken, en de positionering van deze systemen binnen de archiefprocessen. Er is onderzoek gedaan naar personele en organisatorische gevolgen van digitaliseringsprocessen binnen de archiefwereld. Ook is een rapport verschenen met pragmatische handreikingen voor mogelijke tussenoplossingen voor archivering van e-mail. De Taskforce Digitale Duurzaamheid heeft gebruikers ondersteund met kennisuitwisseling en het verzamelen en beschikbaar stellen van best practices, en heeft zo een waardevolle kennisbank opgebouwd. De beschikbaarheid van deze kennisbank is gewaarborgd, ook na de beëindiging van de activiteiten van de Taskforce, eind 2002.

---

<sup>22</sup> Kamerstukken II, 2002-2003, nr. nog niet bekend

Daarnaast heeft het project Testbed Digitale Bewaring, gericht op het verkrijgen van strategieën op het gebied van de lange termijnbewaring van digitale documenten, onderzoeken uitgevoerd naar duurzame opslagmethodieken en de problemen op het terrein van de 'houdbaarheid' van elektronisch opgeslagen gegevens. De eindresultaten van het project Testbed komen beschikbaar bij voltooiing van het project, in september 2003.

Om de toegankelijkheid van (digitale) overheidsinformatie te vergroten is in 2000 het project "Handelingenbank" van start gegaan. De programmatuur stelt overheidsorganisaties in staat om hun taken, diensten, organisaties en functies (handelingen) te beschrijven en te koppelen aan documenten. De ontwikkeling van de programmatuur "de Lokale Handelingenbank" is in 2002 afgerond en de applicatie is inmiddels geïnstalleerd bij vier ministeries. De handelingenbank is nu beschikbaar voor alle (semi) overheidsorganisaties. Er blijkt een brede belangstelling voor te zijn. Om de toegankelijkheid van overheidsinformatie verder te vergroten wordt onderzocht of het mogelijk is om een koppeling te realiseren van de handelingenbank met de rijksbegroting en de activiteitenindex.

#### *CERT-RO*

Hoe meer gebruik we maken van digitale netwerken en hoe afhankelijker de wereld wordt van internet, hoe groter de schade is die hackers en virussen kunnen aanrichten. Zowel jeugdige hobbyisten als professionele terroristen zijn in staat om computers ernstig te ontregelen en daarmee de veiligheid te bedreigen. Een overheid die veiligheid hoog in het vaandel heeft, moet ook de digitale veiligheid niet vergeten.

Dat is de reden waarom na een voorbereidingsfase (fase 1, december 2001 – mei 2002) in juni 2002 het Computer Emergency Response Team voor de Rijksoverheid (CERT-RO) is opgericht (fase 2). CERT-RO is in de eerste plaats het centrale meld- en coördinatiepunt voor ICT-gerelateerde veiligheidsincidenten als computervirussen, hacking en fraude. Het Team biedt ondersteuning aan – vooralsnog – de Rijksoverheid op het gebied van preventie en afhandeling van zulke incidenten. De organisatie werkt daarnaast aan de verbetering van kwaliteit, de betrouwbaarheid en de veiligheid van ICT bij de overheid door informatie-uitwisseling en concrete oplossingen.

Op basis van de ontvangen en geanalyseerde informatie heeft CERT-RO – in opdracht van EZ - een waarschuwingsdienst voor burgers en het midden- en kleinbedrijf opgezet. Deze dienst is op 13 februari 2003 van start gegaan. De waarschuwingsdienst vertaalt de technische informatie die bij CERT-RO binnenkomt en die relevant is voor burgers en kleine bedrijven (die niet beschikken over professionele systeembeheerders) in boodschappen waar die burgers en bedrijven iets aan hebben.

CERT-RO besteedt veel aandacht aan het uitbreiden van het internationale netwerk,

omdat de effectiviteit van een CERT afhankelijk is van informatie-uitwisseling met andere CERTs. Verder bestaan plannen om het werk van CERT-RO uit te breiden naar andere overheden. Dit op basis van de ervaringen van een pilot met de gemeente Rotterdam.

Omdat CERT-RO niet alleen meer voor de *RijksOverheid* werkt, maar ook voor andere overheidsorganisaties en, via de waarschuwingsdienst, voor burgers en bedrijven, kloppen de letters RO achter de naam niet meer. Bovendien wekte dit achtervoegsel in het internationale netwerk van CERT's verwarring omdat CERT-RO werd aangezien voor de CERT van Roemenië. Daarom is de naam per 13 februari 2003 gewijzigd in GOV.CERT.NL. Voor deze Engelse naam is gekozen omdat een goede positionering van de CERT van de Nederlandse overheid in het internationale netwerk cruciaal is voor het realiseren van een goede informatiepositie.

### 3.4 Flankerend beleid

#### *Digitale Trapvelden*

ICT is te belangrijk om over te laten aan de experts. Ook mensen die niet zo makkelijk in aanraking komen met computers moeten de kans krijgen zich te bekwamen in ICT-vaardigheden. Daarmee vergroten zij hun kansen om als volwaardige burgers mee te draaien in de samenleving.

Het doel van het project digitaal Trapveld is:

- voorkómen dat er een digitale kloof ontstaat;
- verbeteren arbeidsmarktpositie van bewoners in aandachtswijken;
- versterken van de sociale cohesie in aandachtswijken, *community building*.

Inmiddels zijn 234 trapvelden operationeel, voor het merendeel gevestigd in buurthuis, bibliotheek of school. Opzet en invulling verschillend per stad. Voorkomen dat een digitale kloof ontstaat, is voor de meeste trapvelden de belangrijkste doelstelling. Trapvelden slagen er goed in om door te dringen tot moeilijk bereikbare groepen.

BZK ondersteunt de trapvelden tot eind 2003. Die ondersteuning heeft vooral betrekking op de uitwisseling van kennis en ervaring en de opbouw van een netwerk. Daarbij wordt aansluiting gezocht bij activiteiten die al worden ondernomen in het kader van het Actieplan ICT en Sociale kwaliteit. Vanaf 2004 zullen de trapvelden op eigen benen moeten staan.

#### *Onderzoek ICT & Overheid*

In 2002 is het onderzoeksbudget 'ICT & Overheid' besteed aan onderzoek naar 'Juridisch kennismanagement' en 'Privacy Enhancing Technologies'.

##### Juridisch kennismanagement

Juridisch kennismanagement geeft invulling aan het vergroten van het responsief vermogen van de overheid. Het denkkader kennismanagement voor de (Rijks)overheid uit 2001 maakt een onderscheid tussen vier soorten kennismanagement, namelijk responsief, reflexief, integratief en innovatief kennismanagement. Het responsief kennismanagement legt zich toe op het kennisbeheer binnen de overheid. Juridische kennis is van groot belang binnen de overheid. Beleid komt voort uit wet- en regelgeving of leidt daartoe. Om de juiste juridische kennis binnen de overheid toegankelijk te maken voor beleidsmedewerkers, is een juridische kapstok ontwikkeld. Omdat beleidsmedewerkers in hun werk steeds vaker juridische taken uitvoeren zoals het maken van een contract, een subsidieregeling, een convenant en ander juridisch voorwerk, is een zoekschema nodig dat beleidsmedewerkers helpt bij deze werkzaamheden.

### Privacy Enhancing Technologies (PET)

Door de toepassing van ICT in tal van processen is het mogelijk om persoonsgegevens efficiënter te behandelen. Echter de voordelen hiervan dienen te worden afgewogen tegen de daaraan verbonden privacy-aspecten. Dit heeft twee kanten: aan de ene kant kan maatwerk geleverd worden op basis van gegevens die aangeleverd zijn, personen kunnen persoonlijker benaderd worden en diensten kunnen worden afgestemd, maar aan de andere kant bestaat het risico dat gegevens worden gebruikt voor doelen waarvoor ze niet verstrekt zijn, of er kan actie worden genomen op basis van foute gegevens.

Om aan deze bezwaren tegemoet te komen, is het concept van "Privacy Enhancing Technologies" ontwikkeld: technieken die persoonsgegevens binnen systemen afschermen voor gebruikers die deze gegevens hun taken kunnen verrichten, zonder daarbij de functionaliteit van systemen te kort te doen.

De overheid verkent welke voordelen deze technologieën kunnen hebben voor processen waarin gegevens van burgers en bedrijven verwerkt worden. Ook heeft de Tweede Kamer bij motie van Kamerlid Nicolaï<sup>23</sup> de overheid gevraagd PET bij haar eigen verwerkingen krachtig ter hand te nemen.

Inmiddels zijn mogelijke vormen van Privacy Enhancing Technologies en hun toepassingsgebieden in kaart gebracht. Omdat deze technologieën nog in de kinderschoenen staan, heeft deze verkennende onderzoeken niet geleid tot concrete situaties waarin Privacy Enhancing technologie direct toepasbaar is binnen overheidsautomatisering. Er wordt echter actief gewerkt aan het verbeteren van de kennis over deze technologieën binnen overheidsorganisaties, en er wordt gezocht naar pilot-sites om voordelen, nadelen en effecten van de toepassing van deze technologie verder te kunnen toetsen.

### *ICT-kanskaarten / Innovatiekanskaarten*

In een ICT-kanskaarttraject worden overheden uitgenodigd om gezamenlijk ICT-kansen op te sporen die een bijdrage kunnen leveren aan het oplossen van concrete, organisatie-overstijgende maatschappelijke problemen. De hindernissen om deze problemen adequaat aan te pakken vormen het uitgangspunt bij het zoeken naar nuttige en toepasbare ICT-oplossingen. Het ICT-kanskaart traject komt voort uit één van de verkenningen die in de nota 'Contract met de Toekomst' zijn aangekondigd. BZK vervult een ondersteunende en faciliterende rol in ieder kanskaartproject, zowel in organisatorisch als financieel opzicht. In 2002 zijn de eerste twee kanskaarten afgerond: (1) de ICT-kanskaart Voedselveiligheid

---

<sup>23</sup> kamerstuk 25892, nr. 31

(2) de ICT-kanskaart Jeugd. Een aantal voorbeelden van concreet uitgewerkte kansen:

- een elektronisch "piepsysteem" om de informatievoorziening tussen hulpverleners rond een probleemjongere te verbeteren
- een SMS-dienst om ouders te attenderen op schoolverzuim van hun kind of cliënt
- een crisis-site voor informatievoorziening bij voedselveiligheidsincidenten
- een tracking & tracingsysteem ter controle op productieketens

Het succes van het ICT-kanskaarttraject wordt geïllustreerd door het feit dat de in het najaar van 2002 georganiseerde workshops over de ICT-kanskaarten Voedselveiligheid resp. Jeugd goed zijn bezocht. Diverse organisaties, zowel rijks-/ lokale overheid als maatschappelijk middenveld, zijn inmiddels gestart met het verkennen van de mogelijkheden om gesignaleerde ICT-kansen daadwerkelijk te implementeren. Mede naar aanleiding van deze positieve reacties zijn in het najaar van 2002 de opties geïnventariseerd voor nieuwe kanskaarten in het jaar 2003. In het kader van het programma "Beter Bestuur voor Burger en bedrijf" is het traject tevens doorontwikkeld naar een Innovatiekanskaarttraject. De randvoorwaarden voor succesvolle ICT-implementatie komen daarbij nadrukkelijker aan bod. Innovatiekanskaarttrajecten zijn reeds gestart op de onderwerpen "Ketenhandhaving Milieu", "Sociale Cohesie" en "Ouderenbeleid".

#### *Stimuleringsregeling Innovatieve beleidsvorming*

Met de stimuleringsregeling Innovatieve beleidsvorming is gemeenten en provincies de kans geboden om te experimenteren met interactieve beleidsvorming via het internet. In totaal hebben 85 gemeenten en provincies een eenmalige bijdrage aangevraagd. Zij dienen voor het eind van 2003 hen website voorzien te hebben van een experimenteel internetgereedschap gericht op interactieve beleidsvorming.



#### 4. Financiën

Uitgangspunt voor de ELO begroting 2002 vormde de jaarlijkse beschikbare €13,6 mln uit het reguliere Digitale Delta (NAP) budget van totaal €31,7 mln. De begroting is echter 8% overbegroot tot totaal €14,75 mln, om eventuele vertragingen bij het opstarten van ELO projecten te ondervangen. De aan ELO projecten toegekende bedragen (€12,53 mln) in 2002 blijven ruim binnen het begrootte budget.

Tabel 2. Begroting Elektronische Overheid (€mln)

	<u>Begroting 2002</u>	<u>Realisatie 2002</u>
<u>Toegankelijkheid van de overheid:</u>		
A1: Advies overheid.nl	-	-
A3: Overheidsinformatie op Internet	0,45	0,45
A4: Innovatieve Beleidsvorming	0,9	0,9
A5: Decentrale Wettenbank	0,175	0,175
<u>Dienstverlening door de overheid:</u>		
B1: OL2000	1,14	1,14
B2: ICT en Sociale Zaken	1,36	0,03
B3: ICT en gezondheidszorg	1,36	
a. Fertendo Poli		0,25
b. Digitale Toegankelijkheid		0,29
B4: ICT en recht	0,45	-
B5: Project Milieujaarverslagen	0,45	0,45
<u>Achter de overheidsschermen:</u>		
C1: Rijksoverheidsintranet (RYX)	0,9	0,9
Taskforce PKI Overheid	2,04	2,04
C2: Stroomlijning Basisgegevens	4,53	4,84
C4: Digitale Duurzaamheid	0,9	0,9
<u>Onderzoek en doelgroepenbeleid</u>		
D1: Onderzoek ICT & Overheid	0,23	0,17
<b>TOTAAL</b>	<b>14,75</b>	<b>12,53</b>

DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES,  
J.W. Remkes

