

Bijlage 1

Toelichting op de functies en de werking van de Persoonlijke Internet Pagina

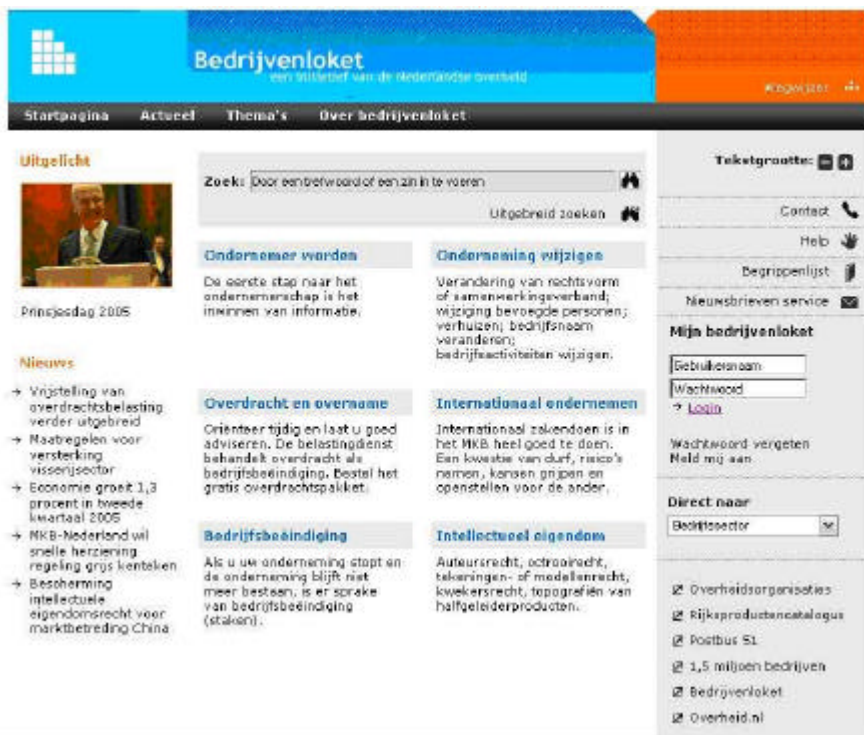
Bij de diverse overheidsorganisaties in Nederland is veel informatie aanwezig over de individuele burgers en bedrijven. Iedere overheidsorganisatie heeft daarbij zijn eigen taken en verantwoordelijkheden en daarbij horende gegevensadministraties. Met de Persoonlijke Internet Pagina wordt deze informatie in een eigen elektronisch domein van burger of bedrijf bij elkaar gebracht.

Toegang tot de e-overheid

Hier wordt het “no wrong door” principe gehanteerd dat wil zeggen dat het niet uit maakt welke ingang de klant kiest. Via elke willekeurige route wordt dezelfde informatie verkregen. Figuur 1 geeft een idee hoe de PIP eruit zou kunnen zien. Toch staat dat communicatie naar specifieke doelgroepen niet in de weg. In ons land is de gemeente voor burgers bijvoorbeeld het eerste aanspreekpunt van de overheid. Voor contacten met de overheid is de Persoonlijke Internet Pagina daarom te vinden ‘achter de website’ van de gemeente^[1]. Maar er zullen ook andere ingangen gerealiseerd worden. Zo zal voor bedrijven het bedrijvenloket veelal een handige route zijn (www.bedrijvenloket.nl). Ook kan de Persoonlijke Internet Pagina benaderd worden via de algemene overheidssite ‘overheid.nl’.



figuur 1. geeft een visualisatie van een mogelijke vormgeving van het toegangsscherm van mijnoverheid.nl (PIP) om het beeld te verhelderen. De PIP is vanuit een willekeurig gekozen site in dit geval overheid.nl maar dat had ook bedrijvenloket.nl of gemeente X kunnen zijn.



Figuur 2. Een visuele voorbeeld van het bedrijvenloket dat een voorbeeld is van één van de toegangen die rechtstreeks leiden tot overheidsdienstverlening.

Toegang met de DigiD

Na authenticatie middels DigiD¹ wordt de website die men benaderd gevuld met een Persoonlijke Internet Pagina. Hierbij is het Burgerservicenummer (BSN) of het Bedrijveninformatienummer (BIN) nodig. De persoonlijke pagina toont een aantal hoofdonderwerpen (zoals inkomen, werk, onderwijs) en vindt men er enige persoonsinformatie (NAW-gegevens). Ook kan men zelf gegevens invoegen zoals een e-mailadres of een bankrekeningnummer. Na eventuele verdere authenticatie, kunnen transacties worden gedaan met de overheid. Daarbij kan de burger zelf diensten die hij of zij het meest gebruikt als “mijn favorieten” instellen.^[iii]

¹ Binnen DigiD bestaan drie betrouwbaarheidsniveau's voor authenticatie. Op het basisniveau wordt gebruik gemaakt van gebruikersnaam/wachtwoord, op het hoge niveau zal de eNIK worden toegepast. Het vereiste niveau is procesafhankelijk.



figuur 3. overzicht van informatie en diensten van de overheid en hyperlinks naar eigen gegevens, berichten en status overzicht van transacties.

Overzicht in één oogopslag

Het meest pregnante winstpunt van de Persoonlijke Internet Pagina is wellicht dat bestaande zaken voor de gebruiker niet langer versnipperd maar in samenhang worden aangeboden. Door zaken online op één plek bij elkaar te brengen ontstaat een digitaal overzicht voor de gebruiker. Zo ontstaat een overzicht dat in één oogopslag inzicht biedt in de 'voorkant' van veelal een reeks complexe processen met de overheid. Vaak betreft het processen waarbij meerdere overheidsorganisaties zijn betrokken. Vervolgens kan de burger of het bedrijf zélf zijn eigen wijze van werken met de overheid bepalen, volgens persoonlijke voorkeuren.

1. Overzicht van eigen gegevens

Op de Persoonlijke Internet Pagina kan een overzicht worden geboden van persoonlijke gegevens zoals die bij verschillende overheidsorganisaties bekend zijn. Hierbij valt te denken aan de inblikvoorziening uit de Suwi-keten of aan het persoonlijk domein van de Belastingdienst. Dat betekent een belangrijke stap voorwaarts in gebruiksgemak ten opzichte van de huidige situatie. Inzien van de eigen gegevens via de computer in de huiselijke omgeving is eenvoudig en laagdrempelig.

2. Regie op/correctie van eigen gegevens

Het recht om aan te geven dat er bijvoorbeeld een tikfoutje in staat of de meest recente gegevens nog niet verwerkt zijn zal dan veel eenvoudiger opgemerkt en gemeld kunnen worden bij de betreffende instantie zodat fouten eerder opgespoord en gecorrigeerd kunnen worden.

3. Transacties met de overheid starten

Een groot deel van de transacties tussen burgers en bedrijven enerzijds en de overheid anderzijds bestaat uit informatie-uitwisseling. Naar schatting ongeveer 80 procent. De overige 20 procent bevat het leveren van producten. Het is bij het aanleveren van informatie van verschillende overheden belangrijk dat samenhangende zaken, vanuit het oogpunt van de klant, ook door de overheid in samenhang worden aangeboden. Waarbij geen werk dubbel wordt gedaan: gegevens die de overheid al heeft, worden opnieuw gebruikt. Zo doet de overheid zichtbaar effectief en efficiënt z'n werk.

Om een dergelijke virtuele samenhang ook fysiek te realiseren is enorm lastig en kostbaar. Zo niet onmogelijk. Zo is het organisatorisch ingewikkeld allerlei loketten en betrokken ambtenaren en medewerkers die bijvoorbeeld tav een bouwvergunning voor een horeca ondernemer van belang zijn bij elkaar zetten. Digitaal is dat ook lastig maar in vergelijking relatief eenvoudig. Door een hyperlink (deeplinks) op een internetportaal lijkt het niet alleen alsof er een overzicht ontstaat, dat is ook zo. Dat de daadwerkelijke afstemming tussen de backoffices van de organisaties nog niet optimaal gerealiseerd is, is evident. Daar blijft dus een enorme uitdaging liggen.

Dit doel van samenhangende overheidsdienstverlening op maat komt dus binnen bereik door realisatie van de elektronische overheid (ELO). Met andere woorden, het realiseren van de PIP is mogelijk als gevolg van het slim gebruik maken van de mogelijkheden die ICT biedt en zal kwalitatief beter worden na realisatie van Basisregistraties en de overige bouwstenen. Deze elektronische wijze van zakendoen met de overheid schept de mogelijkheid de administratieve lasten geweldig terug te brengen. Dus niet alleen voor burgers maar ook voor de overheid zelf biedt het forse efficiencyvoordelen.

The screenshot shows the 'Overheid.nl' website interface. The main content area is titled 'Gemeente Breda' and 'Aanvraag Uittreksel Gemeentelijke Basisadministratie'. The form is filled out with the following information:

- How many copies: 1
- Personal data (Achternaam aanvrager): Jansen
- First name (Voornamen): Ernst Jan
- Street name (Straatnaam): Voornestraat
- House number/suffix (Huisnummer/-toevoeging): 84
- Postcode: 4800 CC
- City (Woonplaats): Breda
- Date of birth (Geboortedatum: dd-mm-jj): 02-08-1940
- Place of birth (Geboorteplaats): Rotterdam
- Gender (Geslacht): man
- Phone number (Telefoon): 078-542000X
- E-mail: ejansen@box.nl
- Identification number (Sofnummer): 189510506
- Legitimation (Legitimatiebewijs): rijbewijs
- Identification number (Nummer legitimatiebewijs): NC1533746X
- Reason for request (De reden waarvoor u het afschrift / uittreksel nodig heeft is): huwelijk

figuur 4. voorbeeld van transactie in de PIP met een willekeurig gekozen gemeente waarbij gebruik wordt gemaakt van een digitaal formulier dat vooringevuld is

4. Transacties met de overheid volgen

Niet alleen de transactie maar ook de status van een transactie is voor een burger of bedrijf vaak van belang. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan een startende horeca ondernemer die een nieuw te bouwen terras deels in het water wil realiseren.. Waarbij de volgorde van vergunningen en ook de status ervan belangrijk is voor het opstellen van een planning. Bij onjuiste afstemming zijn daar vaak aanzienlijke financiële consequenties aan verbonden. De Persoonlijke Internet Pagina voorziet in een voorziening waarbij de beschikbare status gegevens van transacties digitaal inzichtelijk worden gemaakt.

5. Op maat informatie van de overheid ontvangen

Veel informatie is plaats- of persoonsgebonden. Zoals bestemmingsplannen, monumentenwetgeving en uitkeringen. Ook andere persoonsgebonden factoren bepalen het nut van informatie. In de maatschappij is het steeds gebruikelijker dat men voorkeuren en interesses kan aangeven. Deze ontwikkeling krijgt vorm door abonnementsprofielen. Hierdoor wordt het mogelijk om via de Persoonlijke Internet Pagina automatisch berichten te sturen die passen in het profiel zoals aangegeven door de betreffende burger of ondernemer.

6. Herkenbare overheid

Belangrijk is dat de overheidsinformatie geen eenheidsworst is en dat de gebruiker steeds weet waar hij zich bevindt. Dus dat helder is dat hij zich bij de gegevens van bijvoorbeeld het CWI, UWV, gemeente of Ministerie bevindt. De look en feel van die organisaties worden dan ook helder weergegeven. Zodat steeds duidelijk is waar men zich bevindt en bij wie. Ook moet rekening worden gehouden met verschillen tussen bedrijven en met burgers. Deze verschillen rechtvaardigen een specifieke internetpagina voor bedrijven. Een gevolmachtigde medewerker van een bedrijf kan hier zijn zaken doen. Verder bestaan er verschillende soorten informatie. Zo is er op de persoonlijke situatie toegesneden informatie over rechten en plichten, statusinformatie (algemene informatie die de overheid zelf al heeft over de persoon), dossierinformatie (bijvoorbeeld het persoonlijk medisch dossier) en procesinformatie (hoever is het met mijn vergunningaanvraag, enz.). Tenslotte: de veelheid van overheidsdiensten moet inzichtelijk zijn om burger en bedrijf te ondersteunen bij het vinden van de relevante diensten. Daarvoor worden de productencatalogi gebruikt.

^[i] Andere websites kunnen natuurlijk ook via de gemeentelijke website worden benaderd.

^[iii] Een jonge aannemer zal bijvoorbeeld fiscale- en premiezaken en aanmelden ophalen grofvuil bovenaan zetten omdat hij die vaak gebruikt. Ouderen zullen eerder kiezen voor hun medisch dossier etc.