

BIJLAGE 3. Gezamenlijke notitie over de Persoonlijke Internet Pagina

(Manifestgroep, VNG, Ministerie van EZ, SZW, FIN, BZK)

DE PERSOONLIJKE INTERNET PAGINA¹

1. Wat is de bedoeling

Het doel van een Persoonlijke Internet Pagina is: zaken kunnen doen en informatie uitwisselen met de overheid, op elk gewenst moment, op elke gewenste plek, op de wijze die jou het best bevalt, zo snel en zo goedkoop als mogelijk en met zo weinig mogelijk administratieve last.

Burgers en bedrijven wisselen veel informatie uit met de overheid. Het is belangrijk dat in hun ogen samenhangende zaken ook door de overheid in samenhang worden benaderd. 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.

Dit doel komt binnen bereik door de elektronische overheid (ELO): het slim gebruik maken van de mogelijkheden die ICT ons biedt. Op elektronische wijze zakendoen met de overheid schept de mogelijkheid de administratieve lasten geweldig terug te brengen. Voor de overheid zelf biedt het forse efficiencyvoordelen. Op de terreinen waar de overheid zaken doet met een persoon of met een bedrijf, kan in een Persoonlijke Internet Pagina, uitgaande van de belevingswereld van de burger of de gang van zaken in het bedrijf, een overheidsdienst 'in een paar muiskliks' worden gevonden én afgehandeld¹. En overheidsinformatie die een bepaald individu of een specifiek bedrijf moet bereiken, kan doeltreffend én goedkoop persoonlijk worden bezorgd.

Één belangrijke beperking: het gaat hierbij dus niet om participatie, inspraak of verbetering van het democratisch proces met behulp van Internet. Dat vraagt om een verdergaande benadering. Het gaat 'slechts' om de verbetering van de dienstverlening en de handhaving.

2. Hoe werkt het

Bij de diverse overheidsorganisaties in Nederland is veel informatie aanwezig over de individuele burger of het individuele bedrijf. Iedere overheidsorganisatie heeft daarbij zijn eigen taken en verantwoordelijkheden. Met de Persoonlijke Internet Pagina wordt deze informatie, zonder dat deze taken en verantwoordelijkheden worden aangetast en zonder ingrijpende reorganisaties in ons binnenlands bestuur, in een eigen elektronisch domein van burger of bedrijf bijeengebracht. Waarna die burger of dat bedrijf vervolgens zélf zijn eigen wijze van werken met de overheid kan bepalen, volgens de eigen persoonlijke voorkeuren.

Waarmee overigens niet wordt gezegd dat zoiets 'een fluitje van een cent' zal zijn. Maar dan gaat het absoluut niet om techniek, maar om cultuurverandering en bestuurskracht. Want er is wél een andere, moderne wijze van werken noodzakelijk. Zo moeten de overheidsorganisaties accepteren dat ze geen alléénrecht meer hebben op het 'informatiekanaal' richting burger of bedrijf. En moeten overheidsorganisaties informatie gaan delen met elkaar (basisregisters!). En uiteraard: systemen van de overheidsorganisaties moeten worden aangepast, bij elke betrokken overheidsorganisatie, en bij de een wat meer dan bij de ander. Willen we geen geld weggooien of de zaken overtrekken, dan kan dat alleen door die wijzigingen mee te nemen in de normale investeringscyclus, dus stap voor stap en over een periode van zeg 5 à 10 jaar.

3. Hoe ziet het er uit

In ons land is de gemeente is het eerste aanspreekpunt van de overheid. Voor contacten met de overheid is daarom voor burger en bedrijf de Persoonlijke Internet Pagina te vinden ‘achter de website’ van de gemeente¹. Een dergelijke wijze van werken lijkt overigens ook bestuurlijk de eenvoudigste route om de gemeentelijke informatie samen te brengen met de informatie van andere overheidsorganisaties.

Men kan uiteraard óók de website van een bepaalde overheidsorganisatie blijven benaderen als dat praktischer gevonden wordt. Voor bedrijven zal bijvoorbeeld het bedrijvenloket veelal een handiger route zijn. Of men kan de overheid benaderen via het neutrale loket ‘overheid.nl’. Relevante gemeentelijke informatie zal in die situatie via doorschakeling naar de betrokken gemeente(s) bereikbaar kunnen komen.

Na authenticatie wordt de website die men benadert gevuld met een Persoonlijke Internet Pagina (technisch: met een ‘servlet’)¹. De persoonlijke pagina toont een aantal hoofdonderwerpen (zoals inkomen, werk, onderwijs). In de persoonlijke pagina vindt men enige persoonsinformatie (NAW-gegevens), dan wel men voegt die zelf toe (bijvoorbeeld een e-mailadres, bankrekeningnummer). Na (eventueel) 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.¹

Belangrijk hierbij is, dat de overheidsinformatie geen eenheidsworst is.

Allereerst moet rekening worden gehouden met verschillen tussen bedrijven en met burgers. Deze verschillen rechtvaardigen bijvoorbeeld een specifieke internetpagina voor bedrijven. Een gevolmachtigd medewerker van een bedrijf kan hier zijn zaken doen.

Voorts 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.

Met bovenstaande moet rekening worden gehouden bij de vormgeving en inrichting van de persoonlijke site. Verder kan de burger of het bedrijf de site inrichten naar zijn voorkeuren. Per service kan persoonlijke informatie worden ingegeven.

Wordt er vanuit de algemene pagina ‘doorgeklikt’, dan komt men bij de services die worden geboden door de individuele overheidsorganisaties die zijn belast met de uitvoering. De ‘kleur’ van de betreffende overheidsorganisatie (bijvoorbeeld een logo) kan daarbij zichtbaar zijn.

4. Hoe pakken we dit aan

Belangrijk is de constatering dat op hoofdpunten de verschillende overheidsorganisaties ‘in hun waarde worden gelaten’. Er zijn geen ingrijpende reorganisaties nodig, noch is er sprake van wijzigingen in de taakverdeling. Ook de informatie die in beheer is bij bepaalde overheidsorganisaties, wordt gelaten waar die is. Met alle beschermingsmaatregelen die daarbij horen.

Wél worden, als een algemene ‘front-office van de overheid’, de nu zo versnipperde overheidsdiensten gebundeld en op de persoonlijke situatie toegesneden aangeboden. En wel

zodanig dat burger of bedrijf naadloos de door de overheid vereiste procedures kan doorlopen (voorbeeld: de procedure 'ik ben werkloos', waarin men de 'loketten' van UWV, CWI en GSD naadloos doorloopt, of de procedure 'mijn kind moet naar school' waarin de dienstverlening van gemeente en onderwijsinstellingen is samengebracht).

De Persoonlijke Internet Pagina wordt gevuld én onderhouden vanuit de vele betrokken 'back-offices' van onze nederlandse overheid. Op deze wijze is de overheid zélf integrator van zijn eigen complexiteit, en valt hij daarmee niet de burger lastig.

Hiervoor zijn in de diverse back-offices soms wel aanpassingen nodig: zo hoeven veel overheidsorganisaties niet meer zélf alle gegevens te verzamelen, maar betrekken zij deze voortaan van andere overheidsorganisaties.

Om de gewenste doelen te bereiken is het dus noodzakelijk dat de, overigens breed onderschreven, voorstellen uit de notitie 'Op weg naar de elektronische overheid' worden gerealiseerd. En dat is geen sinecure, en het vraagt tijd.

De belangrijkste factoren die het proces kunnen versnellen zijn:

- het gemeenschappelijk onderschrijven van het bovenbeschreven streefbeeld, en politiek en bestuurlijk draagvlak daarvoor verwerven
- voorspoedige realisatie van de voorstellen uit de notitie 'Op weg naar de elektronische overheid',
- het temperen van de verwachting dat dit allemaal morgen klaar zou kunnen zijn en het accepteren dat er sprake is van een groeitraject,
- het bevorderen van de noodzakelijke omslag in de cultuur en werkwijze van de vele (onafhankelijke) overheidsorganisaties in ons land
- en tenslotte vooral bestuurlijk begrip voor de complexiteit van het aanpassen van de onderliggende ICT-systemen, en de beperkingen die dit met zich meebrengt tav het tempo om dit snel te doen.

5. Wat zijn de eerste stappen 'Op weg naar de Persoonlijke Internet Pagina'

Alle begin is moeilijk. De overheidsorganisaties die hiermee een start maken, investeren voor andere organisaties, en staan voor de moeilijke taak de opzet zó te kiezen dat ook andere er op termijn mee uit de voeten kunnen.

In deze notitie is de gezamenlijke doelstelling geformuleerd, en zij is na ampel overleg de basis voor een breed gedragen opzet en aanpak van de 'Persoonlijke Internet Pagina'. Deze notitie zal ook worden omgezet in een beleidsbrief aan de Tweede Kamer in het kader van de Elektronische Overheid. Notitie en brief dienen als kompas voor de verdere uitwerking.

Ten behoeve van deze uitwerking zijn afspraken gemaakt over de taakverdeling en de concrete aanpak, als hieronder weergegeven.

5.1 Taakverdeling

In het huidige maatschappelijke bestel vindt 'overheids-dienstverlening' territoriaal (rijk, provincies, gemeenten) en functioneel (agentschappen, diensten, ZBO's etc) gedecentraliseerd plaats. Het rijk (dat wil zeggen de kern ministeries) verleent nauwelijks diensten aan burgers en bedrijven. Bij de provincies bestaat de dienstverlening grotendeels uit vergunningafgifte (aan bedrijven) en informatieverschaffing/bezwaarschriftprocedures (aan burgers en bedrijven). De echte massa zit vooral bij gemeenten en bij de functioneel gedecentraliseerde uitvoering (de verzelfstandigde rijksdiensten en de belastingdienst). Daar tegenover staat dat de rijksoverheid een belangrijke rol speelt in het stimuleren, aanjagen, organiseren en enthousiasmeren van elektronische dienstverlening door de andere overheidsdienstverleners. Vanuit de functioneel gedecentraliseerde uitvoering is de Manifestgroep¹ al een aantal jaren

bezig met het organiseren van het benodigde instrumentarium en het aaneenrijgen van ketendiensten om de dienstverlening te verbeteren. Vanuit het gemeentelijk domein is dit voorjaar het rapport Jorritsma verschenen. In dat rapport sturen gemeenten aan op een gemeentelijk frontoffice voor alle overheidsdiensten, te realiseren binnen pakweg 10 jaar. Parallel daaraan ontwikkelt de rijksoverheid een baaierd van initiatieven (deel samengebald neerslaand in programma's als Andere Overheid en binnen diverse ICTU-programma's) om de elektronische dienstverlening 'aan de gang' te krijgen.

Bij het ontwikkelen van elektronische voorzieningen en diensten spelen zowel rijk, uitvoerders (manifestpartijen), gemeenten en provincies en waterschappen een rol. Voorgesteld wordt om realisatie volgens de volgende taakverdeling te laten plaatsvinden:

Rijksoverheid: vormgeving elektronische overheid

Het algemene burgers/bedrijven domein en het persoonlijke burger/bedrijf domein worden onder door regie van de rijksoverheid ontwikkeld en gerealiseerd. Daarmee houdt de rijksoverheid voldoende zicht op de stapeling van onderliggende diensten (die immers allemaal onderdeel zijn van zowel de algemene als de persoonlijke domeinen) en is er voldoende aandacht c.q. gelijkenschakeling van horizontale zaken als privacy, veiligheid, organisatie, vertrouwelijkheid, juridische vormgeving etc. Uitvoerders en gemeenten kunnen diensten beschikbaar stellen binnen het persoonlijk domein van burger of bedrijf (gemeentexyz.nl, overheid.nl en uitvoerderxyz.nl).

Uitvoerders en gemeenten: realiseren overheidsdiensten

Het is evident dat uitvoerders en gemeenten zelf het beste weten welke diensten zij in welke volgorde en met welk tempo elektronisch zullen/gaan aanbieden. Uitvoerders binnen de Manifestgroep zetten in op het 'logisch' aaneenrijgen van diensten vanuit burgerperspectief op basis van events en/of door leeftijd. Binnen de gemeentelijke wereld komt veel overheidsdienstverlening samen. Thorbecke geeft gemeenten keuzevrijheid. Tegelijkertijd is er behoefte aan ondersteuning (Egem, eProvincies, eFormulieren) bij het feitelijk realiseren van het elektronische dienstenpakket.

5.2 Aanpak

Opdrachtgevers voor 'de Persoonlijke Internet Pagina' zijn de ministers van BVK (burgerdomein) en EZ (bedrijvendomein). Zij zijn er voor verantwoordelijk samen met de relevante partners te komen tot de verdere uitwerking, en zonodig tussentijds bij te sturen. De ontwikkeling en implementatie van PIP is bedoeld onderdeel te zijn van een tussen BVK/EZ, uitvoerders en gemeenten te sluiten bestuurlijk akkoord. Voor PIP wordt in eerste instantie een realisatietraject voorgesteld dat er als volgt uitziet:

- Er wordt onder de hoede van de (kern-)CEDI een projectvoorstel voorbereid voor de realisatie, in overleg met de uitvoeringsinstellingen (Manifestgroep) en gemeenten (Regiegroep ICT en Overheid), dat ter goedkeuring wordt voorgelegd aan het ELO-bewindspersonenoverleg.
- De ontwikkeling wordt vormgegeven via een groeipad. Dat wil onder meer zeggen dat wordt gestart met een lichte versie, die geleidelijk wordt uitgebouwd (zie ook hieronder).
- Het projectvoorstel bevat een uitwerking van bovengenoemde taakverdeling door deskundigen uit de drie geledingen (rijksoverheid, gemeenten, uitvoering). Verder wordt aansluiting gezocht bij directeurs ICT en programmamanagers ICTU (beoogde opdrachtnemers).

- Beoogd wordt over taakverdeling (uiteindelijk) een bestuurlijk tripartiet akkoord te sluiten tussen rijk, uitvoeringsinstellingen en gemeenten.
- Het projectvoorstel gaat uit van een aanpak waarbij wordt aangesloten op de voorbereidende werkzaamheden die door de Manifestgroep zijn verricht (door onder andere Belastingdienst, SUWI-organisaties en IB-groep). Op basis daarvan worden voorstellen ontwikkeld voor de vormgeving van de internetpagina, gewerkt aan verbetering van de condities voor verdere ontwikkeling, wordt ondersteuning geleverd, worden planningswerkzaamheden verricht, en worden voorstellen ontwikkeld voor de informatie die overheid en burger en/of bedrijf aan de Persoonlijke Internet Pagina toevoegen (door burgers geschiedt dit op vrijwillige basis, voor bedrijven ligt dit genuanceerder).
- De Persoonlijke Internet Pagina moet derhalve ruimte bieden voor gegevens die de burger kwijt wil. Dit is ook relevant omdat nog niet altijd gegevens van de overheidsorganisaties zelf kunnen worden opgenomen. Behalve de sociale zekerheid en onderwijs, kunnen sectoren dat voorlopig nog niet waarmaken. Ook de meeste basisregistraties zijn er nog niet klaar voor¹. De functies van de Persoonlijke Internet Pagina kunnen voluit worden gerealiseerd nadat de voorstellen uit de notitie 'Op weg naar de elektronische overheid' zijn gerealiseerd.
- Voor de eerste diensten die worden aangeboden via de Persoonlijke Internet Pagina wordt vooral gewerkt met organisaties in de overheid die bereidwillig zijn en de ontwikkeling willen ondersteunen (i.c. leden van de Manifestgroep en Voorhoedegemeenten).
- Voor de periode dat de Persoonlijke Internet Pagina nog niet achter een (bepaalde) gemeentelijke website kan worden geplaatst, kunnen burgers een dergelijke pagina benaderen via overheid.nl voor diensten van de rijksoverheid (incl. de uitvoeringsinstellingen). Bedrijven benaderen rechtstreeks het Bedrijvenloket.
- ICTU krijgt opdracht tot het verrichten van ondersteunende activiteiten. Het toekomstig beheer van de de Persoonlijke Internet Pagina zal worden belegd bij de Gemeenschappelijke Beheerorganisatie (i.o.).

Tenslotte: het doel dat is geformuleerd is niet één-twee-drie bereikt. Het is daarom van groot belang een praktische start te maken, met name met die producten die al aangeboden kunnen worden. Op die wijze gaan we 'Op weg naar de Persoonlijke Internet Pagina'!

Figuur 1. Weergave van de Persoonlijke Internet Pagina

