

# **ICT-Agenda 2008-2011**

De gebruiker centraal in de digitale  
dienstenmaatschappij

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Management samenvatting .....	3
Inleiding .....	6
Deel I: Ontwikkelingen en ambitie .....	8
1 Inleiding .....	8
1.1 De ambitie: De gebruiker centraal in de digitale dienstenmaatschappij .....	9
1.2 Nederland en de wereld richting 2015; een ICT-perspectief .....	10
1.3 Europese ontwikkelingen.....	15
1.4 Prioriteiten voor digitale ICT-dienstenontwikkeling .....	16
1.5 De ICT-basis .....	19
Deel II: De prioriteiten en randvoorwaarden .....	21
2 De prioriteiten .....	21
2.1 eVaardigheden .....	21
2.2 Elektronische dienstverlening door de overheid .....	24
2.3 Interoperabiliteit en standaarden.....	31
2.4 Maatschappelijke domeinen en ICT .....	34
2.5 Diensteninnovatie en ICT .....	47
3 De ICT-basis .....	48
3.1 Algemene maatschappelijke belangen.....	48
3.2 Diensten van en aan MKB en prosumenten.....	52
3.3 De betrouwbaarheid van ICT en de werking van de markt .....	55
Deel III: Financiële en organisatorische aspecten.....	59
4 Financiële middelen.....	59
4.1 Overzicht .....	59
4.2 Koppeling van middelen aan prioriteiten.....	60
5 Organisatie van overleg en samenwerking .....	61
5.1 Coördinatie op terrein van ICT binnen de overheid .....	61
5.2 Samenwerking met de markt.....	62
5.3 Uitvoering en rapportage .....	64
Bijlage I: Wat voorafging aan de ICT-Agenda 2008-2011 .....	65
Bijlage II: Onderbouwing en uitwerking actielijnen eVaardigheden .....	68

## Management samenvatting

In de ICT-Agenda 2008-2011 zet het kabinet haar ambitie en voorgenomen acties uiteen ten aanzien van ICT. Hiermee wordt een in 2004 ingezette lijn van periodiek te herziene ICT-Agenda's voortgezet.

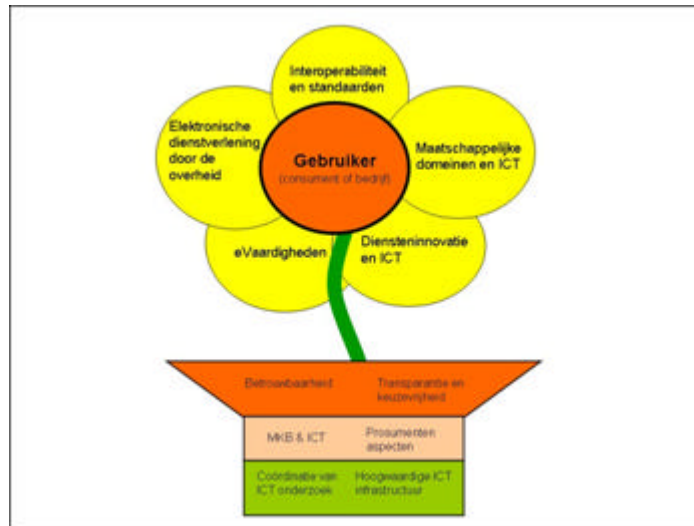
Nederland doet het goed op terrein van dienstverlening en ICT. Op internationale ICT-ranglijsten staan we al jaren in de top 10. Op het terrein van de infrastructuur is Nederland echt een topland. Voor wat betreft het gebruik van de beschikbare mogelijkheden en diensten en de vaardigheden van gebruikers loopt Nederland wat achter. Naar verwachting zal de komende jaren wereldwijd steeds meer dienstverlening via internet plaatsvinden. Als dienstland is er voor Nederland veel aan gelegen om in deze ontwikkeling voorop te lopen.

Het kabinet heeft dan ook de ambitie om Nederland in 2015 te doen behoren tot de koplopers in het beschikbaar zijn en het gebruik van ICT-toepassingen en nieuwe digitale dienstverleningsconcepten.

Dit is niet alleen wenselijk vanuit een internationaal economisch perspectief, het ontwikkelen van betere digitale diensten is ook noodzakelijk om enkele knelpunten in maatschappelijke domeinen, waaronder de toenemende zorgvraag en de vraag om meer hoog opgeleide werknemers, het hoofd te kunnen bieden. Hierbij is het van belang te realiseren dat de gebruiker steeds hogere kwaliteit van dienstverlening gewend is en hoge eisen stelt. De mogelijkheden van ICT, denk aan internet en mobiele telefoons, om nagenoeg altijd en overal tegen lage kosten toegang te hebben tot mensen, informatie en diensten, alsook de mogelijkheid om ideeën te ventileren naar grote groepen en zo opinie te beïnvloeden, heeft consequenties voor de ontwikkeling van diensten en producten, zowel van de overheid als van het bedrijfsleven.

Het ontwikkelen van kwalitatief goede digitale diensten zal dan ook niet vanzelf gaan. Om goede digitale dienstverlening te bieden moet meer gebeuren dan het toevoegen van wat ICT aan bestaande processen, veel processen zullen opnieuw moeten worden ingericht. Daarbij zal de gebruiker en diens tevredenheid over het product of de dienst niet de resultante moeten zijn van een keten van processen, maar het uitgangspunt. De gebruiker moet centraal staan bij de inrichting van diensten- en productieketens, bij de overheid én bij bedrijven. Hiertoe worden reeds diverse projecten opgestart, bijvoorbeeld om de informatievoorziening in de logistieke ketens in de Rotterdamse haven te verbeteren. ICT speelt hierin een ondersteunende rol. Dergelijke herinrichting van processen met gebruik van ICT is nodig om te komen tot kwalitatief goede digitale diensten en producten die leiden tot hogere arbeidsproductiviteit, betere dienstverlening en de mogelijkheid voor Nederland om internationaal voorop blijven gaan. Daarnaast zal de gebruiker moet worden verleid en begeleid bij het gebruik van ICT. Hij/zij moet over de juiste vaardigheden hiervoor beschikken, liefst door eigen interesse of aanmoediging vanuit een opleiding of werkgever. Daar waar specifieke groepen dreigen achter te blijven, ligt er een rol voor de overheid. Hiervoor wordt een uitvoeringsagenda

eVaardigheden 2009-2011 opgesteld, die als doel heeft de eVaardigheden bij groepen die achterblijven, in het MKB en bij ambtenaren en bestuurders te verhogen.



De uitwerking van de ambitie van het kabinet is in de ICT-Agenda verdeeld in een vijftal prioriteiten en enkele randvoorwaarden. De prioriteiten<sup>1</sup> zijn:

1. eVaardigheden
2. Elektronische dienstverlening door de overheid
3. Interoperabiliteit en standaardisatie
4. Maatschappelijke domeinen en ICT
5. Diensteninnovatie en ICT

Deze prioriteiten zullen door de rijksoverheid, maar voor een belangrijk deel ook door andere partijen moeten worden opgepakt om de ambitie te realiseren. In enkele gevallen zijn andere overheden van belang voor de uitvoering, in veel gevallen spelen bedrijven een belangrijke rol en ook de gebruiker zelf heeft een rol te vervullen. De prioriteiten worden nader uitgewerkt en geoperationaliseerd in verschillende acties. Deze zijn voornamelijk toegeschreven aan departementen, omdat daarvoor een directe sturingsrelatie vanuit het kabinet bestaat. De overheid neemt haar eigen verantwoordelijkheid door onder andere een 'Actieprogramma Betere Dienstverlening' uit te voeren, elektronisch factureren en aanbesteden te introduceren en bij de aanschaf van ICT-producten en -diensten het gebruik van open standaarden als norm te hanteren. De prioriteiten houden echter zeer zeker ook een uitnodiging in aan bedrijven en maatschappelijke organisaties om hier actief aan bij te dragen. Het private initiatief is absoluut noodzakelijk om de ambities van deze ICT-Agenda te kunnen waarmaken.

Naast de genoemde prioriteiten is ook een aantal randvoorwaarden, de ICT-basis, van belang. De ICT-basis<sup>2</sup> bestaat uit drie lagen:

<sup>1</sup> Beknopte overzichten van wat deze prioriteiten inhouden treft u aan in paragraaf 1.4.

1. fundament van infrastructuur en ICT-onderzoek;
2. diensten van en aan MKB en prosumenten; en
3. betrouwbaarheid van ICT en werking van de markt.

De onderwerpen in deze ICT-basis hebben reeds geruime tijd de aandacht van de overheid en worden ook door het bedrijfsleven over het algemeen goed opgepakt. Het kabinet ziet op deze onderwerpen vooral een voortzetting van het huidige beleid en monitoring van de resultaten als rol. Dat neemt echter niet weg dat ook hier belangrijke ontwikkelingen spelen. Consumenten produceren bijvoorbeeld ook steeds meer ‘eigen’ content en plaatsen die op websites als Wikipedia, Youtube, of Hyves. De consument wordt als het ware een ‘prosument’. De gevolgen van deze en andere ontwikkelingen worden verder uitgewerkt in de ‘Beleidsbrief Convergence’. In de Agenda Telecomconsument en in de Beleidsbrief Convergence zijn verder acties aangekondigd om de positie van de consument van telecommunicatiediensten te versterken. Dat kan ondermeer nog verder door het overstappen naar een andere aanbieder te vergemakkelijken, het verkorten van de opzegtermijn en het instellen van een verplicht ‘bel-me-niet’-register.

Voor de uitvoering van de ICT-Agenda is naast de bestaande financiële instrumenten een extra financiële impuls beschikbaar gesteld van €54 miljoen voor ICT in maatschappelijke domeinen. In de agenda worden tevens acties in gang gezet om de transparantie van financiële middelen alsook van onderzoeks-, overleg- en besluitvormingsgremia op terrein van ICT te bevorderen.

---

<sup>2</sup> Beknopte overzichten van wat de onderwerpen in deze ICT -basis inhouden treft u aan in paragraaf 1.5.

## Inleiding

Nederland is van oudsher een knooppunt van infrastructuren. Het gaat daarbij om wegen, waterwegen en luchtwegen, maar ook om bijvoorbeeld de knooppuntfunctie in handelsstromen. Sinds enkele jaren is Nederland ook een belangrijk knooppunt in de ICT-infrastructuur. De Amsterdam Internet Exchange is het grootste internetknooppunt van de wereld. Met Surfnet beschikt Nederland over de snelste en meest innovatieve communicatie infrastructuur voor onderzoek in de wereld. Bovendien staat Nederland op een tweede plaats in de wereld als het gaat om breedbandaansluitingen<sup>3</sup>. Als breder wordt gekeken naar het Nederlandse ICT-landschap in vergelijking tot andere landen, staan we volgens de Networked Readiness Index van het World Economic Forum op de 7<sup>e</sup> plaats<sup>4</sup>. We zijn daar een plaatsje gezakt ten opzichte van de ranglijst van vorig jaar. Met name het achterblijvend gebruik van de mogelijkheden van ICT spelen ons daar parten. Op de recente E-readiness ranglijst<sup>5</sup> staat Nederland ook op een 7<sup>e</sup> plaats, in dit geval is dat een plaats hoger dan vorig jaar. Hier vielen vooral de ICT-infrastructuur en het overheidsbeleid in positieve zin op. Er is dus veel bereikt om trots op te zijn in dit opzicht. Er valt ook nog wel iets te verbeteren, want ten aanzien van het gebruik van elektronische diensten en toepassingen, zowel door individuele personen als door bedrijven, en op terrein van opleidingen blijft Nederland nog altijd achter. Bovendien geldt in deze snel ontwikkelende omgeving meer dan ooit het adagium dat stilstand achteruitgang is.

	Networked Readiness Index		eReadiness Index	
	2007-2008	2006-2007	2008	2007
1	Denemarken	Denemarken	Verenigde Staten	Denemarken
2	Zweden	Zweden	Hong Kong	Verenigde Staten Zweden
3	Zwitserland	Singapore	Zweden	
4	Verenigde Staten	Finland	Australië	Hong Kong
5	Singapore	Zwitserland	Denemarken	Zwitserland
6	Finland	Nederland	Singapore	Singapore
7	Nederland	Verenigde Staten	Nederland	Verenigd Koninkrijk
8	IJsland	IJsland	Verenigd Koninkrijk	Nederland
9	Zuid Korea	Verenigd Koninkrijk	Zwitserland	Australië
10	Noorwegen	Noorwegen	Oostenrijk	Finland

Figuur 1: Posities van Nederland in Networked Readiness Index en eReadiness Index in 2008 en 2007<sup>6</sup>

In de ICT-Agenda 2008-2011 legt het kabinet Balkenende IV haar visie neer op de toekomstige ontwikkelingen van de samenleving en de economie, voor zover die worden ondersteund door ICT. Hierin gaat het kabinet verder met het initiatief van voorgaande kabinetten om de kaders voor ICT-beleid en implementatie daarvan neer te leggen in één, periodiek bij te werken, agenda. Omdat deze agenda niet alleen zal ingaan op de rol van de rijksoverheid, maar juist ook die van andere overheden, bedrijven en gebruikers van ICT, is het woord 'rijksbrede' bij deze ICT-Agenda achterwege gebleven.

<sup>3</sup> CBS, *De Digitale Economie 2007*, Voorburg/Heerlen 2008, 111.

<sup>4</sup> World Economic Forum, *Global Information Technology Report 2007-2008*, Geneve 2008.

<sup>5</sup> Economist Intelligence Unit, *E-readiness rankings 2008 Maintaining momentum*, London, New York, Hong Kong 2008.

<sup>6</sup> *Global Information Technology Report en E-readiness rankings 2008*.

De basis voor deze ICT-Agenda wordt gevormd door pijlers 2 en 6 van het beleidsprogramma 2007-2011<sup>7</sup>, waarin duurzame economische groei, inclusief maatschappelijke innovatie en een merkbaar betere dienstverlening door de overheid, belangrijke doelstellingen zijn. Voorts is een flink aantal gesprekken gevoerd met betrokkenen binnen de overheid, in uitvoerende diensten en bij het bedrijfsleven. Ook is gebruik gemaakt van diverse analyses van bestaand beleid<sup>8</sup>. In haar beleidsprogramma heeft het kabinet extra middelen beschikbaar gesteld voor toepassing van ICT in maatschappelijke domeinen. De ICT-Agenda 2008-2011 wordt het kader waarbinnen de bestaande en deze nieuwe financiële middelen zullen worden toegewezen. De ICT-Agenda legt de verbinding tussen bestaande nota's en programma's en het instrumentarium. Waar nodig verheldert de ICT-Agenda de overlegstructuren binnen de overheid en tussen overheid en andere partijen of geeft zij aanzet tot herziening daarvan.

Het kabinet is zich ervan bewust dat juist in de laatste maanden ICT-projecten, vooral bij de overheid, de nodige negatieve aandacht hebben gekregen. Dit neemt niet weg dat digitalisering van dienstverlening, informatie en communicatie verder zal gaan. Digitalisering is een autonome internationale ontwikkeling. Het kabinet onderkent dat Nederland, als innovatief en op diensten georiënteerd land, aan de voorkant van die ontwikkeling mee zal moeten gaan, om haar positie als innovatief handels- en dienstenland te behouden. Daartoe zal geïnvesteerd moeten worden in nieuwe, veelal digitale, diensten. Ook door de overheid.

Het is van belang dat we met z'n allen beseffen dat vernieuwing risico's met zich meebrengt. De omvang van de risico's dient wel te worden beperkt en de projecten moeten beheersbaar blijven. We moeten ons daarom rekenschap geven van de lessen die eerdere mislukkingen ons kunnen leren en door het leren beter worden. In de brieven<sup>9</sup> van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 30 januari 2008 en van 25 februari 2008 is reeds een eerste aanzet gegeven voor een aantal maatregelen die het kabinet hiertoe wil nemen.

#### *Leeswijzer*

De ICT-Agenda is opgebouwd uit 3 delen. Deel I betreft de analyse van ontwikkelingen en de ambitie van het kabinet. In deel II wordt de ambitie nader uitgewerkt in een aantal prioriteiten en randvoorwaarden. Bij de uitwerking is ook aangegeven welke acties momenteel lopen of van start gaan. Dit zijn geen limitatieve opsommingen, in de loop der tijd kunnen ze worden uitgebreid. Deel III geeft aan welke instrumenten het kabinet inzet voor de uitvoering van deze agenda. Het gaat daarbij om de beschikbare financiële middelen, overlegstructuren en samenwerking met bedrijven. In de bijlagen is tenslotte beschreven wat er aan deze agenda vooraf ging en is een eerste uitwerking gegeven van de prioriteit e-Vaardigheden.

---

<sup>7</sup> Tweede Kamer, 2006-2007, 31 070, nr. 1.

<sup>8</sup> Zie bijlage I.

<sup>9</sup> Tweede Kamer, 2007-2008, 26 643, nrs. 109, 110 en 121.

## Deel I: Ontwikkelingen en ambitie

### 1 Inleiding

De wereld verandert in hoog tempo. Informatie over nagenoeg alles is wereldwijd direct beschikbaar op een schaal die ongekend is. Communicatie over grote afstanden is op veel manieren mogelijk. Arbeids- en productieprocessen zijn verspreid over werelddelen. Nederland heeft op dit moment internationaal een goede naam op het terrein van innovatieve diensten- en conceptenontwikkeling en basisvoorzieningen voor ICT. Het exporteert meer software dan het importeert<sup>10</sup> Om mee te kunnen blijven doen en een exporteur van innovatieve producten en diensten te blijven, zal onze maatschappij zich sneller dan de ons omringende landen moeten ontwikkelen tot een maatschappij en economie die vaardig is met, en voorop loopt in, digitale dienstverlening en het gebruik van ICT.

Door de toegenomen mogelijkheden en levensstandaard eisen mensen tegenwoordig een zeer hoge kwaliteit aan diensten en willen die op elk door hen gekozen moment kunnen afnemen. Nieuwe diensten en technologieën, kansen en bedreigingen dienen zich vaak al aan voordat de vorige al goed zijn ingeburgerd, opgepakt of bezworen. Veel van deze ontwikkelingen zijn het gevolg van de mogelijkheden die ICT biedt. Daarnaast biedt ICT ons de kans om de arbeidsproductiviteit te verhogen. Dit is nodig om maatschappelijke en demografische ontwikkelingen, zoals bijvoorbeeld de vergrijzing, een toename aan zorgvraag en een dreigend tekort aan kwalitatief goede leerkrachten, het hoofd te kunnen bieden.

#### **Autonome vernieuwingen door ICT**

1. Internettechnologie werd oorspronkelijk ontwikkeld voor militaire communicatiedoelinden. Vervolgens werd het na enige ontwikkeling en aanpassing gebruikt voor communicatie tussen wetenschappers. Maar de echte doorbraak van Internet als middel voor massacommunicatie en sociale en economische activiteiten, is uiteindelijk gekomen toen het werd beschikbaar gesteld voor iedereen en er diensten op werden ontwikkeld door een groot aantal bedrijven en individuen.
2. Het technische protocol voor short message service, oftewel SMS, was oorspronkelijk een signaleringsprotocol voor gebruik binnen mobiele telecommunicatienetwerken. Het had eigenlijk geen functie voor een gewone gebruiker. Nadat dit werd omgevormd tot een dienst voor de eindgebruiker is dit uitgegroeid tot een van de belangrijkste inkomstenbronnen van mobiele telecomaandbieders, met een enorme hoeveelheid mogelijkheden voor bijvoorbeeld toepassing in interactieve spelletjes.

Bovendien moet niet worden onderschat dat ICT ook een eigen en relatief autonome vernieuwingskracht en -factor is, die veelal onverwacht (anarchistisch) nieuwe producten en diensten laat ontstaan. Organisaties moeten daarmee om kunnen gaan of dat leren. Enerzijds omdat het losmaken van die kracht innovatieversnellend werkt. Anderzijds

<sup>10</sup> ICTRegie, *ICT-Scan 2008*, Den Haag 2008.



omdat die kracht zich ook niet laat stoppen, maar dan eigen oplossingen creëert. Kortom hoe gaan wij bestuurlijk en organisatorisch om met open innovatie van, door en met ICT. Dit vraagt om hele nieuwe organisatie en besturingsconcepten (snel, flexibel, kort cyclisch enzovoort). Tenslotte bevordert het gebruik van ICT door mensen ook hun deelname aan de samenleving in den brede, zowel in bestuurlijk als sociaal opzicht.

De veranderingen die de toenemende integratie van ICT met zich mee brengt voor de economie en samenleving, zowel nationaal als internationaal, zijn enorm in omvang en impact. In de Lange Termijn Strategie van het kabinet die in het kader van programma Nederland Ondernemend Innovatieland binnenkort verschijnt, wordt hieraan veel aandacht besteed. Er zal de komende jaren veel aan innovatie moeten worden gedaan, op nagenoeg alle domeinen. ICT is daarbij van groot belang, zoals het Innovatie Platform reeds in 2005 onderkende door ICT tot 'innovatie-as' te bestempelen. Teneinde de rol van ICT voor de komende jaren nader in te vullen, zet het kabinet in deze ICT-Agenda 2008-2011 haar ambitie neer.

### **1.1 De ambitie: De gebruiker centraal in de digitale dienstenmaatschappij**

Het kabinet heeft de ambitie om Nederland in 2015 te doen behoren tot de koplopers in het beschikbaar zijn en het gebruik van ICT-toepassingen en nieuwe digitale dienstverleningsconcepten. Het fundament hiervoor wordt gelegd in de periode tot 2011. Van het grootste belang is een bevolking die kan omgaan met ICT en digitale diensten, deze vertrouwt, waardeert en gebruikt om eigen welvaart en welzijn te bevorderen en daardoor bijdraagt aan duurzame economische groei. Om deze ambitie te halen acht het kabinet het noodzakelijk dat ICT-toepassingen en -diensten meer dan op dit moment de behoeften van de gebruiker centraal stellen, dat ze zijn gebaseerd op open standaarden waar mogelijk en dat ICT als katalysator worden gebruikt bij het herinrichten van dienstverlenings- en productieketens. De maatschappelijke meerwaarde is gelegen in de verbetering van dienstverlening, de verhoging van de arbeidsproductiviteit en het vergroten van het innovatieve vermogen van de publieke en private sectoren. Daarnaast is een breed gebruik van ICT goed voor de sociale participatie en integratie van mensen in de samenleving. De overheid wil overigens ook zelf een voorbeeldrol spelen, door de kwaliteit van elektronische dienstverlening richting burgers en bedrijven te verhogen en toegankelijk te zijn voor allen, ook hen die iets minder vaardig zijn in de omgang met ICT.

De staatssecretarissen van Economische Zaken en van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties nemen het voortouw bij het realiseren van deze ambitie en de uitwerking daarvan. Het bereiken van de ambitie zal echter een kabinet- en maatschappij-brede inzet vergen. De overheid is in de realisatie van deze ambitie een belangrijke, maar zeker niet de enige speler. Samenwerking met bedrijven, in alle branches, en individuele burgers, consumenten en werknemers is noodzakelijk om deze ambitie waar te maken. Het kabinet wil alle partijen enthousiasmeren en stimuleren om mee te werken, waar nodig en mogelijk zal zij daarin richtinggevende beslissingen nemen.

## 1.2 Nederland en de wereld richting 2015; een ICT-perspectief

Nederland opereert in de wereld niet alleen en beïnvloedt de internationale ontwikkelingen in beperkte mate. Om de hierboven neergelegde ambitie te realiseren is het dan ook van groot belang om te onderkennen welke internationale ontwikkelingen er zijn en hoe deze van invloed zijn op de Nederlandse samenleving en economie.

Internet en mobiele communicatie hebben het afgelopen 10 tot 15 jaar een revolutionaire impact gehad op de samenleving en economie, niet alleen in Nederland. Toegang tot informatie, diensten en communicatie over de hele wereld, is inmiddels technisch en qua kosten voor de gebruiker overal en altijd mogelijk geworden. Wie in 1995 een telefoongesprek wilde voeren met een (relatief) onbekende persoon of instantie, was doorgaans aangewezen op een vaste telefoonaansluiting en een telefoonboek of de nummerinformatiedienst van de PTT. Wie informatie wilde hebben over een bepaald onderwerp, zocht in een waarschijnlijk al wat gedateerde encyclopedie of ging naar de bibliotheek. Wie iets wilde kopen buiten het standaard assortiment van de lokale winkel, moest telefonisch of fysiek op zoek naar een winkel die wél het gewenste kon leveren. Wie zijn kennissenkring wilde uitbreiden werd lid van een club en wie zijn mening breed wilde uitdragen lid van een politieke partij of probeerde via de gedrukte of omroepmedia gehoord te worden.

Nu is voor al deze functies ook het internet beschikbaar, zelfs mobiel. Winkel- en kantoortijden spelen een steeds minder belangrijke rol voor de consument, burger, werknemer of andere hoedanigheid van privé personen. Fora voor het aanknopen van contacten, voor het delen van ervaringen en het verspreiden van meningen zijn in overvloed aanwezig en mobilisatie van steun voor ideeën is een stuk eenvoudiger geworden. De dienstverlening kan veel beter worden aangesloten bij de individuele keuzes van personen en is onafhankelijk van tijd en plaats beschikbaar. De kosten ten slotte zijn enorm afgenomen. Een hausse aan ICT heeft deze ontwikkelingen mogelijk gemaakt en zal blijvend van invloed zijn op hoe wij, wereldwijd, samenleven, werken, consumeren en ons vermaken.

Net zoals het voor de meesten van ons in 1995 niet mogelijk was een precies beeld te schetsen van hoe ons leven anno 2008 eruit zou zien, is het moeilijk om een voorspelling te wagen aan het leven in 2015. Een aantal ontwikkelingen is echter wel te schetsen:

- *Convergentie.* Vroeger waren voor nagenoeg alle communicatietoepassingen en – diensten aparte netwerken nodig. Tegenwoordig zijn steeds meer functionaliteiten beschikbaar via hetzelfde netwerk. De oorspronkelijke telefonie- en kabelnetwerken kunnen worden gebruikt voor internettoepassingen en daardoor voor zowel het browsen op het internet en het bekijken en beluisteren van televisie en radioprogramma's als voor telefoniediensten. Dezelfde diensten zijn beschikbaar over een mobiel netwerk via een kleine zaktelefoon, die ook foto's en filmpjes kan maken. Naar verwachting zal dit samensmelten van voorheen aparte functionaliteiten, ook wel convergentie genoemd, voorlopig nog doorzetten.

- *Mensen continu in verbinding*. Steeds meer ICT-toepassingen zullen mensen in staat stellen om continue toegang te hebben tot informatie en in verbinding te staan met hun sociale omgeving, met leveranciers en andere dienstenaanbieders. Hierdoor wordt het voor de mens steeds gemakkelijker om werk, ontspanning, consumptie en sociale contacten en andere bezigheden te voegen naar zijn eigen ritme en plaats. Het gebruik van diensten en de eisen die men stelt aan de dienstverlening veranderen hierdoor. Dit heeft impact op de mens, maar ook op de dienstverlening van de overheid<sup>11</sup> en bedrijven. Die zullen zich moeten gaan aanpassen aan de wensen van hun gebruikers en klanten, die steeds ruimere beschikbaarheid van steeds meer informatie en steeds complexere diensten zullen gaan vragen.
  
- *'User generated content'*. Voor wat betreft de inhoud van de informatie zal veel veranderen. Tot nu toe ging het om het leveren van een dienst inclusief inhoud aan een consument. Door de toegenomen ICT-functionaliteiten is het steeds eenvoudiger en goedkoper om informatie aan anderen beschikbaar te stellen. Met relatief weinig kennis en middelen kan een eindgebruiker als producent en aanbieder van informatie op gaan treden; als "prosument". Daarbij maakt hij of zij gebruik van de functionaliteiten die een ICT bedrijf aanbiedt. Bekende voorbeelden zijn YouTube, Wikipedia en Flickr. De informatie die gebruikers op deze wijze beschikbaar stellen, bestaat echter niet alleen uit zelf gecreëerde inhoud, maar ook uit reeds bestaande informatie (bijvoorbeeld muziek-, video-, foto-, boekfragmenten). De massale schaal waarop dit gebeurt lijkt een verandering in het maatschappelijke denken over eigendom van en verantwoordelijkheid voor informatie te signaleren en maakt het onder andere steeds moeilijker via de traditionele aanpak auteursrechten aan de auteur te doen toekomen.
  
- *'Collaborative creation' en 'crowd sourcing'*. Het leggen van verbindingen met mensen over de hele wereld wordt eenvoudiger. Dit leidt tot gemakkelijker en breder delen van kennis, inzichten en creativiteit. Het samen op afstand, via ICT werken aan nieuwe producten – *collaborative creation* – is in de jaren zestig en zeventig van de vorige eeuw begonnen in wetenschappelijke kringen. Een voorbeeld is *open source software* zoals Linux of de online encyclopedie Wikipedia. Het delen van informatie via internet heeft ook geleid tot een revolutie in het denken over de waarde van informatie. Waar kennis en informatie tot voor kort door veel bedrijven en instanties werd afgeschermd met het oog op het behoud van de waarde voor eigen gebruik, wordt informatie nu steeds vaker openlijk gedeeld met het oog op het vergroten van de waarde. Door dit *crowd sourcing* kan worden geput uit de kennis van veel meer mensen om de informatie optimaal te benutten.

---

<sup>11</sup> ICT maakt het mogelijk dat informatie steeds meer gepersonificeerd en klantgericht beschikbaar is en tijdig wordt afgehandeld. Dit speelt al langer in het bedrijvendomein, maar steeds meer verwachten burgers en bedrijven ook hoogwaardige ICT-dienstverlening van overheidsorganisaties en semi-publieke organisaties. Om aan te sluiten bij veranderende wensen van burgers en bedrijven en ontwikkelingen in de ICT staan overheidsorganisaties de komende jaren voor de uitdaging om hun werkwijze binnen en tussen organisatie te vernieuwen en ketentoeepassingen mogelijk te maken die uitgaan van de vraag van burgers en bedrijven..

### **Crowd sourcing en nieuwe manier van omgang met informatie**

Waar informatie over bodemschatten eeuwenlang geheim werd gehouden om concurrenten niet op ideeën te brengen, gebruikte het Canadese Goldcorp Inc., een goudmijn, internet om de kennis van deskundigen over de hele wereld af te tappen. Het bedrijf maakte al haar gegevens over een bepaalde mijn openbaar en loofde een prijs uit voor diegene die onderbouwd kon aangeven waar de volgende 6 miljoen 'ounce' goud kon worden gevonden. Meer dan 1400 mensen of bedrijven uit 50 landen vroegen de gegevens op. Een grafisch bedrijf uit Australië sleepte uiteindelijk de prijs in de wacht. Goldcorp heeft op basis van de aangeleverde input nieuwe goudvoorraden aangeboord.<sup>12</sup>

Deze beide ontwikkelingen zullen ertoe leiden dat productieprocessen en informatiestromen van diverse bedrijven en van de overheid anders worden ingericht. Niet elk bedrijf zal in dezelfde mate of op hetzelfde moment dergelijke openheid willen of kunnen verschaffen. Hetzelfde geldt voor bepaalde processen en informatie binnen de overheid. Welzal de vraag om meer openheid, delen van informatie en betrokkenheid bij en van de buitenwereld sterker worden naar mate deze methode van werken meer wordt gebruikt.

- *Belang van kennis en vaardigheden in de digitale maatschappij.* Het traditionele onderwijs en opvoeden verloopt in overwegende mate van oudere generatie naar jongere. Dat geldt onder meer voor het strikken van veters, voor taalvaardigheid en rekenen, voor de kritische blik ten aanzien van wat je leest en ziet, voor hulp aan zieken en voor het bouwen van vliegtuigen. In de huidige en toekomstige wereld verschuift dit perspectief. De aanname dat jongere generaties beter overweg kunnen met het grote aanbod aan informatie en nieuwe, ICT-gedreven, toepassingen en diensten, is onjuist zo blijkt uit recent onderzoek<sup>13</sup>. De zgn. digitale generatie scoort wel hoog wat betreft zgn. operationele en formele vaardigheden, maar niet hoger (soms zelfs minder) als het gaat om informatie en strategische vaardigheden met ICT. Het opleidingsniveau is doorslaggevend voor eVaardigheden dan de leeftijd. Jongeren kunnen weliswaar aan ouderen laten zien wat de mogelijkheden zijn van de technologie en nieuwe toepassingen (knoppenkunde, basale omgang met internet). De ouderen kunnen echter overdragen waarom ook in een digitale omgeving het beschermen van je privacy, het niet zomaar aannemen wat geschreven staat, normen en waarden en het behoedzaam omgaan met vreemden van belang is en doelmatig informatie zoeken op het internet.<sup>14</sup> Dit belang geldt uiteraard ook voor de traditionele media maar is bij internet des te belangrijker aangezien dit medium een steeds grotere rol speelt in het dagelijks leven van jongeren. Het is van belang om te constateren dat het hier gaat om een niet omkeerbare ontwikkeling. Jongeren van nu zijn de burgers en consumenten van morgen. Zij zullen hun eigen communicatie en aanschafkanalen bepalen. Overheid en bedrijfsleven zullen daarin mee moeten gaan. Van belang is dat jongeren goed worden voorbereid op een leven lang goed functioneren in een veelheid aan beroepen en functies en dat ze de kennis, houding en vaardigheden opdoen waarmee ze in zowel sociaal als economisch opzicht goed

<sup>12</sup> T.L. Friedman, *The World is Flat*, Londen 2006, 112-116.

<sup>13</sup> TU Twente, *Digitale vaardigheden van Nederlandse burgers*, Enschedé 2008.

<sup>14</sup> Zie de brief van de minister van OCW en van Jeugd en gezin over mediawijsheid (Tweede Kamer, 2007-2008 31434, nr 1).

kunnen functioneren in de digitale maatschappij. Veel van deze vereiste kennis en vaardigheden, ook met betrekking tot het gebruik en de inzet van ICT, zullen in belangrijke mate in het onderwijs en via opvoeding in de privé sfeer worden bijgebracht. Het onderwijs zal dus zeker een rol moeten hebben in het aanleren van informatievaardigheden voor het internet. Verder worden kennis en vaardigheden ook op de werkvloer bijgeschaafd en bijgehouden: collega's leren aan en van elkaar en werkgevers zouden blijvend aandacht moeten hebben voor scholing van hun werknemers. Voor de mensen die buiten het formele onderwijs en de arbeidsmarkt staan is het des te belangrijker dat er voorzieningen zijn voor volwasseneneducatie en burgerschapsvorming. Naast de vaardigheden in het gebruik van ICT is algemene voorlichting en bewustwording nodig omtrent de kwetsbaarheden en mogelijke risico's die het gebruik met zich mee brengen, het is derhalve van belang leerlingen vaardigheden over dergelijke digitale risico's en de beschikbare beveiligingsmogelijkheden bij te brengen.

Door de bovengeschetste ontwikkelingen ontstaat ook steeds meer behoefte aan hoger opgeleiden. De kennissamenleving zoals die zich ook in Nederland ontwikkelt en de doelstellingen die in dit verband in Europees verband<sup>15</sup> zijn geformuleerd doen een beroep op het onderwijs om aan deze groeiende behoefte te voldoen.

- *Virtuele identiteit, privacy en vertrouwen.* Met de komst van het Internet is een nieuw communicatiekanaal ontstaan dat de mogelijkheid biedt om zaken die voorheen in de fysieke wereld werden gedaan, ook elektronisch af te handelen. Dat wil zeggen: in de virtuele wereld. Aankoop van producten, internetbankieren, de 24 uur per dag beschikbare overheidsdienstverlening, zijn hier voorbeelden van. In veel gevallen staat of valt de levensvatbaarheid van deze voorbeelden met een goede, betrouwbare en algemeen verkrijgbare digitale identiteit, toegespitst op gebruik in de virtuele wereld. Daarmee kan de burger, als klant van oftewel de overheid of een bedrijf, zich in de digitale wereld kenbaar maken. Deze activiteiten in de virtuele wereld vergen echter een goede bescherming van de persoonlijke levenssfeer en een gedegen waakzaamheid voor criminaliteit, zodat privacy en vertrouwen gewaarborgd kunnen worden. Zoals bij alle nieuwe technologieën vraagt dit om specifieke inzet van overheid, bedrijfsleven en de burger/consument zelf.

De agenda met betrekking tot het ICT Veiligheidsbeleid is uiteengezet in de gezamenlijk brief van de Ministers van Justitie en van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Staatssecretaris van Economische Zaken<sup>16</sup>. Het beleidskader voor de rechtshandhaving bij cybercrime in het algemeen en internetmisbruik in het bijzonder is neergelegd in de brief van de Minister van Justitie<sup>17</sup>

**Schetsen van hoe digitale dienstverlening er in 2015 uit kan zien en welke impact het zouden kunnen hebben op de maatschappij**

- o De bevolking, de overheid en het bedrijfsleven beschikken in steeds grotere mate over een brede ervaring met digitale dienstverlening. Door een toename aan kennis en ervaring aan zowel de kant van de aanbieders (overheid, bedrijven, particulieren) als van de consument, burger of werknemer, alsook

<sup>15</sup> Zie paragraaf 1.3

<sup>16</sup> Tweede Kamer, 2007-2008, 26 643, nr. 103.

<sup>17</sup> Tweede Kamer, 2007-2008, 28 684, nr. 133.

de uitwisseling daarvan, kunnen betere producten en diensten worden gemaakt. De aanbieder weet beter wat gebruikers willen en de consument krijgt producten en diensten die nauwer aansluiten bij zijn of haar wensen en mogelijkheden.

- Deze digitale diensten zijn ingericht naar de behoefte van de klant of gebruiker. Dat wil zeggen dat niet de informatie die de betreffende dienst heeft en wil presenteren het uitgangspunt is, maar juist de behoefte van de klant of de volgende gebruiker in de keten wordt centraal gesteld.
- Veel diensten, zowel van overheid als bedrijfsleven, zijn 24 uur per dag digitaal beschikbaar en toegankelijk en worden gebruikt op momenten dat de gebruiker het wil. Ook professionals binnen de overheid kunnen beschikken over relevante informatie en diensten.
- Diensten zijn over het algemeen interoperabel, ze kunnen via verschillende netwerken en eindapparaten worden afgenomen. Hierdoor is het voor de gebruiker eenvoudiger om van dienst te wisselen.
- In diverse maatschappelijke domeinen wordt door onder andere de inzet van ICT een aantal knelpunten opgelost of beheersbaar gemaakt. Door toename van zorgverlening op afstand via bijvoorbeeld internetconsultatie gaan zorgverleners efficiënter met hun tijd om, kunnen meer mensen contact krijgen met een zorgverlener, kunnen mensen langer zelfstandig blijven wonen en kosten worden bespaard.
- In het onderwijs en bij opleidingen speelt ICT inmiddels, zeker als instrument voor vernieuwing van het onderwijs, en het aanleren van internet kennis en vaardigheden, een steeds belangrijkere rol. Door onderwijsconcepten als simulaties en samenwerkend leren blijken studenten beter op de praktijk voorbereid als ze klaar zijn met hun opleiding. Door interactieve leervormen en de beschikbaarheid van digitaal bronnenmateriaal om kennis te verdiepen zijn scholieren de lessen interessanter gaan vinden. De toename aan ICT-leermiddelen heeft er ook toe geleid dat leraren hun tijd efficiënter kunnen indelen, een deel van de kennisoverdracht wordt immers door de ICT-programma's overgenomen.
- Camera's en andere sensoren dragen in belangrijke mate bij aan de veiligheid van wijken en bedrijventerreinen. Door camera's te koppelen aan sensoren als agressiedetectoren en patroonherkenningssoftware toe te passen op de beelden, hoeven alleen beelden te worden getoond en vastgelegd als er daadwerkelijk een incident plaatsvindt. Dit leidt ertoe dat de veiligheid is toegenomen, de privacy gerelateerde bedenkingen ten aanzien van het gebruik van camera's is afgenomen en dat minder beveiligers bezig zijn met saai werk, zoals het bekijken van camerabeelden waarop niets gebeurt. In plaats daarvan kunnen zij fysiek preventief aanwezig zijn in hun wijk of daar waar daadwerkelijk iets aan de hand is.
- Technologische ontwikkelingen hebben ervoor gezorgd dat ICT-apparatuur steeds minder stroom verbruikt. Bovendien wordt door slimme energiemeters in de meterkasten van een groot deel van het woningbestand zo efficiënt mogelijk het gebruik van stroom geregeld. Huishoudens en bedrijven die zelf stroom opwekken, via bijvoorbeeld een windmolen of zonnepanelen, leveren tegen vergoeding hun ongebruikte energie aan het elektriciteitsnet.
- Door telewerktoepassingen heeft ICT een grote impact op de mobiliteit. Mensen worden steeds meer in staat gesteld om tijdens de spitsuren thuis te werken in plaats van aan te sluiten in de file. Door ICT-toepassingen van de verschillende vervoersmodaliteiten te combineren kunnen forensen en reizigers een efficiëntere route kiezen van vertrekpunt naar bestemming en die tussentijds aanpassen. Hun auto is voorzien van de nieuwste ICT-systemen om de route te kiezen die het minst belastend is voor het milieu. Vervoerders van gevaarlijke stoffen kunnen efficiënt om dichtbevolkte gebieden en andere risicovolle locaties heen worden geleid. Door de logistieke ketens slimmer te koppelen en de informatie over aanbod van en vraag naar transportcapaciteit beter te organiseren hoeven minder vrachtwagens leeg terug te rijden na het lossen van de lading. Al deze maatregelen hebben een merkbaar gunstig effect op de uitstoot en de lengte van de files.
- Door nieuwe businessmodellen, waarbij ontwikkelde software snel en nagenoeg gratis beschikbaar is voor hergebruik, wordt innovatie sterk bevorderd. Deze ontwikkeling is versneld door de toename van open source software en heeft als kenmerken een sterke betrokkenheid van de eindgebruiker en de afwezigheid van zware beschermingsconstructies voor intellectuele eigendomsrechten: hoe meer gebruik, hoe meer vernieuwing en hoe beter de toepassing is het credo.
- Veel culturele uitingen zijn digitaal vindbaar en worden gebruikt. Dit heeft geleid tot een verrijking van het online beschikbare culturele aanbod, tot een betere toegankelijkheid van digitaal cultureel

erfgoed en tot hogere bezoekersaantallen in musea en andere culturele objecten. Iets in het echt zien is voor veel mensen toch nog steeds interessanter dan het te zien via een beeldscherm.

### 1.3 Europese ontwikkelingen

Niet alleen de Nederlandse overheid heeft aandacht voor de toenemende rol die ICT speelt in de samenleving en economie. In de Lissabon-agenda van maart 2000, en de programma's ter uitvoering daarvan, wordt het belang van ICT en de bijdrage die het kan leveren aan de kenniseconomie en informatiesamenleving nadrukkelijk onderkend. Het I2010 programma bijvoorbeeld is het strategische kader van de Europese Commissie dat de grote beleidslijnen omvat voor de informatiemaatschappij en de media. Dit geïntegreerde beleid heeft met name tot doel kennisverwerving en innovatie te bevorderen, ter ondersteuning van de economische groei en het creëren van meer en kwalitatief betere banen. I2010 verwijst naar de volgende 3 i's:

- 1) '**Information space**'. Doel is om een interne markt voor informatiediensten en – goederen te realiseren, waarbij snelheid, interoperabiliteit, betaalbaarheid en veiligheid van breedbandige verbindingen, diensten en content voorop staan.
- 2) '**Innovation in ICT**' door meer investeringen in ICT-onderzoek en het promoten van R&D.
- 3) '**Inclusion**' het verhogen van de toegankelijkheid en deelname aan de informatiemaatschappij, inclusief het stimuleren van de toepassing van ICT in het publieke domein.

De i2010-aanpak, als de ICT-pijler in de bredere Lissabonstrategie, is recentelijk geëvalueerd<sup>18</sup>. Het actieplan is hierop aangevuld met acties op vier belangrijke thema's voor de toekomst, die ook hun weerslag vinden in deze nationale ICT-Agenda:

- De toekomst van netwerken en het internet: De Europese breedbandmarkt ontwikkelt zich snel en laat die van de Verenigde Staten al achter zich. De Europese penetratiegraad bereikte 20% van de bevolking in januari 2008. Denemarken, Finland en Nederland zijn wereldleiders. Europa kan deze voorsprong niet verspelen. Daarom zal er onder andere een breedbandprestatie-index worden ontwikkeld, aandacht besteed aan de overschakeling naar IPv6 en scenario's voor toekomstige businessmodellen worden ontwikkeld.
- Een interne markt voor informatiediensten: In de evaluatie van de interne markt wordt gewezen op het vrije verkeer van kennis en innovatie als een "vijfde vrijheid". Acties die hierop aangrijpen zijn de herziening van het Europese regelgevende kader voor telecommunicatie, het efficiënter maken van het spectrumbeheer, proeven met pan-Europese overheidsdiensten en een Europees raamwerk voor elektronisch factureren.
- Onderzoek en innovatie: De Europese doelstelling om tegen 2010 3% van het Bruto Binnenlands Product aan onderzoek te besteden lijkt vooralsnog niet gerealiseerd te worden. Om ICT-onderzoek en ontwikkeling een verdere push te geven zullen er gezamenlijke technologie-initiatieven worden gelanceerd, de

---

<sup>18</sup> COM(2008) 199.

samenwerking tussen de Europese technologieplatforms verbeterd worden en een Mededeling uitgebracht over ICT en energiebesparing.

- De gebruiker in de digitale omgeving: in 2007 was één op de twee Europeanen een regelmatige internetgebruiker en was 80% van de huishoudens met een inbelverbinding al overgestapt naar een breedbandverbinding. Niettemin gebruikt ongeveer 40% van de Europeanen het internet helemaal niet en heeft 46% van de Europese huishoudens nog geen internettoegang. Om een echte informatiemaatschappij voor iedereen te realiseren is dit jaar het *'eInclusion initiative'* gelanceerd. Het initiatief wil de participatie van met uitsluiting bedreigde groepen stimuleren en met ICT de levenskwaliteit verbeteren. Verder zal er ondermeer een gids worden gepubliceerd waarin de rechten en plichten van gebruikers in de digitale omgeving worden uitgelegd.

In 2008-2009 wordt tenslotte een begin gemaakt met het schetsen van de lijnen van de lange termijnagenda (na i2010) voor de informatiemaatschappij- en mediabeleid.

Het i2010 programma bestaat uit onderdelen voor onder andere overheidsdienstverlening (eGovernment actieplan), de zorg (eHealth; ageing), een informatiemaatschappij voor iedereen (eInclusion), elektronische vaardigheden van gebruikers (eSkills) en digitale bibliotheken (Digital Libraries Initiative). Deze deelprogramma's kennen allemaal hun Nederlandse tegenhangers. Nederland wordt in Europees verband op veel van deze onderdelen gezien als koploper. Er wordt naar Nederland gekeken voor richting bij de uitwerking en uitvoering van de activiteiten. Het prototype voor de European Digital Library Europeana (EDL) wordt bijvoorbeeld in Nederland ontwikkeld en eind 2008 gelanceerd<sup>19</sup>. Ook het eCustoms project, waarin de douane-gerelateerde activiteiten bij de in-, door- en uitvoer van goederen mede door toepassing van gestandaardiseerde ICT wordt geoptimaliseerd, is voor handelslanden als Nederland van groot belang. Doel hiervan is om de veiligheid van goederenstromen te verbeteren en de administratieve lasten van bedrijven te beperken.

Elders in de Lissabon-agenda wordt onder meer de doelstelling verwoord om het aandeel van hoger opgeleiden binnen de beroepsbevolking binnen een aantal jaren te verhogen naar 50%.

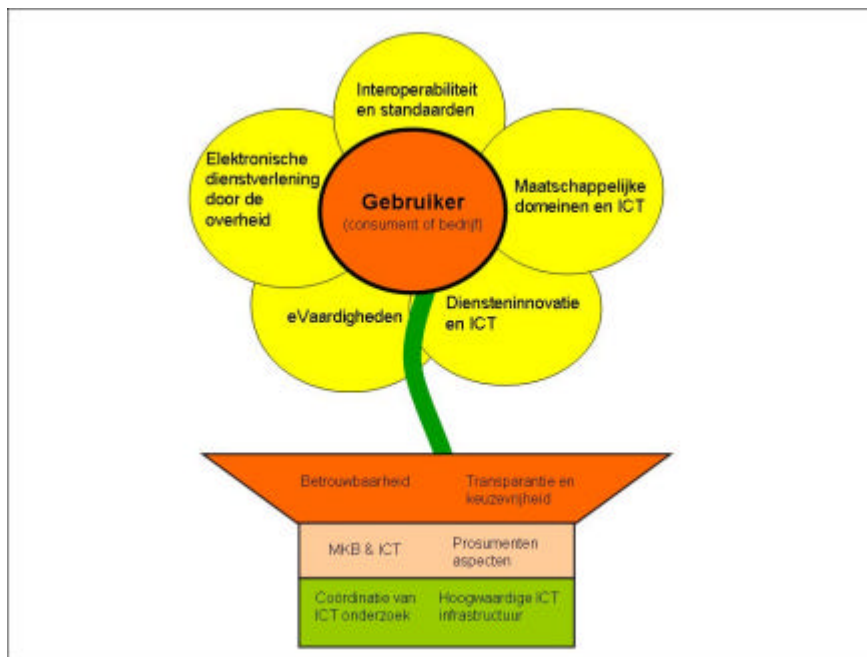
#### 1.4 Prioriteiten voor digitale ICT-dienstenontwikkeling

Om de hierboven neergezette ambitie van het kabinet en de Europese agenda te behalen, moet aan een aantal voorwaarden worden voldaan. Deze voorwaarden, bestaande uit randvoorwaarden die altijd aanwezig moeten zijn en enkele prioriteiten van dit kabinet in het licht van de gestelde ambitie, zijn gevisualiseerd in onderstaande 'ICT-bloem'. Centraal in het hart van de bloem staat de gebruiker van digitale toepassingen en diensten, of dit nu een individuele persoon is of een bedrijf. Daaromheen staan de prioriteiten genoemd die tot een extra beleidsinspanning zullen leiden. De randvoorwaarden vormen de basis, zij krijgen over het algemeen al geruime tijd aandacht. Deze aandacht en inspanningen zullen worden voortgezet.

---

<sup>19</sup> Zie [www.europeana.eu](http://www.europeana.eu).





Figuur 2

Hieronder volgt een korte toelichting op de keuze van het hart en de prioriteiten. Nadere uitwerking daarvan wordt gegeven in deel II van de ICT-Agenda.



#### 1.4.1 De gebruiker centraal

Ondanks de gunstige positie van Nederland in internationaal perspectief waar het gaat om ICT, zijn er ook kanttekeningen te plaatsen. Verschillende ICT-projecten leveren niet op het geplande moment de voorspelde resultaten op. Een reden hiervoor is dat onvoldoende rekening wordt gehouden met de ‘disruptieve’ kant van ICT. Te vaak wordt ICT als technisch toermiddel gezien, dat wordt toegevoegd aan een bestaand proces, waarna dat proces sneller en beter gaat. Dit beeld gold wellicht tijdens de automatiseringsgolf van de jaren tachtig, nu gaat dit niet meer op. Voor echte verbeteringen in de dienstverlening en producten zal ICT als disruptieve technologie moeten worden beschouwd: het zet bestaande processen op hun kop.

Veel producten en diensten komen tot stand als gevolg van een keten van activiteiten, producten en diensten, waarbij ICT een ondersteunende functie heeft. De waardering van het product of de dienst, en daarmee het succes en het voortbestaan ervan, hangt bovendien steeds meer af van de beoordeling door de afnemer, klant, consument, burger; kortom de gebruiker. Voor het verbeteren van de waardering van het eindproduct of de uiteindelijk geleverde dienst is het noodzakelijk om de gehele keten onder de loep te nemen, om alle onderdelen van de keten en de bijdrage aan de waardering van het eindproduct of de dienst te beoordelen. In veel gevallen zal het opnieuw inrichten en stroomlijnen van een keten nodig zijn om daadwerkelijke verbetering te boeken. ICT kan

hieraan bijdragen door toegang tot diensten en transport van informatie tussen schakels in de keten te faciliteren. Doordat rekening moet worden gehouden met de informatiestroom door de keten, helpt ICT ook de keten te organiseren. Wanneer daarbij de wens van de gebruiker als uitgangspunt wordt genomen in plaats van als resultante, is een goede waardering van het product of de dienst eenvoudiger te bereiken.

Bovenstaande redenering bevat volgens het kabinet de sleutel tot goede dienstverlening en daarmee tot het realiseren van de neergelegde ambitie. De realisatie ervan zal in de praktijk minder eenvoudig zijn dan het opschrijven. Herinrichting van ketens levert naast veel kansen ook veel weerstand op. Veranderingen van de eigen positie in de keten kan voor sommige partijen tot verlies van invloed en inkomen leiden, terwijl anderen er meer van profiteren. Dit vergt aandacht van alle betrokken partijen en soms wellicht ook afspraken over compensatie op enigerlei wijze.

Verandering vergt ook de actieve betrokkenheid van bestuurders en besturen, wat vaak nog onvoldoende het geval blijkt te zijn. Om deze reden zal het kabinet bij de uitwerking en uitvoering van deze ICT-Agenda bijzondere aandacht schenken aan het ondersteunen van processen die de herinrichting van ketens vanuit het perspectief van de gebruiker beogen. Dit zal in de eerste plaats de ketens in publieke en maatschappelijke domeinen betreffen, aangezien de overheid daar een bijzondere eigen verantwoordelijkheid heeft. In veel van deze ketens zal echter ook nauwe samenwerking met het bedrijfsleven en onderzoeksinstellingen van belang zijn.

#### 1.4.2 De prioriteiten



##### *E-vaardigheden*

Om van de digitale diensten en toepassingen optimaal gebruik te kunnen maken moeten mensen er wel mee om kunnen gaan. Zowel in hun rollen van burger, consument, werknemer of als prosument moeten mensen voldoende vaardig zijn om de aangeboden digitale diensten af te nemen en de toepassingen te gebruiken. Dit ter verbetering van hun welzijn en welvaart.



##### *Elektronische dienstverlening door de overheid*

Er wordt al enkele jaren gewerkt aan het online beschikbaar stellen van informatie en diensten van de overheid aan burgers en bedrijven. Een van de redenen daarvoor is het terugdringen van de administratieve lasten. Het daadwerkelijk implementeren en gebruiken van de diensten blijft echter nog achter. De basale elektronische dienstverlening zal de komende jaren daadwerkelijk voor alle burgers en bedrijven beschikbaar moeten komen.



##### *Interoperabiliteit en standaarden*

Nu de gebruiker verwacht dat steeds meer diensten en toepassingen via verschillende netwerken kunnen worden afgenomen, is het van

groot belang dat de achterliggende diensten en informatie daadwerkelijk kunnen worden ontsloten. Hiervoor is nodig dat interoperabiliteit van toepassingen en diensten wordt gewaarborgd. Daarvoor zijn, liefst open, standaarden nodig. Daar waar het om overheidsdienstverlening gaat zal het kabinet nadrukkelijker sturen op het toepassen van bepaalde door het standaardisatiecollege vastgestelde standaarden.



#### *Maatschappelijke domeinen en ICT*

Om een aantal knelpunten in maatschappelijke domeinen zoals zorg, onderwijs, veiligheid en dergelijk weg te nemen, is innovatie in die domeinen noodzakelijk. ICT kan daarin een belangrijke rol spelen.



#### *Diensteninnovatie en ICT*

De dienstensector in Nederland biedt grote kansen tot groei en export vanwege de toenemende liberalisering-trend van diensten op mondiaal niveau. Daarvoor is het nodig dat vooral de internationaal vooroplopende dienstensectoren blijven innoveren. Innovatie van diensten is ook noodzakelijk om de arbeidsproductiviteit, waarin diensteninnovatie met behulp van ICT moet resulteren, voldoende te laten groeien om in de toekomst ons niveau van welvaart te kunnen behouden. Het kabinet wil daarom diensteninnovatie met gebruikmaking van ICT stimuleren.

### **1.5 De ICT-basis**

De basis bestaat uit drie lagen:

1. fundament van infrastructuur en ICT-onderzoek;
2. diensten van en aan MKB en prosumenten; en
3. betrouwbaarheid van ICT en werking van de markt.

De onderwerpen in de basis hebben over het algemeen al enkele jaren de aandacht van het kabinet. Er zijn diverse beleidsactiviteiten voor opgezet, die nuttig zijn gebleken en nodig blijven. Deze onderwerpen staan dus ook in deze ICT-Agenda genoemd, maar iets minder centraal dan in het verleden.



#### *1.5.1 Fundament van infrastructuur en ICT-onderzoek*

Internationaal is Nederland een van de koplopers op terrein van ICT-verbindingen. Het aantal breedbandige aansluitingen en de ruime keuze in aanbieders en aansluitmogelijkheden, zijn internationaal nagenoeg ongekend.

Innovatie en duurzame economische groei kan niet zonder kennis. Er wordt dan ook veel geïnvesteerd in kennisontwikkeling, zowel door de overheid als door het bedrijfsleven. Het gaat hierbij zowel om onderzoeken die gericht zijn op het tot stand brengen van toepassingen op de korte termijn, als om meer strategische, fundamentele kennis die pas

over enkele jaren in producten en diensten terecht zal komen. Om de schaarse middelen die voor dit onderzoek beschikbaar zijn zo goed mogelijk te benutten, zal effectief moeten worden gecoördineerd tussen de betrokken kennisinstellingen en bedrijven. Daarnaast zal de onderzoeksbasis qua omvang en kwaliteit verder moeten worden versterkt.



#### 1.5.2 *Diensten van en aan MKB en prosumenten*

Het MKB is een belangrijke bron van werkgelegenheid en van innovatie voor de Nederlandse economie. Bovendien kan het MKB voorzien in de behoefte van gebruikers aan lokale informatie over evenementen, aanbiedingen van producten en dergelijke. Het gebruik van ICT door MKB'ers neemt echter minder snel toe dan gewenst en verdient daarom aandacht van het kabinet. De opkomst van de prosument leidt bovendien tot nieuwe dynamiek in de markt van vraag en aanbod. Dat geldt ook voor de 'markt voor de publieke opinie'. Bedrijfsleven en overheid moeten zich hiervan rekenschap geven en de gevolgen van mondige en vaardige burgers en consumenten in hun bedrijfsvoering en communicatie betrekken.



#### 1.5.3 *Betrouwbaarheid van ICT en werking van de markt*

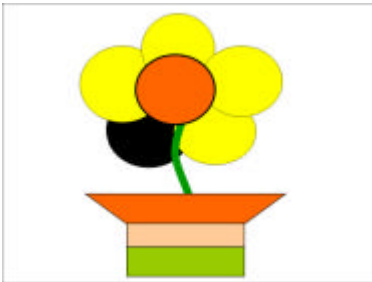
Het toenemende gebruik van ICT is mede afhankelijk van het vertrouwen in de netwerken, in de aanbieders en de door hen geleverde producten en diensten. Nu steeds meer economische en maatschappelijke processen van ICT afhankelijk zijn, is de beschikbaarheid, betrouwbaarheid en integriteit van de netwerken, diensten en (persoonlijke)informatie van groot belang. Daarnaast is het van belang dat misbruik van ICT en van persoonsgegevens die via de ICT worden getransporteerd, wordt voorkomen en bestreden, niet alleen door de overheid, maar juist ook door de gebruikers zelf en de aanbieders van diensten en toepassingen.

Voor een efficiënt werkende markt voor elektronische communicatie is het – naast vertrouwen in het aanbod -, vooral ook gelet op de belangen van consumenten, van groot belang dat er voldoende transparantie is in het aanbod, de prijs en de kwaliteit van telefonie, internettoegang en audiovisuele mediadiensten. Daarnaast moeten gebruikers toegang kunnen krijgen tot diensten en kunnen veranderen van aanbieder zonder onredelijke voorwaarden, langdurige verplichtingen of discontinuïteit in de verbinding.

## Deel II: De prioriteiten en randvoorwaarden

In dit tweede deel van de ICT-Agenda worden de prioriteiten en randvoorwaarden nader uitgewerkt en zal worden aangegeven hoe hier volgens het kabinet uitvoering aan moet worden gegeven.

### 2 De prioriteiten



#### 2.1 eVaardigheden

##### 2.1.1 *Activiteiten ter bevordering van eVaardigheden*

Kennis en vaardigheden om met ICT om te gaan, vormen steeds meer een voorwaarde voor bijvoorbeeld het verkrijgen en behouden van werk en een succesvolle carrière en voor het onderhouden van sociale contacten: ze zijn belangrijk voor het optimaal benutten van en

deelnemen aan de informatiemaatschappij. Nederland heeft dus eVaardige mensen nodig, in alle facetten van hun bestaan: op het werk, in de leeromgeving en privé.

Het kabinet acht het vergroten van het niveau en inzet van eVaardigheden van belang om de volgende redenen:

- versterking van de positie van de digitale consument
- verhoging van de arbeidsproductiviteit van mensen in de werkomgeving
- versterken van de innovatie van producten en diensten
- vergroten van de sociale samenhang tussen mensen met behulp van ICT
- vergroten van toegankelijkheid en benutting van online overheidsinformatie en – diensten, en
- verbeteren van functioneren en presteren van de overheid zelf (practice what you preach).

Daarnaast is er ook een macro-economische ratio voor het willen versterken van de eVaardigheden van Nederlanders. Onderzoek<sup>20</sup> wijst uit dat het de Nederlandse maatschappij ongeveer 250 miljoen euro aan productiviteitsverbeteringen oplevert wanneer alle werkzame mensen die nu geen eVaardigheden bezitten, op het meest basale niveau van eVaardigheden worden gebracht. Het leeuwendeel van deze toename komt bij de werknemer terecht in de vorm van hoger loon, namelijk een gemiddelde loontoename van 250 euro per persoon per jaar.

---

<sup>20</sup> SEO, *Maatschappelijke baten van eVaardigheden*, Amsterdam 2008.

### **Welvaartseffecten van een eVaardiger bevolking**

Een ruwe berekening van de welvaartseffecten van eVaardigheden op het aankoop(beslissings)proces van de consument leidt tot een geschatte welvaartswinst van 87,50 euro per persoon per jaar. Bezien op de circa 1,6 miljoen Nederlanders die geen digitale vaardigheden bezitten (de zogenoemde 'digibeten'), geeft dit een geschatte totale welvaartswinst van 140 miljoen euro per jaar.

Dit zijn redenen te meer voor het kabinet om eVaardigheden hoog in het vaandel van deze ICT-Agenda te voeren. Bovendien geeft het kabinet hiermee invulling aan het bredere Europese initiatief voor een echte informatiemaatschappij voor iedereen (eInclusion). eInclusion is een belangrijke pijler van het i2010 actieprogramma (zie paragraaf 1.3). Op dit moment neemt meer dan één op de drie Europeanen nog niet volledig deel aan de informatiemaatschappij (digitale uitsluiting). Als deze groepen wel volledig kunnen profiteren van de voordelen van ICT, dan levert dat een aanzienlijke bijdrage aan economische en sociale vooruitgang, en hiermee ook aan de Lissabonagenda. Volgens eerste schattingen zou dit de Europese Unie in vijf jaar 35 à 85 miljard euro kunnen opleveren.<sup>21</sup>

Wat betreft eVaardigheden hebben mensen zelf, de markt en de overheid ieder een eigen verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat het niveau en de inzet van eVaardigheden wordt geoptimaliseerd. In veel gevallen vullen mensen en marktpartijen die verantwoordelijkheid goed in. De overheid ziet het als haar taak om de achterblijvende groepen voor wat betreft eVaardigheden op een hoger niveau te brengen. Immers, de mensen in de 'achterblijvende' groepen komen collectief problemen tegen van structurele aard, die de markt onvoldoende oplost en die de mensen zelf onvoldoende kunnen oplossen. In de Motie Heijnen/Schinkelshoek<sup>22</sup>, wordt gevraagd om een actieprogramma voor met name kwetsbare groepen als ouderen, mensen met een functiebeperking en een tekort aan kennis en vaardigheden, om de toegankelijkheid van de e-overheid te bevorderen door middel van training en voorlichting. Een reactie op deze motie kan de Kamer voor de zomer 2008 tegemoet zien.

Specifieke aandacht vergt de stimulering van eVaardigheid en andere ICT-gerichte kennis en vaardigheden in het onderwijs. Uit de internationale vergelijkingen die in de inleiding van deze ICT-Agenda zijn genoemd, blijkt dat Nederland hier nog een uitdaging heeft liggen. Hoe ICT en de eVaardigheid van leerlingen en docenten aandacht krijgen in het onderwijs wordt nader uiteengezet in paragraaf 2.4.3.

Een nadere onderbouwing en uitwerking van de acties die het kabinet wil ondernemen ten aanzien van eVaardigheden is opgenomen als bijlage II van deze ICT-Agenda. De acties zijn gericht op mensen, bedrijven en de overheid zelf.

<sup>21</sup> COM(2007) 694 en persbericht Brussel, 29 November 2007

<sup>22</sup> Tweede Kamer, 2007-2008, 31200 VII, nr. 35.

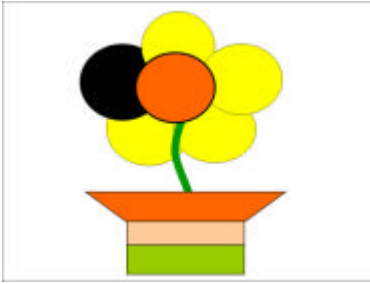
### 2.1.2 Overige vaardigheden voor de digitale samenleving

Nauw gelieerd aan de acties in relatie tot eVaardigheden is het programma *Digibewust*. Dit is een samenwerkingsverband tussen overheid en bedrijfsleven dat in Nederland het 'digibewust'zijn wil stimuleren en vergroten. Digibewust zijn betekent bewust zijn van de mogelijke gevaren en risico's van het gebruik van digitale middelen zoals e-mail, online betalen, en dergelijke. Dit wordt bereikt door via kennisoverdracht een bewuste manier van omgaan met digitale toepassingen te realiseren en het nemen van eigen verantwoordelijkheid in het beperken van gevaren en risico's. Het programma Digibewust loopt tot eind 2008. Gedurende 2008 wordt besloten over een volgende fase die gerechtvaardigd lijkt te worden door enerzijds de voortdurende noodzaak van voorlichting op het gebied van ICT en kwetsbaarheid, en anderzijds de hoge kwaliteit van de georganiseerde activiteiten en de groei van het aantal aangesloten deelnemers in de publiekprivate samenwerking. Onderwerpen als eVaardigheden, privacy, cybercrime en de rol van convergentie zullen een belangrijke rol gaan spelen.

Er komt een mediawijsheid expertisecentrum dat kinderen, jongeren, hun ouders en scholen gaat ondersteunen in het leren omgaan met de veelheid van media-uitingen<sup>23</sup>. Het expertisecentrum gaat kennis en activiteiten op het gebied van media-educatie bundelen en aantrekkelijker maken via een online service. Het centrum wordt fysiek ondergebracht bij het Instituut voor Beeld en Geluid en krijgt ook loketten in openbare bibliotheken. Ook voor het omgaan met de digitale media is 'mediawijsheid', een specifieke eVaardigheid, onontbeerlijk. Het expertisecentrum wordt opgezet als een netwerk van organisaties die zich bezighouden met mediaeducatie.

Actie	Doel	Wie	Tijdpad
Uitvoeringsagenda eVaardigheden 2009-2011	Verbeteren eVaardigheden bij groepen die achterblijven, in het MKB en bij ambtenaren en bestuurders	EZ, BZK en OCW	Einde 2008 gereed
Kabinetsreactie op Motie Heijnen/Schinkelshoek	De toegankelijkheid van de e-overheid voor alle burgers te bevorderen d.m.v. training en voorlichting.	BZK	Voor zomerreces 2008
Vervolg Digibewust	Besluitvorming over eventuele volgende fase van Digibewust na afloop van huidige looptijd eind 2008.	EZ	Eind 2008 gereed
Opzetten Mediawijsheid en expertisecentrum	Veilig en verantwoord mediagebruik bevorderen met name de jeugd en hun sociale omgeving. Bevorderen van samenhang tussen bestaande initiatieven, verbinden van activiteiten en voorzien in witte vlekken	OCW en Jeugd en Gezin	2008-2010
Kabinetsreactie op motie Çörüz	Inventarisatie van bestaande voorlichtingscampagnes	Jus	Eind 2008

<sup>23</sup> Zie de brief van de minister van OCW en van Jeugd en gezin over mediawijsheid (18 april 2008 Kamerstukken II 2007-2008 31434, nr 1). Stichting Kennisland heeft onderzoek gedaan naar het huidige aanbod op het terrein van mediawijsheid. Daaruit is een Kaart voor Mediawijsheid gestedilleerd die toegang biedt tot dat aanbod ([www.mediawijsheidkaart.nl](http://www.mediawijsheidkaart.nl)). In het voorjaar van 2008 gaat het mediawijsheid expertisecentrum van start en zal in ieder geval drie jaar actief zijn.



## 2.2 Elektronische dienstverlening door de overheid

Het kabinet wil merkbare verbeteringen in de dienstverlening aan burgers en bedrijven realiseren. Dit heeft zij vastgelegd in haar beleidsprogramma 2007-2011. Een belangrijke en groeiende rol is weggelegd voor het gebruik van ICT, dat moet leiden tot minder administratieve lasten en regeldruk en een aanbod van elektronische voorzieningen ‘aan de voorkant’, dat is toegesneden op de behoeften van burgers en bedrijven.

Voor het in samenhang aanbieden van toepassingen is een coherente basisinfrastructuur ‘aan de achterkant’ nodig, die alle gelederen van de overheid in staat stelt om sneller en beter op maatschappelijke ontwikkelingen in te springen en tegemoet te komen aan verwachtingen van burgers en bedrijven. Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen hebben hiertoe belangrijke stappen genomen en internationaal gezien doet Nederland het behoorlijk goed.<sup>24</sup> Het kabinet versterkt nu de regie op de elektronische dienstverlening om tot nog betere resultaten te komen voor burgers en bedrijven. Een specifieke rapportage over de voortgang van de eOverheid is separaat aan de Tweede Kamer toegezonden.

### 2.2.1 ICT in diensten van de overheid

Dienstverlening van de overheid moet modern, professioneel maar ook persoonsgericht zijn. Mensen moeten niet van kastje naar de muur worden gestuurd. Ze willen zo min mogelijk rompslomp ervaren bij het afnemen van overheidsdiensten. De basis van het vertrouwen van burgers en bedrijven in de overheid hangt nauw samen met de efficiënte en transparante afhandeling van zaken en de betaalbaarheid en de toegankelijkheid van de dienstverlening. Iedereen moet toegang hebben of kunnen krijgen en de kosten moeten in verhouding staan tot de baten. De overheid moet zich bovendien zodanig organiseren dat bedrijven hun zaken met de overheid gemakkelijk digitaal kunnen afhandelen. Tot slot verwachten mensen dat zij correct bejegend worden en dat hun privacy en gevoelige bedrijfsgegevens worden gerespecteerd. Het kabinet werkt samen met de overheidsorganisaties om een betere dienstverlening voor burgers en bedrijven te realiseren en heeft daarvoor verschillende maatregelen ingezet, waarvan hieronder een selectie is opgenomen. Medio 2008 zal het kabinet haar visie op dienstverlening door de overheid aan burgers, zowel digitaal als op andere wijze, in een brief toelichten, samen met een reactie op het advies Postma/Wallage (zie hieronder).

Tevens zal de dienstverlening aan ondernemers worden verbeterd. Ondernemers moeten op een efficiënte wijze kunnen voldoen aan verplichtingen die voortkomen uit wet- en regelgeving. In 2010 moet een ondernemer makkelijk kunnen zien wat hij moet en mag doen, zoveel mogelijk via 1-loket waar zaken 24 uur per dag elektronisch kunnen worden

<sup>24</sup> Zie bijvoorbeeld ook: VN-rapport E-Government Survey 2008 – From e-Government to Connected Governance.



afgewikkeld. Voor de realisatie van betere elektronische overheidsdienstverlening voor ondernemers wordt in 2008 een roadmap gemaakt. Daarin komt te staan wanneer informatie, elektronische transacties en ketentoeepassingen over elektronische dienstverlening aan bedrijven beschikbaar komen. Om de belofte van de bijdrage van ICT-projecten aan vermindering van administratieve lasten en verbetering van dienstverlening waar te kunnen maken, wordt dit specifiek gemonitord gedurende de implementatie en operationele fase.

#### *Diensten aan burgers*

- Antwoord© wordt een samenhangend stelsel van telefonische loketten bij gemeenten waar burgers met al hun vragen over de overheid terecht kunnen. Gemeenten vormen voor Antwoord© de eerste ingang. De informatie van de verschillende bestuurslagen moet samenhangend en via het multichannel principe (internet, balie, telefonie) beschikbaar worden gemaakt voor gebruik in gemeentelijke contactcentra. Met hetzelfde doel is voor bedrijven de voorziening Antwoord© voor bedrijven opgezet.
- Doel van MijnOverheid.nl is op gepersonaliseerde wijze via internet zaken doen en informatie uitwisselen met de gehele overheid, op elk gewenst moment en op elke gewenste plek, zo snel en goedkoop mogelijk met zo weinig mogelijk administratieve last. Via MijnOverheid.nl zal het bijvoorbeeld mogelijk worden om een kap- of bouwvergunning aan te vragen, belastingaangifte te doen of een uitkering aan te vragen. Daarnaast kunnen burgers zien hoe zij bij de overheid geregistreerd staan. Op 3 april 2008 is MijnOverheid.nl in een eerste versie live gegaan. Eind 2008 zal worden besloten of MijnOverheid.nl landelijk zal worden uitgerold.
- Burgers kunnen bij het digitale meldpunt [www.lastvandeoverheid.nl](http://www.lastvandeoverheid.nl) individuele klachten over administratieve overlast melden, die de overheid vervolgens samen met de melders aangepakt. Met burgers wordt bepaald of een knelpunt is opgelost en welke andere knelpunten zouden moeten worden aangepakt.
- Mede dankzij het programma eFormulieren is het steeds makkelijker geworden voor bijvoorbeeld gemeenten en waterschappen om eenvoudige papieren formulieren om te zetten naar elektronische formulieren. Dat gebeurt momenteel op grote schaal, onder andere in de werk en inkomens keten. De volgende stap is ketengericht gebruik van complexe formulieren en standaardisatie van processen en gegevens.
- eParticipatie is het toepassen van ICT-middelen om burgers te betrekken bij het vinden van oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken. Rondom een aantal kansrijke ideeën voor eParticipatie worden momenteel experimenten uitgevoerd.

#### **Eparticipatie experiment: De Digitale Diender**

Diverse eParticipatie-initiatieven van overheden en maatschappelijke organisaties richten zich op het vergroten van veiligheid en leefbaarheid op lokaal niveau: [www.misdaadkaart.nl](http://www.misdaadkaart.nl), [www.buurtlink.nl](http://www.buurtlink.nl), [www.meldmisdaadanoniem.nl](http://www.meldmisdaadanoniem.nl), [www.politieonderzoeken.nl](http://www.politieonderzoeken.nl), [www.burgernet.nl](http://www.burgernet.nl).

In 2007 stimuleerde het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een initiatief van de Politieregio Utrecht en Stichting Buurtlink.nl om een 'Digitale Diender' te ontwikkelen. De Digitale Diender is een buurtagent die op internet verslag doet van zijn observaties in de wijk en bewoners uitnodigt

om lopende zaken te helpen op te lossen. De Digitale Diender is geïntegreerd in de site Buurtlink.nl. Buurtlink.nl is een site die wijkgerelateerde informatie biedt afkomstig van actieve leden en externe websites. In de pilot ging het om de wijkagent van Parkwijk, een nieuwe wijk in Leidsche Rijn (Utrecht). De pilotperiode is inmiddels afgerond en geëvalueerd. De Politieregio Rijnmond zal naar verwachting in 2008 een pilot starten met meerdere wijkagenten.

- Op 31 maart 2008 zijn in totaal 333 gemeenten en twee van de twaalf provincies aangesloten op DigID. Nog eens 78 organisaties bereiden zich voor op aansluiting. Eind april 2008 beschikken meer dan 6,7 miljoen burgers over een DigID inlogcode. Reden voor deze toename is met name het gebruik van DigID door de Belastingdienst (particulieren kunnen sinds 1 januari 2007 alleen elektronisch aangifte voor de inkomstenbelasting doen met de DigID-inlogcode).
- Het sofinummer is op 26 november 2007 vervangen door het burgerservicenummer, dat het verwerken van persoonsgegevens door de overheid eenvoudiger en betrouwbaarder maakt. Het BSN is een onmisbare bouwsteen om de kwaliteit van de dienstverlening van de overheid te verbeteren. Het helpt de administratieve lasten voor burgers terug te dringen. Het BSN is één van de instrumenten om tot eenmalige gegevensverstrekking en stroomlijning van basisgegevens te komen.
- Met het Digitaal Klantdossier (DKD) is in de praktijk een belangrijke eerste stap gezet richting het vormgeven van de eenmalige gegevensuitvraag in de uitvoering.<sup>25</sup> Gegevens in het digitaal klantdossier zijn niet alleen te raadplegen door professionals in de keten, maar ook voor de burger. Zie hiervoor ook paragraaf 2.4.7.

#### *Diensten aan bedrijven*

- In het Plan van aanpak Regeldruk Bedrijven 2007-2011 gaat het kabinet in op het verminderen van regeldruk bij ondernemers. Ambitie is 25% reductie van administratieve lasten en concrete en merkbare oplossingen te bereiken voor problemen die ondernemers zelf hebben aangedragen.
- Bundeling van samenhangende vergunningen en daaraan gekoppeld een enkelvoudige digitale aanvraagprocedure ziet het kabinet als één van de mogelijkheden om regeldruk bij ondernemers te verminderen. De omgevingsvergunning is daarvan een concreet voorbeeld, dat in 2009 in werking treedt. Op beperkte schaal zijn waardevolle initiatieven genomen, die elders als goed voorbeeld worden gebruikt.

#### **Voorbeeld van gebundelde vergunning voor horeca in Amsterdam**

Het Horeca-1 initiatief in Amsterdam wil het startende ondernemers in de horeca gemakkelijker maken de benodigde vergunningen en ontheffingen aan te vragen. De ondernemer hoeft nog maar één keer zijn gegevens te verstrekken om meerdere vergunningen tegelijk aan te vragen. Om dit mogelijk te maken is een digitaal formulier ontwikkeld, waarmee een aantal gemeentelijke horeca-vergunningen integraal kan worden aangevraagd.

<sup>25</sup> Het Digitaal KlantDossier is het virtuele klantdossier dat ontstaat als je klantgegevens uit de registraties van gemeenten, de CWI en het UWV bij elkaar voegt en elektronisch ontsluit voor gebruik in ketenprocessen. Naast klantgegevens van het UWV, de CWI en gemeenten worden andere bronnen aangeschakeld.

Op grond van de Amsterdamse ervaring mag worden verwacht dat dit zowel de ondernemers als de vergunningverlenende overheid een besparing van €1800 per vergunningscyclus oplevert. Daarnaast vallen kwalitatieve baten te verwachten, zoals minder ergernis en betere samenwerking tussen horeca-ondernemer en overheid.

Momenteel wordt onderzocht of het mogelijk is om op basis van de Amsterdamse ervaring en met ondersteuning van het programma 'Ketenherinrichting: Slim geregeld, goed verbonden' landelijk te komen tot een integrale horeca-vergunning.

- Belangrijk is dat de mogelijkheden van ICT-projecten voor vermindering van regeldruk worden benut. Daarom werkt het kabinet aan praktische instrumenten waarmee het effect van ICT-projecten en programma's op vermindering van regeldruk voor bedrijven beter in beeld wordt gebracht en kan worden versterkt. Zo wordt ondermeer met een aantal pioniergemeenten bekeken hoe de inzet van I-teams voor vermindering van regeldruk voor bedrijven kan worden versterkt.
- Ter implementatie van de Dienstenrichtlijn en de motie Van der Burg wordt 'Antwoord© voor bedrijven' het *point of single contact* (Eén loket) voor dienstverrichters vanuit de hele EU (eind 2009). Verder wordt in 2008 en 2009 [www.antwoordvoorbedrijven.nl](http://www.antwoordvoorbedrijven.nl) uitgebreid met:
  - meer branchegerichte informatie over (aankomende) wet- en regelgeving;
  - het Algemene Meldpunt Regeldruk voor ondernemers;
  - steeds meer toepassingen, zoals: meldingen voor ziekte en herstel; eerstedagmelding; omzetbelasting; inschrijving in het handelsregister en informatie over subsidies.
- Medio 2008 komt het Nieuw Handels Register beschikbaar. Het doen gebruiken van de mogelijkheden van deze basisregistratie is de komende jaren een belangrijke speerpunt van overheidsorganisaties.
- Voor een transparante overheidsdienstverlening voor ondernemers wordt in 2008, naar analogie met de burgerservicecode, een ondernemersservicecode opgesteld (2008).
- Digitaal aanbesteden: TenderNed. In 2009 zullen alle overheidsaanbestedingen op TenderNed worden aangekondigd en wordt het mogelijk om via TenderNed de stappen na de aankondiging van een aanbesteding tot en met de gunning elektronisch af te wikkelen.
- Elektronisch factureren: het streven is dat bedrijven hun facturen elektronisch aan de overheid kunnen zenden. De overheid moet randvoorwaarden scheppen die overheidsorganisaties in staat stellen hier eenvoudig mee te starten en zo voldoende massa te creëren, in zowel aantallen facturen als aantallen betrokken organisaties.
- Ter vermindering van regeldruk en ruimte voor ondernemen wordt gewerkt aan stroomlijning van digitale gegevensuitwisseling tussen bedrijven en overheden en standaardisatie van gegevens en processen. In het ketenprogramma "slim geregeld, goed verbonden" (2008 – 2011) is gestart met ketens voor asbestverwijdering, aanvraag omgevingsvergunning, export van landbouwgoederen en doorvoer van goederen in havens.

### 2.2.2 *De basisinfrastructuur van de e-overheid*

Om de gewenste verbetering in dienstverlening en vermindering van regeldruk te realiseren, is de uitdaging voor de komende jaren dat overheidsorganisaties zich aansluiten bij de bouwstenen van de e-overheid en deze toepassen in hun eigen organisatie. Hieronder volgt een selectie van bouwstenen waar op dit moment aan gewerkt wordt.

- OverheidsServiceBus standaarden (WUS en ebMS). De OSB standaarden zijn in 2007 door het College Standaardisatie aanbevolen voor gebruik door overheid én bedrijfsleven. De standaarden kunnen door het bedrijfsleven worden gebruikt voor het berichtenverkeer met overheidsorganisaties. Met de OSB kunnen overheidsorganisaties ook onderling eenvoudig gegevens uitwisselen. De OSB draagt daarmee bij aan de ontsluiting van het stelsel van basisregistraties. De OSB is gereed voor gebruik; op basis van de OSB kunnen basisregistraties en afnemers van de basisregistraties sinds 1 april 2008 gebruik maken van de gemeenschappelijke Terugmeldfaciliteit. Momenteel wordt nadere invulling gegeven aan de gemeenschappelijke ontsluiting van de basisregistraties door de ontwikkeling van het OSB Service Register en testvoorzieningen.
- De modernisering van de Gemeentelijke Basisadministratie personen (mGBA). De modernisering van de GBA moet leiden tot een efficiënte en betrouwbare manier voor het invoeren, opslaan, beheren en verstrekken van persoonsgegevens. Momenteel wordt prioriteit gegeven aan het centrale deel, GBA-Verstrekkingsen. Dit is het onderdeel van het programma dat GBA-gegevens online en 24 uur per dag beschikbaar stelt aan geautoriseerde afnemers.
- Grootschalige BasisKaart Nederland (GBKN) als basisregistratie. De GBKN is een grootschalige, digitale topografische basiskaart met een vast gedefinieerde minimale inhoud en precisie, waarop de belangrijkste topografie in het terrein staat aangegeven (gebouwen, wegen, waterlopen), beschikbaar van heel Nederland. De planning is met een jaar opgeschoven en het is realistisch om uit de GBKN per 2011 de basisregistratie Grootschalige topografie te vormen
- Nieuwe Wet op de ruimtelijke ordening/RO-Online. In het kader van de nieuwe Wet op de ruimtelijke ordening (Wro) zijn overheden verplicht om met ingang van 1 juli 2009 hun nieuwe ruimtelijke plannen digitaal te maken en via internet beschikbaar te stellen. Vanaf 1 juli 2008 kunnen burgers en professionals op RO-Online digitale bestemmingsplannen raadplegen, waardoor in een oogopslag de ruimtelijke gebruiksmogelijkheden op elk gewenst stukje grondgebied in Nederland inzichtelijk worden.
- De invoering van de nieuwe Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG) zal een impuls geven aan de betrouwbaarheid van overheidsgegevens en bevordert de mogelijkheden om verschillende domeinen met elkaar te verbinden (denk aan zorg, onderwijs, welzijn, milieu, etc.).
- Voor het gebruik van tal van elektronische overheidsdiensten is het handig dat natuurlijke en niet-natuurlijke personen en rechtspersonen daartoe gemachtigd kunnen worden. Om dit mogelijk te maken is in juli 2007 bij de ICTU het Gemeenschappelijke MachtigingsVoorziening programma van start gegaan<sup>26</sup>.

---

<sup>26</sup> Zie ook paragraaf 3.3.1.

### 2.2.3 *Steviger regie op de implementatie van e-overheid*

In haar rapport 'Het uur van de waarheid', stelt de commissie Postma/Wallage dat de realisatie van een basis-infrastructuur, voorwaarde voor het contact tussen overheden onderling, om een meer planmatige aanpak en systematische sturing vraagt. De commissie geeft ondermeer aan dat bij veel bestuurders een urgentiegevoel ontbreekt voor het realiseren van elektronische dienstverlening, terwijl die urgentie er volgens de commissie wel is. De commissie signaleert dat gemeenten het gevoel hebben overladen te worden met initiatieven, waardoor zij door de bomen het bos niet meer zien. De oplossing voor de gesignaleerde problemen ligt volgens de commissie in het stellen van de juiste prioriteiten in de infrastructuur en in de implementatie van sectorale projecten met een hoog ICT-gehalte. Hiervoor zou een Nationaal Urgentieprogramma moeten worden ingericht, waarvan de uitvoering voor alle overheden verplichtend is en waarbij de referentie-architectuur van NORA wordt gevolgd.<sup>27</sup>

Het kabinet staat over het algemeen positief tegenover de adviezen van Postma en Wallage. De doelstelling van dit kabinet, is om focus aan te brengen in de e-overheid en steviger regie te voeren. Dit kan alleen gerealiseerd worden door gebruik van een gemeenschappelijke infrastructuur te verplichten. Het kabinet wil dat alle overheidsorganisaties optimaal gebruik gaan maken van gemeenschappelijke basisvoorzieningen (toegang tot meerdere kanalen, authenticatie, basisregistraties, eenduidige nummers en digitale gegevensuitwisseling). I-teams, die gemeenten ondersteunen bij de invoering van digitale dienstverlening, kunnen helpen bij de uitvoering van het programma. Momenteel werkt het kabinet samen met de andere overheden aan de uitwerking van een Actieprogramma Betere Dienstverlening inclusief een visie op dienstverlening op basis van het advies van de commissie. Het streven is om voor de zomer van 2008 een uitgewerkt Actieprogramma Betere Dienstverlening te hebben vastgesteld met alle betrokken partijen. Dit wordt nader toegelicht in de kabinetsreactie op het advies van Postma/Wallage dat voor de zomer 2008 naar de Tweede Kamer wordt gestuurd.

### 2.2.4 *Medegebruik van e-Overheidsbouwstenen en marktmiddelen*

Vanuit het bedrijfsleven klinkt het appel om van bestaande e-overheidsvoorzieningen mede gebruik te kunnen maken. Het al dan niet toestaan van het medegebruik zal per voorziening worden vastgesteld. Concrete voorbeelden waarvoor de mogelijkheden onderzocht gaan worden zijn: het gebruik van DigID, het Burgerservicenummer (BSN) door bedrijven en het gebruik van binnen de overheid aanwezige Geo-informatie door bedrijven.

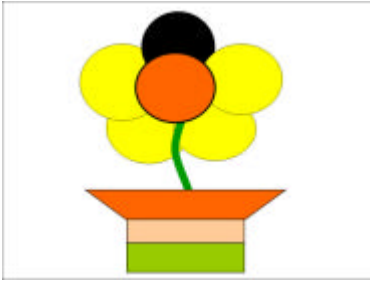
Andersom, het door de overheid gebruiken van voorzieningen van het bedrijfsleven, is soms ook wenselijk. Een beleidswijziging wordt voorbereid waarbij de nadruk ligt op de inzet van marktmiddelen voor de elektronische herkenning van bedrijven en medewerkers van bedrijven bij communicatie met de overheid. Momenteel wordt de

---

<sup>27</sup> De Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA) bevat inrichtingsprincipes, modellen en standaarden voor het ontwerp en de inrichting van de elektronische overheid. Het accent ligt daarbij op het mogelijk maken van samenwerking tussen overheidsorganisatie in ketens en netwerken.

behoefte aan oplossingen bij diverse e-overheidsdienstverleners in kaart gebracht, waarna een programma van eisen zal worden opgesteld. Hieraan moeten marktmiddelen voldoen en aanbieders van deze marktmiddelen kunnen uitgenodigd worden om aan te sluiten op een open voorziening. De planning is erop gericht dat eind 2008 verschillende aanbieders van marktmiddelen aangesloten kunnen zijn.

<b>De elektronische overheid kent een aantal basisvoorzieningen. Het kabinet brengt een jaarlijkse voortgangsrapportage uit over de stand van zaken van deze trajecten.</b>			
<b>Actie</b>	<b>Doel</b>	<b>Wie</b>	<b>Tijdpad</b>
Uitbrengen van kabinetsreactie op het advies Postma/Wallage + visie op dienstverlening van overheid aan burgers	Samenhangende visie van overheidsdienstverlening aan burgers, zowel digitaal als anderszins, evenals bepalen van kabinetsstandpunt op het advies Postma/Wallage	BZK, mede namens EZ	Voor zomerreces 2008
Opzetten en uitvoeren van een Actieprogramma Betere Dienstverlening	Realisatie van verplichtende basisinfrastructuur voor e-overheid op korte termijn	BZK samen met overige departementen en andere overheden	Voor zomer 2008 programma gereed, vervolgens uitvoeren
Realisatie TenderNed	Elektronisch aanbesteden door de overheid mogelijk maken.	EZ	2009 landelijke uitrol
Introductie van elektronisch factureren	Randvoorwaarden scheppen die ertoe leiden dat in 2010 3,6 miljoen facturen digitaal naar de overheid worden gestuurd	EZ	2008-2010
Nieuw Handelsregister beschikbaar	Het optimaal gebruik van de mogelijkheden van deze basisregistratie	EZ	2008-2010
Uitvoeren van experimenten in het kader van eParticipatie	Bezien hoe burgers via ICT meer kunnen worden betrokken bij het oplossen van maatschappelijke vraagstukken	BZK	2007-2008
Ontwikkelen aanpak medegebruik van middelen van bedrijven voor identificatie en authenticatie door overheden	Bevorderen van efficiëntie, kostenreductie en interoperabiliteit	EZ/BZK	2008
Uitvoering programma ‘Slim Geregeld, Goed Verbonden’	Vermindering administratieve lasten en verbetering dienstverleningsoverheid	EZ en sectordepartementen	2008-2011



## 2.3 Interoperabiliteit en standaarden

2.3.1 *Faciliteren bij interoperabiliteit en standaardisatie*  
Standaardisatie en interoperabiliteit vormen randvoorwaarden voor een goede ontwikkeling van de markt voor elektronische communicatie, en van de diensten en toepassingen die ICT in brede zin mogelijk

maakt.

Efficiënte interoperabiliteit bevordert slim gebruik van ICT, zowel vanuit economisch als maatschappelijk oogpunt. Zowel voor de consument hier en nu als in de toekomst, is interoperabiliteit van groot belang om informatie en diensten, die steeds meer multimediaal van karakter worden, over verschillende toepassingen met elkaar te kunnen blijven delen, ook op langere termijn (digitale duurzaamheid). Standaardisatie en het gebruik van met name open standaarden geven invulling aan de gewenste interoperabiliteit. Voor standaardisatievraagstukken bij overheidsdienstverlening zijn het Forum en College Standaardisatie ingesteld, die zich onder andere bezighouden met het ontwikkelen van een basislijst met open standaarden ([www.forumstandaardisatie.nl](http://www.forumstandaardisatie.nl)) en een interoperabiliteitsraamwerk.

Door de in paragraaf 1.2 geschetste internationale ontwikkelingen neemt het belang van interoperabiliteit de komende jaren aanzienlijk toe. Interoperabiliteitsvragen worden daarbij steeds complexer (niet alleen technisch) en ook de oplossingskosten nemen toe. Hoewel standaardisatie en interoperabiliteit primair het domein van het bedrijfsleven zijn, loopt de overheid tegen allerlei vraagstukken aan, waarvan een aantal raakt aan het publieke belang. Die vraagstukken vragen om een (re)actie van de overheid.

De komende jaren beperkt het kabinet zich tot een *selectieve inspanning* ten aanzien van interoperabiliteit in de markt. Dat wil zeggen dat de rol van de overheid zich beperkt tot die aspecten van interoperabiliteit, waar marktpartijen zelf niet in kunnen voorzien. Deze inspanning past in een proactief, faciliterend beleid, waarbinnen sterke interventies niet nodig zijn. Daarbij zal ook accent liggen op semantische en organisatorische interoperabiliteit, omdat die moeilijker te realiseren zijn door de markt zelf en waar in termen van hoogwaardige dienstverlening voor burgers en bedrijven en van productiviteitsgroei winst valt te behalen.

### **Interoperabiliteit en standaardisatie in de culturele erfgoedsector**

Een andere uiting van interoperabiliteit is het tot stand komen van de Nationale Infrastructuur ten behoeve van de Digitale Collectie Nederland. Daartoe is een zelfregulerend systeem voor kwaliteitszorg ingericht dat interoperabiliteit en standaardisatie in de culturele erfgoedsector bevordert<sup>28</sup>. Toegankelijkheid en hergebruik van informatie zullen centraal staan in het digitaliseringsbeleid de komende jaren en ten dienste staan aan innovatie binnen de sector. Faciliteren van interoperabiliteit en standaardisatie in de culturele sector sluit aan bij de prioriteit die voor het Europese Digitaliseringsbeleid is geformuleerd (i2010) ten aanzien van geïntegreerde toegankelijkheid van het cultureel erfgoed in Europa.

<sup>28</sup>

Zie: [www.den.nl](http://www.den.nl), register en projectenbank en [www.taskforcearchieven.nl](http://www.taskforcearchieven.nl).

Op basis van het actieplan Nederland Open in Verbinding hebben het kabinet en de Tweede Kamer eind 2007 besloten dat voor de rijksoverheid, mede-overheden en (semi-)publieke sectoren geldt dat bij de aanschaf van ICT-producten en -diensten het gebruik van open standaarden de norm is (pas-toe-of-leg-uit-principe), dat het gebruik van open source software krachtig wordt bevorderd en dat bij gelijke geschiktheid open source software de voorkeur heeft boven gesloten source software.

### 2.3.2 *Langdurige beschikbaarheid van digitale documenten*

Snelle en efficiënte toegang tot de digitale informatie van overheden, instellingen en bedrijven, variërend van datasets tot publicaties en patenten, is een belangrijke voorwaarde voor een concurrerende kenniseconomie.

In de nota Informatie op Orde<sup>29</sup> geeft het kabinet aan dat de overheidsinformatie vindbaar en toegankelijk moet zijn, maar ook betrouwbaar en authentiek. Het kabinet zorgt voor kaderstellende randvoorwaarden, waarmee op korte termijn (2007-2009) de digitale informatie huishouding bij de rijksoverheid op orde kan worden gebracht en duurzaam toegankelijk kan worden gehouden.

Overheden en aan de overheid gelieerde instanties zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor duurzame toegankelijkheid en beschikbaarheid van informatie. Vanaf het tot stand komen van informatie speelt duurzaamheid een rol. Dit is zowel een technische als en organisatorische uitdaging, waarbij de rol van ICT nog wordt verkend. Van belang is dat hierbij rekening wordt gehouden met zowel beheer en opslag als (technische)innovatie.

#### **Duurzame toegang tot digitale informatie**

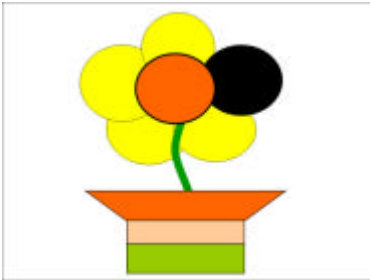
De Koninklijke Bibliotheek en Nationaal Archief onderzoeken, samen met overheden en instellingen, de technische en beheersmatige mogelijkheden op terrein van e-depot. De vragen die daarbij moeten worden beantwoord, gaan over rollen en verantwoordelijkheden en de gevolgen voor organisaties. Dit is van belang voor universiteiten, onderzoeksinstellingen, wetenschappelijke uitgeverij, culturele instellingen en bedrijven en overheden die zich allen gesteld zien voor de taak digitale informatie langdurig beschikbaar te stellen en hergebruik mogelijk te maken.

Een aantal Nederlandse organisaties in de publieke sector die duurzame toegang tot digitale data tot hun kerntaak rekenen, zoals universiteiten, bibliotheken en overheden, hebben begin 2008 de Nationale Coalitie Digitale Duurzaamheid (NCDD) opgericht. Doel is om de duurzame digitale toegankelijkheid van data te waarborgen. Het vraagstuk dient ook op Europees niveau bekeken te worden. Daartoe zullen deelnemers aan de NCDD zich onder meer aansluiten bij de Europese Alliance for Permanent Access.

<sup>29</sup> Tweede Kamer, 2005-2006, 29362, nr. 101.



<b>Actie</b>	<b>Doel</b>	<b>Wie</b>	<b>Tijdpad</b>
Nederland Open in Verbinding uitwerken en uitvoeren	Invoeren bij rijksoverheid, mede-overheden en (semi-)publieke sectoren van de norm om open standaarden te gebruiken (pas-toe-of-leg-uit-principe) en het krachtig bevorderen van het gebruik van open source software	EZ, BZK	2008-2011
Selectieve inspanning m.b.t. aspecten van interoperabiliteit waar marktpartijen zelf niet in kunnen voorzien, vooral m.b.t. semantische en organisatorische interoperabiliteit	Faciliteren van hoogwaardige dienstverlening voor burgers en bedrijven en van productiviteitsgroei door mogelijk maken van interoperabiliteit waar marktpartijen zelf niet in kunnen voorzien	EZ	2008-
Bijhouden en aanvullen van de basislijst met open standaarden en het interoperabiliteitsraamwerk van het Forum en College Standaardisatie	Ondersteunen van gebruik van open standaarden en het bevorderen van interoperabiliteit binnen de overheid en tussen overheid en bedrijven.	EZ	2008-
Kaders voor informatiehuishouding binnen de rijksoverheid	Duurzame toegankelijkheid van digitale informatie waarborgen	BZK en OCW	2008-2011



## 2.4 Maatschappelijke domeinen en ICT

### 2.4.1 Inleiding

Nederland heeft, net als andere landen, te kampen met uitdagingen op terreinen als klimaatverandering en energievoorziening, met vraagstukken op het gebied van veiligheid, mobiliteit, zorg en onderwijs. Kennis, innovatie en ondernemerschap kunnen volgens het kabinet een belangrijke bijdrage leveren aan de oplossing daarvan. Op die manier kunnen we de arbeidsproductiviteit en concurrentiekracht van Nederland versterken en tegelijk maatschappelijke vraagstukken aanpakken. Momenteel worden hiertoe bijvoorbeeld in het kader van het interdepartementale project Nederland Ondernemend Innovatieland maatschappelijke innovatieagenda's uitgewerkt op onder anderen de gebieden van energie, onderwijs, veiligheid, water en zorg. In de toekomst kunnen ook op andere thema's agenda's worden ontwikkeld. Deze agenda's worden samen met stakeholders in de maatschappelijke domeinen uitgewerkt in programma's met concrete acties. De agenda's zullen in de komende maanden beschikbaar komen en aan de Tweede Kamer worden aangeboden. Het kabinet stimuleert het breder inzetten (en opschalen) van ICT bij het aanpakken van vraagstukken in maatschappelijke domeinen al enkele jaren. Een eerste invulling hiertoe wordt sinds 2005 gegeven door het actieprogramma Maatschappelijke Sectoren en ICT, dat zich richt op mobiliteit, onderwijs, veiligheid en zorg, alsook op sectoren overstijgende thema's - als Jeug en Gezin - en onderwerpen. Voorbeelden hiervan zijn een verkenning tot het toepassen van gaming in diverse sectoren en het ontwikkelen van een handreiking voor kosten-baten analyses voor ICT-projecten. Het actieprogramma biedt via prijsvragen een kader waarbinnen projectvoorstellen kunnen worden ingediend. Ook op andere plaatsen binnen de departementen worden sectorale ICT-projecten ontwikkeld.

Hieronder volgt een korte uiteenzetting van wat er op ICT-terrein binnen de genoemde en andere maatschappelijke domeinen wordt onderzocht en opgepakt.

### 2.4.2 Zorg, ICT en Innovatie

De kwaliteit, doelmatigheid en doeltreffendheid van de zorg moeten worden verbeterd. Inzet van ICT en innovatie is onmisbaar om tendensen zoals meer zorg door toenemende vergrijzing, technische ontwikkelingen en de druk op de arbeidsmarkt het hoofd te kunnen bieden. Voor de inzet van ICT zijn er twee aandachtspunten:

#### *Informatie-uitwisseling: speerpunt EPD*

Eén aandachtspunt betreft de informatie-uitwisseling: het tijdig en op eenduidige wijze beschikken over de gegevens van een patiënt. Door gebrek aan informatie of door onjuiste informatie wordt helaas niet altijd optimale zorg verleend. Bekende voorbeelden zijn de problemen met het verstrekken van niet op elkaar afgestemde medicijnen door

meerdere artsen of verschillende apotheken en de problemen met het stellen van een correcte diagnose door waarnemend huisartsen. Uit onderzoek<sup>30</sup> blijkt dat dit jaarlijks tot 19.000 vermijdbare ziekenhuisopnames leidt en zelfs doden (1250 per jaar).

Daarom werkt VWS samen met zorgpartijen aan een landelijk systeem voor het veilig en betrouwbaar elektronisch delen van medische gegevens tussen zorgverleners: het landelijk Elektronisch Patiëntendossier (EPD). Voor het EPD wordt gestart met twee belangrijke onderdelen, namelijk de uitwisseling van medicatiegegevens van apothekers en samenvattingen van huisartsgegevens tussen huisartsen en waarnemers. In vaktermen het Elektronisch medicatiedossier (EMD) en het Waarneemdossier huisartsen (WDH). Deze dienen volgens het coalitieakkoord in 2009 landelijk te zijn gerealiseerd. Ondertussen wordt ook gewerkt aan de voorbereiding van andere onderdelen van een EPD zoals het e-spoeddossier, uitbreiding van het medicatiedossier, e-lab, e-diabetes en de elektronische toegang van de patiënt tot zijn dossier.<sup>31</sup>

Ook op andere terreinen wordt ICT ingezet om de informatievoorziening te verbeteren. Voorbeelden zijn het Elektronische Kinddossier, de Verwijsindex Risicjongeren en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning:

- Elektronisch Kinddossier (EKD): De eerste stap van het EKD is de digitalisering van de dossier van de Jeugdgezondheidszorg (JGZ). De gemeenten/JGZ-instellingen moeten zelf overgaan tot aanschaf van (bestaande) digitale pakketten. Hierbij moet men rekening houden met de standaarden die nodig zijn voor de tweede stap. Deze stap is de uitwisseling van informatie binnen de JGZ. De vervolgstappen die worden voorbereid zijn enerzijds de uitwisseling van informatie binnen de zorgketen (als onderdeel van het EPD) en anderzijds binnen de jeugdketen.
- Verwijsindex Risicjongeren (VIR): Eind 2007 is hiervoor een proeftuin gestart. Deze zorgt er voor dat instanties die problemen signaleren bij jongeren gegevens kunnen uitwisselen. Zijn er twee instanties in de jeugdzorgketen die via de Verwijsindex een probleem signaleren, dan ontvangen de melders een niet pluissignaal, en nemen ze contact op met elkaar. Door zo samen te werken kan een jongere die in de problemen is geraakt snel worden geholpen.
- Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO): Deze wet wordt uitgevoerd door gemeenten. Een businesscase gericht op ICT ondersteuning moet meer zicht geven op de kosten en baten enerzijds, maar ook op de mogelijke en wenselijke verdeling van verantwoordelijkheid bij de ontwikkeling en vaststelling van nieuwe standaarden en bij de verdere vormgeving van het beheer. Daarbij wordt ook de aansluiting met de zorgaanbieders vallend onder de AWBZ verkend. Om cliënten sneller en beter te helpen is hier de voorziening 'Regelhulp' gerealiseerd. Regelhulp geeft via een interactieve website een overzicht van zorg, uitkeringen en andere voorzieningen voor ouderen, zieken of gehandicapten. De informatie is toegesneden op de eigen situatie en bevat aanvraagformulieren voor een groot aantal voorzieningen. De WMO wordt ook als voorbeeldproject genoemd door de commissie Postma/Wallage in haar advies 'Het uur van de waarheid'

---

<sup>30</sup> Onderzoek Hospital Admissions Related to Medication, 2006.

<sup>31</sup> Zie ook: <http://www.minvws.nl/dossiers/elektronisch-patienten-dossier/invoering-epd/>

### *Innovatiebeleid in de zorg*

Het andere aandachtspunt in de zorg is de inzet van ICT als een voorwaarde en versneller van innovaties. De steeds snellere ontwikkeling van betere diagnostische methoden en mogelijkheden om ziekten te behandelen maken deze mogelijk. Daarnaast is innovatie noodzakelijk om de gevolgen van vergrijzing voor een groeiende zorgvraag op te vangen. Nieuwe en convergerende technologieën, zoals biotechnologie, nanotechnologie en regeneratieve geneeskunde, spelen hierbij een steeds belangrijkere rol. Slim gebruik van ICT is bij al deze innovaties een voorname ‘enabler’ en voorwaarde voor invoering.

In februari 2008 hebben de bewindslieden van VWS hun innovatieplannen bekend gemaakt<sup>32</sup> Voor de dialoog met het veld is de volgende focus aangebracht:

- inspelen op de veranderende zorgvraag (kwetsbare ouderen en chronisch zieken)
- langjarige houdbaarheid (betaalbaarheid, arbeidsmarkt, voorkomen opwaartse loonspiraal)
- technologie en ICT

De kernpunten van de innovatie in preventie en zorg zijn het ZorgInnovatieplatform (agerenderen en opschalen), experimenteerbeleid, (arbeidsbesparende) technologie en ICT en communicatie. De uitwerking kent twee sporen: Het VWS innovatieprogramma en de Maatschappelijke Innovatieagenda Gezondheid, gericht op interdepartementale samenwerking. Beide zijn zoveel mogelijk aanvullend<sup>33</sup>.

Zeker in de zorgsector is het van belang dat internationale standaarden worden gebruikt en dat informatie over patiënten ook over de landsgrenzen heen kan worden uitgewisseld. Nederland neemt daarom samen met 12 andere landen deel in het Europese ‘Smart Open Services: Open eHealth initiative for a European large scale pilot of patient summary and electronic prescription’ voor de uitwisseling van een patiëntensamenvatting en medicatie informatie. Daarnaast participeert Nederland in Europa in het voor meer lidstaten bedoelde Calliope netwerk voor afstemming over interoperabiliteitsvraagstukken en het AAL-programma (Ambient Assisted Living).

Actie	Doel	Wie	Tijdpad
Gefaseerde invoering van een landelijk Elektronisch Patiëntendossier (EPD)	het tijdig en op eenduidige wijze beschikken over de gegevens van een patiënt en (daarmee) bijdragen aan het voorkomen van fouten	VWS	2008 - 2009
Innovatieprogramma zorg en preventie	1) inspelen op de veranderende zorgvraag, (2) vergroting van de arbeidsproductiviteit, en (3) optimale benutting van ICT/technologie	VWS/ZIP	2008-2012
Maatschappelijke Innovatieagenda Gezondheid (interdepartementaal)	Interdepartementale focus gericht op zorg buiten het traditionele zorgdomein	VWS/andere departementen	2008-2010

### 2.4.3 *Onderwijs, cultuur en ICT*

#### *Onderwijs en ICT*

##### *Maatschappelijke Innovatieagenda Onderwijs*

In de kwaliteitsagenda's van het onderwijs, de uitwerking van het coalitieakkoord van het kabinet, staat de kwaliteit en de maatschappelijke rol van het onderwijs centraal. In de *Maatschappelijke innovatieagenda Onderwijs*, die momenteel wordt voorbereid, staan

<sup>32</sup> Tweede Kamer, 2007-2008, 31200, XVI, nr 116.

<sup>33</sup> Zie ook: <http://www.zorginnovatieplatform.nl/>

concrete voorstellen om door innovatie, ondernemerschap en interdepartementale samenwerking de belangrijkste uitdagingen in het onderwijs op te pakken. Deze innovatieagenda komt in de loop van 2008 beschikbaar.

Eén van de belangrijkste uitdagingen betreft het kwantitatieve en kwalitatieve lerarentekort. In het actieplan Leraren is aangekondigd dat het kabinet het initiatief neemt om samen met het onderwijs, het bedrijfsleven en de wetenschap te onderzoeken welke ICT-innovaties een bijdrage kunnen leveren aan het verminderen van het lerarentekort. Naast het lerarentekort, zal de Maatschappelijke Innovatieagenda Onderwijs ook bezien wat innovatie bij kan dragen aan de kwaliteit van het onderwijs en de verhoging van de opleidingsgraad van de beroepsbevolking. De innovatieagenda zal aansluiten bij reeds lopende innovatie trajecten in het onderwijs.

Het gebruik van ICT en nieuwe media is een belangrijk element van deze agenda. Te denken valt bijvoorbeeld aan het bevorderen van het gebruik en ontwikkeling van digitaal lesmateriaal in combinatie met vaardigheidsbevordering van docenten en moderne leermiddelen als bijvoorbeeld digitale schoolborden. Dit maakt het onderwijs aantrekkelijker en zal leerlingen en studenten eVaardiger maken, ook zal hiermee de aantrekkelijkheid van het leraarschap worden bevorderd. Binnen de zogenaamde FES-middelen heeft het kabinet €90 mln. gereserveerd voor innovatieve stimuleringsmaatregelen die het lerarentekort terugdringen.

Deze ontwikkelingen krijgen een extra stimulans doordat met ingang van het schooljaar 2009-2010 in het voortgezet onderwijs de kosten voor schoolboeken en andere 'verplichte' lesmaterialen niet langer ten laste van ouders komen. Hiermee worden de kosten voor ouders met schoolgaande kinderen aanzienlijk verlaagd, krijgen scholen meer vrijheid in hun leermiddelenbeleid en zal de markt voor educatieve uitgaven mogelijk veranderen.

De stichting Kennisnet voert in 2008 en 2009 in opdracht van OCW een programma uit om het gebruik van bestaand digitaal lesmateriaal in de lessen te bevorderen.

*Verrijken van de leeromgeving en stimulans voor vernieuwing van leermiddelen in het primair en voortgezet onderwijs via ICT*

De beleidsagenda voor het primair onderwijs voor de komende jaren is gericht op verbetering van de basisvaardigheden op het gebied van taal en rekenen van alle kinderen in het primair onderwijs. Dit is een hoge ambitie. Om dat doel te bereiken, moeten alle zeilen worden bijgezet. Een rijke leeromgeving voor het kind en ruimte voor innovatie op scholen speelt een belangrijke rol. Ook biedt het primair onderwijs alle kinderen de kans om met computers en het internet in aanraking te komen en basisvaardigheden op te doen, ook als zij daar thuis niet de gelegenheid voor krijgen. Daarbij is goede begeleiding nodig door de leerkracht en is ook van belang dat op scholen de benodigde ICT-middelen aanwezig zijn. Beloftevolle ontwikkelingen op dat gebied zijn het gebruik van digitale schoolborden en het toenemend gebruik van digitaal lesmateriaal, bijvoorbeeld digitale prentenboeken in voor- en vroegschoolse educatie.

Uit onderzoek blijkt dat het gebruik van digitale boeken in kleutergroepen bijdraagt aan het begrijpen van taal. Kleuters breiden hun woordenschat uit en leren nieuwe woordcombinaties bij. Zowel jongere als oudere kleuters profiteren van boeken op de computer.

Het in mei 2008 opgerichte expertisecentrum voor mediawijsheid zal kinderen jongeren, hun ouders en scholen ondersteunen in het leren omgaan met de veelheid van media-uitingen, waaronder ook het ‘mediawijs’ omgaan met internet. Dit zal ook het algemeen bewustzijn ten aanzien van het belang van eVaardigheden verhogen onder deze groepen

Het lopende Innovatieprogramma van Surfnet en Kennisnet wordt gecontinueerd. Het richt zich op de vertaling van technologische mogelijkheden naar de didactische behoefte van het onderwijsveld. Voor scholen is daarbij van belang dat duidelijk is voor welke doeleinden de producten van het Innovatieprogramma in te zetten zijn of welke knelpunten opgelost kunnen worden met innovatieve ICT-toepassingen.

In het samenwerkingsverband Schoolglas kunnen ouders die thuis iets educatiefs willen doen met hun kinderen gebruik maken van de lessen en opdrachten die door de leerkracht van groep 8 worden gegeven.

SURFFoundation zal het Nationaal Actieplan E-learning voor de innovatie en kwaliteitsverhoging van het hoger onderwijs en vergroting van de deelname aan het hoger onderwijs, opgesteld in reactie op de discussienotitie van de staatssecretaris van Onderwijs<sup>34</sup>, gaan uitvoeren.

#### *Administratief proces verbeteren*

In de kwaliteitsagenda's van het onderwijs, de uitwerking van het coalitieakkoord van het kabinet, staat de kwaliteit en de maatschappelijke rol van het onderwijs centraal. Om de professional in de klas die de begeleiding van de leerlingen verzorgt, te faciliteren kan ICT goed worden benut voor het verzamelen van benodigde begeleidingsinformatie uit verschillende bronnen. Hiervoor zijn domeinoverstijgende afspraken over standaardisatie van gegevens en uitwisseling een voorwaarde.

Een voorbeeld van een lopend traject is het elektronisch leerdossier (ELD). Het ELD geeft invulling aan de standaardisatie van benodigde begeleidingsgegevens door de professionals in de klas. Hierdoor wordt – bij verandering van klas of school - een “doorlopende leerlijn” mogelijk gemaakt. Er is hierbij sprake van afstemming met het domein van de jeugdgezondheidszorg, om te waarborgen dat gegevens meervoudig kunnen worden gebruikt bijvoorbeeld bij indicatiestelling. Ook wordt gewerkt aan standaardisatie van de uitwisseling van gegevens met het domein van werk en inkomen en de aansluiting op de arbeidsmarkt. Voor de digitale inzage van gegevens door de leerling wordt bij de IBG gebruik gemaakt van DigID. Een volgende stap is te bezien of DigID ook een bruikbaar authenticatiemiddel is voor de scholen en instellingen.

Actie	Doel	Wie	Tijdpad
Uitvoering Maatschappelijke Innovatieagenda Onderwijs	Door innovatie, ondernemerschap en interdepartementale samenwerking de uitdagingen in het onderwijs oppakken; i.h.b. aantrekkelijk onderwijs en het kwantitatieve en kwalitatieve lerarentekort	OCW	2008-
Invoering van het elektronisch leerdossier (ELD)	Mogelijk maken van een 'doorlopende leerlijn' en samenwerking met de jeugdgezondheidszorg	OCW + onderwijsveld	2008-2012

### *Cultuur, digitalisering en innovatie*

Het rapport van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) “*Bezoek onze site, over de digitalisering van het culturele aanbod*” (2006) onderstreept het belang van de ontwikkelingen op het gebied van digitalisering en innovatie. Culturele instellingen moeten hun werkwijze vernieuwen om hun publieke taken te kunnen blijven vervullen. Vraagstukken rond intellectueel eigendom in het digitale domein, digitale duurzaamheid, standaardisatie verdienen in de komende jaren blijvende aandacht.

De laatste jaren zien we een versnelling van het innovatieproces. Dit hangt samen met een toenemend economisch belang dat aan de creatieve bedrijfstakken en cultuursectoren gehecht wordt, zowel door de Europese Unie, steden als betrokken sectoren zelf. In de Noordvleugel van de Randstad bijvoorbeeld wordt ruim tien procent van de economie gedragen door de creatieve sectoren, met een zwaartepunt voor media en ICT. De gamingsector is wereldwijd sterk in ontwikkeling. In Nederland is er naast de commerciële sector een aanzienlijk netwerk van organisaties, bedrijven en opleidingen actief op het breukvlak van digitale media en (toegepaste) kunst, cultuur, publiek debat, voorlichting en educatie.

In de erfgoed sector richt het digitaliseringsbeleid zich op het creëren van gunstige randvoorwaarden voor digitaliseren en innovatie bij instellingen. Belangrijke speerpunten zijn deskundigheidsbevordering, kwaliteitszorg en het in stand houden en ontwikkelen van de infrastructuur voor digitaal erfgoed. Het beleid is gericht op de totstandkoming van de Digitale Collectie Nederland die duurzame toegankelijkheid van ons erfgoed garandeert<sup>35</sup>.

Schaalvergroting van de digitalisering is daarnaast noodzakelijk om de continuïteit in de digitalisering te waarborgen en om innovatie van de dienstverlening vorm te geven<sup>36</sup>. Het project Beelden voor de Toekomst<sup>37</sup> bijvoorbeeld, kan dankzij het grote digitale audiovisuele aanbod, innovatieve (deels commerciële) diensten laten ontwikkelen voor bijvoorbeeld het onderwijs. De ontwikkeling van digitale leermiddelen krijgt hiermee een impuls.

Deze nationale ontwikkelingen gaan gelijk op met het streven in EU verband om te komen tot een European Digital Library (EDL), waar erfgoed uit bibliotheken, musea en archieven bij elkaar wordt gebracht en toegankelijk wordt gemaakt. De Koninklijke Bibliotheek<sup>38</sup> - waar de EDL gehuisvest is – speelt hierin een voortrekkersrol.

---

<sup>34</sup> Tweede Kamer, 2004-2005, 29 410, nr. 27.

<sup>35</sup> Zie [www.digitaliserenmetbeleid.nl](http://www.digitaliserenmetbeleid.nl)

<sup>36</sup> Zie bijvoorbeeld: [www.nederlandserfgoeddigitaal.nl](http://www.nederlandserfgoeddigitaal.nl) Maatschappelijke kosten-baten analyses voor deze grote projecten wijzen uit dat de te maken investeringen leiden tot een neutraal- of zelfs batig maatschappelijk saldo.

<sup>37</sup> Zie: [www.beeldenvoordetoeekomst.nl](http://www.beeldenvoordetoeekomst.nl).

<sup>38</sup> Digitaliseringsprojecten van de Koninklijke Bibliotheek, zie [www.kb.nl](http://www.kb.nl). Een groot thematisch digitaliseringsproject is Erfgoed van de Oorlog, zie: [www.minvws.nl/dossiers/erfgoed-van-de-oorlog](http://www.minvws.nl/dossiers/erfgoed-van-de-oorlog).

In de kunsten spelen nieuwe media een belangrijke rol in artistieke vernieuwing en bij de verbinding met andere maatschappelijke sectoren. Ontwerpers en andere creatieve beroepen worden betrokken bij innovatieve ICT-toepassingen in onderwijs, volksgezondheid en veiligheid. In de komende jaren zal meer aandacht komen voor onderzoek, experiment en vernieuwing door nieuwe media instellingen. Ook zal het Virtueel Platform tot sectorinstituut voor nieuwe media worden omgebouwd.

Voor openbare bibliotheken en de publieke omroep is de veranderende technologie de motor van belangrijke veranderingen. Een recente SCP studie ten behoeve van het bibliothekenbeleid voor de komende 10 jaar wijst op het blijvende belang van digitale bibliotheekdiensten<sup>39</sup>. Wel met een duidelijker focus en gerichtheid op het veranderende consumentengedrag. De Centrale Discotheek Rotterdam geeft het voorbeeld met gepersonaliseerde digitale diensten rond muziek en informatie over muziek<sup>40</sup>. In het WRR rapport Focus op Functies, wordt gepleit voor “breed mediabeleid” Dat wil zeggen dat publieke informatiefuncties niet meer uitsluitend via de traditionele media kanalen zullen worden aangeboden. In het kader van het programma Digitale Pioniers bijvoorbeeld verzorgen specifieke maatschappelijke doelgroepen hun eigen informatievoorziening. Het programma zal de komende jaren worden gecontinueerd<sup>41</sup>

Actie	Doel	Wie	Tijdpad
Continuering van het programma 'Digitale Pioniers'	Ondersteuning van kleine maatschappelijke organisaties met een innovatief internetproject.	OCW	2008-2012
Virtueel Platform wordt sectorinstituut nieuwe media	Rol nieuwe media versterken voor artistieke vernieuwing en verbinding maatschappelijke sectoren	OCW	2009-2012
Versterken en uitbouwen infrastructuur ten behoeve van Digitale Collectie Nederland	Ontwikkeling Digitale Collectie Nederland	OCW	2009-2012
Ondersteuning EDL	Verdere ontwikkeling van de EDL en toegankelijkheid Europees erfgoed, mede ter versterking van de Nederlandse positie in de kenniseconomie	OCW	2009-2012

#### 2.4.4 Toepassing van ICT in de sector veiligheid

De toepassing van ICT in de sector veiligheid zoals hier bedoeld richt zich niet op een continue en veilig gebruik van ICT door eindgebruikers (burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties), - ook wel “Veiligheid van ICT” genoemd - maar op de inzet van ICT ter bevordering van de veiligheid - ook wel “ICT voor veiligheid” genoemd.

<sup>39</sup> SCP, *De openbare bibliotheek 10 jaar van nu*, Den Haag 2008.

<sup>40</sup> Zie [www.cdr.nl](http://www.cdr.nl).

<sup>41</sup> Zie [www.digitalepioniers.nl](http://www.digitalepioniers.nl).



Ten behoeve van het opstellen van de maatschappelijke innovatieagenda Veiligheid is in 2007 de verkenning Security First, uitgevoerd<sup>42</sup>. Onderstaande onderwerpen komen voor een belangrijk deel voort uit deze verkenning.

#### *Standaardisatie binnen het veiligheidsdomein*

In de veiligheidssector is standaardisatie een belangrijk punt van aandacht. Echter, voor veiligheidsproducten zijn er nog weinig open standaarden. Daarom zet het kabinet in op het beschikbaar komen van (open) standaarden voor interoperabiliteit en interconnectiviteit, vooral waar het gaat om commerciële producten en diensten die op ICT zijn gebaseerd. Doel hiervan is dat het dan mogelijk wordt om software deelsystemen van verschillende leveranciers met elkaar te koppelen en dat, in de toekomst, ook gewisseld kan worden van leverancier zonder dat (deel)systemen hoeven te worden vervangen. Ook voor leveranciers biedt dit mogelijkheden doordat nieuwe deelsystemen relatief eenvoudig te integreren zullen zijn in combinatie met andere, bestaande systemen. Resultaat zal zijn dat ICT-diensten en voorzieningen in het deel van de veiligheidssector die onder verantwoordelijkheid vallen van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, tot een samenhangend geheel kunnen worden gebundeld.<sup>43</sup>

Ook waar het gaat om de ICT netwerken van de publieke veiligheidsdiensten wordt aan standaardisatie gewerkt. Het Informatiebeleid Veiligheid is gericht op het tot stand brengen van kaders en architecturen, waarmee een samenhangend geheel van generieke multidisciplinaire ICT voorzieningen door Politie, Brandweer, GHOR en andere veiligheidspartners, gerealiseerd kan worden.

#### *Situational awareness*

Bij het toepassen van *situational awareness* in de veiligheidssector is de aandacht gericht op het operationeel ondersteunen van veiligheidspersoneel op straat en in het veld. Het betreft mobiele en draadloze toepassingen die informatie verstrekken om beter voorbereid te zijn op incidenten waar men mee geconfronteerd zal worden en de terugkoppeling van informatie naar de meldkamer en/of commandopost in het kader van *command & control*. Hierdoor kan de dienstverlening aan de burger worden verbeterd (sneller/minder vergissingen) en wordt de onderlinge samenwerking tussen de diensten vereenvoudigd (kortere lijnen). Ontwikkelingen hebben betrekking op toepassingen als PDA's. Hiermee kunnen op snelle en eenvoudige wijze gegevensbestanden geraadpleegd worden of kan visuele informatie over de plaats van delict, waar men op weg naar toe is, worden aangeboden (die bijvoorbeeld via camera'systemen beschikbaar is). Daarnaast zijn ontwikkelingen op het gebied van geografische informatie in de vorm van kaarten en precieze plaats-locatie-informatie gaande.

---

<sup>42</sup> Security First, een verkenning naar de Nederlandse kansen voor veiligheid en innovatie (EZ publ.nr. 080104). Zie ook: [www.senternovem.nl/innovatieindialoog/verkenningen/index.asp](http://www.senternovem.nl/innovatieindialoog/verkenningen/index.asp) of [www.minez.nl/publicaties](http://www.minez.nl/publicaties).

<sup>43</sup> Dit zal niet gelden voor de ICT-diensten en -voorzieningen van het Openbaar Ministerie en de Rechtspraak.

#### **Voorbeeld van nut van ICT voor bevorderen van *situational awareness***

Tijdens het optreden/een actie van politie of militaire eenheden of een verplaatsing van gedetineerden is het van belang voor de commandant of de meldkamer om te weten waar de eigen agenten, militairen en voertuigen zich bevinden. Zo kan de actie of verplaatsing worden aangestuurd en kan hulp snel ter plaatse zijn indien nodig. Ook draagt het weten van de precieze locatie van bijvoorbeeld eigen agenten of militairen, leden van een arrestatieteam, of de vervoerde gedetineerde van groot belang, of militairen bij aan het voorkomen van inzet van geweld tegen eigen mensen. Dergelijke locatie informatie werd voorheen veelal via de radio doorgegeven, recentelijk ook via andere plaatsbepalingsapparatuur. Dergelijke informatie is echter alleen beschikbaar voor bepaalde personen in de eigen organisatie (politiekorps, gedetineerdenvervoer, militaire eenheid). Met behulp van sensoren en gestandaardiseerde ICT-toepassingen zal worden gekeken of een *realtime common operational picture* kan worden opgebouwd. Alle kennis is aanwezig, alleen nog niet gecombineerd. Dit betreft technologieontwikkeling, met locatiegegevens van personeel van verschillende organisaties. Zo kan de politiecommandant op zijn eigen scherm zien waar de leden van zijn eigen korps en van de militaire bijstandeenheid zich bevinden tijdens het gecombineerde optreden van politie en militairen bij een gijzeling of antiterreuroperatie.

#### *Waarneming, detectie, identificatie en authenticatie*

Hier gaat het vooral om een nieuwe vorm van waarneming, die vervolgens input is voor zowel *command & control* management in meldkamers als het ondersteunen van operationeel personeel op locatie. Een onderdeel hiervan betreft de behoefte om verkenningen uit te kunnen voeren van incidentlocaties met behulp van toepassingen als onbemande vliegtuigen of robotachtige voertuigen. Daarnaast betreft het het verhogen van de efficiëntie van 'blauw op straat' door een vorm van (intelligent) cameratoezicht, waarbij beeldanalyse wordt toegepast, zowel decentraal in de camera, als centraal in de meldkamer. Hierdoor is gerichte inzet van politiecapaciteit mogelijk.

#### *Voorlichting, bewustwording en ketensamenwerking*

Op dit terrein zijn de beleidsinspanningen zowel gericht op voorlichting en bewustwording (bewust en veilig gebruik van ICT door het bedrijfsleven in de vitale sectoren) als op informatiedeling (onder andere via samenwerking in de keten) en preventie. Het Kabinet acht het in dit verband van belang dat marktpartijen hun maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen als het gaat om strafbare en onrechtmatige uitingen op internet en om de bevordering van veilig gebruik<sup>44</sup>.

- Binnen het programma Digibewust, zie ook paragraaf 2.1.2, wordt onder meer gerichte voorlichting gegeven aan de partners in de veiligheidsketen: onder andere aan particuliere gebruikers, MKB en voor het onderwijs. De voorlichting richt zich op veilig gebruik van ICT, waaronder ook het tegengaan van cybercrime.
- Binnen de landelijke structuur voor crisisrespons wordt samen met het Landelijk Operationeel Coördinatie Centrum en het Nationaal CrisisCentrum<sup>45</sup> gewerkt aan een nationaal responsplan gericht op een adequate respons bij grote ICT verstoringen.
- Het inrichten van koppelvlakken voor de uitwisseling van informatie tussen de OOV-sector en de externe veiligheidspartners ten behoeve van een veilige en efficiënte wijze van informatie-uitwisseling.

<sup>44</sup> Zie ook de brieven aan de Tweede Kamer, 2007-2008, 26 643 nr. 103 en 28 684, nr. 133.

<sup>45</sup> Onderdelen van het ministerie van BZK die de bestuurlijke en operationele aansturing en coördinatie tijdens crisissituaties ondersteunen.

- Nieuwe ICT-toepassingen zullen een belangrijk bijdrage leveren om de scheidslijn tussen rijk, regio's en gemeenten te overbruggen. De aandacht is met name gericht op de inrichting van een samenhangende informatiehuishouding en het gemeenschappelijk gebruik van ICT-diensten. Belangrijk hierbij is de bestuurlijke afstemming die kan worden bereikt in de Raad voor de Multidisciplinaire Informatievoorziening.<sup>46</sup>

Actie	Doel	Wie	Tijdpad
Bevorderen van open standaarden voor veiligheidsproducten	ICT-diensten en -voorzieningen in de veiligheidssector beter kunnen integreren	BZK	2008-2009
Gebruik van intelligent cameratoezicht, mobiele en draadloze applicaties in het veld en ontsluiting van locatiegebonden informatie	Effectiever optreden van veiligheidspersoneel op straat, minder vergissingen en een verbeterde command & control	BZK	2008-2009

#### 2.4.5 Energie, milieu en ICT

Milieu en energiegebruik staan hoog op de politieke en maatschappelijke agenda. ICT speelt hier op twee manieren een belangrijke rol. Enerzijds is het onderdeel van het probleem: toenemend ICT gebruik leidt ook tot toenemend energiegebruik en bijkomende afvalproblematiek. Anderzijds biedt ICT juist kansen om energie- en milieuvraagstukken helpen op te lossen (ICT als oplossing).

##### ICT als probleem

Het elektriciteitsgebruik van ICT<sup>47</sup> (dat wil zeggen de netwerkbedrijven/datacenters, kantoren en huishoudens) in 2006 stond met ruim 8 TWh/jr gelijk aan ruim 7% van het totale elektriciteitsverbruik in Nederland – dit is ongeveer hetzelfde als het totale elektriciteitsverbruik van 2 miljoen huishoudens. Uit een groeiprognose tot het jaar 2020 blijkt dat dit aandeel zal stijgen tot zo'n 10% van het totale elektriciteitsverbruik in Nederland. De groei van het ICT-gerelateerde elektriciteitsverbruik is namelijk fors hoger dan de gemiddelde groei van het elektriciteitsverbruik ( $\pm 2\%$  per jaar). Ook bij toepassing van meer energiezuinige maatregelen is sprake van groei. Bij huishoudens en de ICT-infrastructuur is die groei sterk, bij kantoren meer bescheiden.

Bij de ICT-infrastructuur (vast en mobiel netwerk en datacentra) zijn vooral de datacentra verantwoordelijk voor de groei. Bij huishoudens is de groei te danken aan de verdere penetratie van ICT-apparatuur en de stijging van de hoeveelheid huishoudens.

Vanwege deze verwachte toename aan energiegebruik wordt momenteel in overleg met de sector gewerkt aan het opstellen van een Meerjarenafspraken Energiebesparing voor de ICT-sector. Deze zal een kader bieden voor de inzet van de sector voor energiebesparing

<sup>46</sup> Deze Raad is opgezet om schade en slachtoffers als gevolg van incidenten en rampen te minimaliseren door effectieve en efficiënte informatievoorziening. In de Raad werken bestuurders en professionals uit de veiligheidssector en de Rijksoverheid samen aan het verbeteren van het niveau van de informatievoorziening.

<sup>47</sup> Onder ICT-apparatuur valt conform de CBS-definitie alle apparatuur die een rol speelt bij elektronische communicatie. Dat wil zeggen naast pc's, beeldschermen en printers ook tv-schermen, dvd-recorders en gameconsoles.

in de eigen bedrijfsvoering, maar ook voor hun inzet bij de ondersteuning van energiezuinig ICT-gebruik bij anderen. Dit zou kunnen door specifieke dienstverlening aan derden en door het ontwikkelen van energiezuinigere apparatuur en software. Daarnaast kan de ICT-sector een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van ICT-toepassingen die de oplossing van het klimaatprobleem naderbij brengen.

### ICT als oplossing

Er zijn vele ICT-toepassingen die het mogelijk maken de inzet van energiegebruikende apparatuur slimmer op de wensen van de gebruiker af te stemmen en daarmee de totale energievraag terug te brengen. Slimme meters zijn hier een voorbeeld van. De verwachting is dat slimme meters (en gebruik van ICT in energievoorziening in het algemeen) een enorme bijdrage kunnen leveren in de ontwikkeling van decentrale *demand-respons* systemen: bijvoorbeeld consumenten die thuis afweging gaan maken of ze opgewekte zonne-energie zélf zullen gebruiken of via invoeding op het elektriciteitsnet verkopen. Met behulp van de slimme meter zal in een aantal jaar een grotere mate van dynamiek zijn geïntroduceerd in de energiemarkt doordat er enorme ruimte ontstaat voor productdifferentiatie in een voorheen monolitische commoditymarkt

Op een aantal terreinen zal naar verwachting de inzet van meer ICT substantiële milieuwinst opleveren:

- management van het elektriciteitsnetwerk – de potentie van decentraal opgewekte stroom, “virtual power plants” en het slimmer afstemmen van het aanbod op de vraag;
- energiebeheer in woningen en gebouwen – dit vereist de inzet van slimme regelsystemen alsmede het gebruik van sensoren.

Gezien het belang van gebruikersgedrag voor deze terreinen zal ook beter inzicht moeten worden verkregen in het gebruikersgedrag zowel als het gaat om energie als om ICT-toepassingen.

Actie	Doel	Wie	Tijdpad
Meerjaren afspraken energiebesparing met de ICT -sector	Een kader voor energiebesparing in de eigen bedrijfsvoering en bij derden..	EZ	2008-
Knelpunten in kaart brengen en opheffen bij totstandkoming van ICT-toepassingen in nieuwbouw	ICT -toepassingen realiseren die het energieverbruik en energieaanbod specifiek op de wensen van de gebruiker kunnen afstemmen en zo de totale energievraag terug brengen.	EZ, VROM	2008-
Ontwikkeling Smart Grids	Stimuleren van totstandkoming van elektriciteitsnetwerk in Nederland welke gebruik maakt van een integratie van m.n. ICT -technieken (zoals sensoren, elektronische communicatie en controle technologieën) – zowel op regionaal als nationaal niveau.	EZ	2008-
Verkenning opname energie in Actieprogramma Maatschappelijke Sectoren en ICT	Inzicht verkrijgen in vraagstuk of bij de toepassing van ICT t.b.v. verminderen en verduurzamen energiegebruik, sprake is van opschalingkansen die vanwege markt- of systeemfalen worden gemist.	EZ	2008-
Gebruiksgedrag consumenten op snijvlak energie en ICT in kaart brengen	Beter inzicht verkrijgen in consumentengedrag omdat dit bij een toename van decentrale energieopwekking belangrijk is voor de slagingskans van een steeds decentralere energievoorziening	EZ	2008-2009

#### 2.4.6 Mobiliteit

Mobiliteit is in Nederland om veel redenen een punt van aandacht. Logistiek en transport zijn in ons handelsland belangrijke economische sectoren. De filedruk en daarmee samenhangende economische en milieuvraagstukken hebben maatschappelijk en politiek veel aandacht. ICT, bijvoorbeeld in de vorm van proactief verkeersmanagement<sup>48</sup> en satellietnavigatie, kan veel betekenen om de mobiliteit van mensen en goederen en de bereikbaarheid van steden en andere economische centra te verbeteren en tegelijkertijd het milieu meer te ontzien. Door het belang en de omvang van investeringen, bijvoorbeeld in het kader van kilometer beprijzing, heeft het kabinet in het beleidsprogramma 2007-2011 toegezegd acties te zullen ondernemen en middelen beschikbaar te stellen voor de bereikbaarheid en regionale economisch ontwikkeling. Vanwege de mogelijkheden tot gezamenlijke innovatie en kennisdeling tussen mobiliteit en andere maatschappelijke domeinen, zal waar mogelijk worden samengewerkt. Dit krijgt concreet vorm in onder meer het actieprogramma Maatschappelijke Sectoren en ICT, waarvan mobiliteit reeds sinds 2005 onderdeel uitmaakt. De volgende prijsvraag van dit programma gaat onder andere over de opschaling van een digitale vrachtbrief. Deze maakt informatieuitwisseling tussen ketenpartijen in de logistieke sector een stuk efficiënter.

Actie	Doel	Wie	Tijdpad
Opschaling digitale vrachtbrief	Efficiënter samenwerken in logistieke keten door breder gebruik van digitale vrachtbrief	V&W en EZ	Eind 2008

#### 2.4.7 ICT en de sector werk en inkomen

##### Integrale gegevensverstrekking

Met het inwerkingtreden van de Wet eenmalige gegevensuitvraag en de uitrol van het Digitaal Klantdossier heeft de sector werk en inkomen een forse stap gezet in de digitalisering van de processen van uitkeringsaanvraag en inschrijving bij CWI. Het Digitaal Klantdossier zal in de komende periode worden doorontwikkeld, waarbij de nadruk zal komen te liggen op de uitbreiding van de gegevensset eenmalige uitvraag, de verdere uitbreiding van bronnen en de doorontwikkeling van e-formulieren. Het DKD-concept kan ook voor andere sectoren worden ingezet. Een proef loopt bij de gemeente Hoorn, waarbij voor het project Jongeren centraal het zogenaamde prototype DKD wordt ingezet voor de integrale gegevensvoorziening. Daarmee kunnen alle gemeentelijke diensten betrokken bij jeugd de gegevens van elkaar inzien. Meer integrale dienstverlening is daarvan het gevolg, de diensten gaan elkaar benaderen en samenwerken. Dit prototype zal verder ontwikkeld worden en voor meer brede

---

<sup>48</sup> Proactief verkeersmanagement is het gebruik maken van bekend gemaakte geplande routes van verkeersdeelnemers om te voorspellen waar congestie zal optreden en op basis daarvan al vooraf alternatieve routes voorstellen. Dit in tegenstelling tot verkeersmanagement zoals dat nu veelal wordt toegepast, waarbij gegevens over de huidige verkeerssituatie leidend zijn.

beleidsterreinen een goed ondersteunend ICT-middel zijn, waarmee integrale dienstverlening bereikbaar wordt.

### Uitbreiding van het gebruik van de Suwinetvoorzieningen

De Wet eenmalige gegevensuitvraag maakt aansluiting van andere overheidsorganen dan de Suwi-partijen (SVB, UWV, CWI, en GSD) mogelijk. Daarmee wordt aangesloten op het beleid voor de eOverheid om zoveel mogelijk van bestaande en bewezen voorzieningen gebruik te maken. Uiteraard worden daarbij de door het College Standaardisatie geadviseerde standaarden gehanteerd. De uitbreiding van het gebruik van de Suwinetvoorzieningen betreft de volgende categorieën:

#### 1. Aansluiting bronnen

- **Uitbreiding binnen Suwi-domein:**

De uitwisseling van gegevens in de ketenwerk en inkomen betrof in aanvang de uitwisseling tussen UWV, CWI en GSD. Daar zal het ontsluiten van SVB-gegevens naar verwachting in 2008 aan toegevoegd worden.

- **Uitbreiding buiten Suwi-domein met externe bronnen ten behoeve van de uitvoering van Suwi-taken.**

Voor het uitvoeren van Suwi-taken wordt al gebruik gemaakt van bronnen buiten het Suwi-domein, zoals de GBA en het Handelsregister.

Daar is in 2007 de registratie Voertuigen bijgekomen en in 2008 zullen ook de gegevens van het Kadaster via Suwinet ontsloten worden.

Met de IB-groep van OCW is een samenwerking gestart om via één koppelvlak de gegevens van de IB-groep voor de Suwi-partijen te ontsluiten.

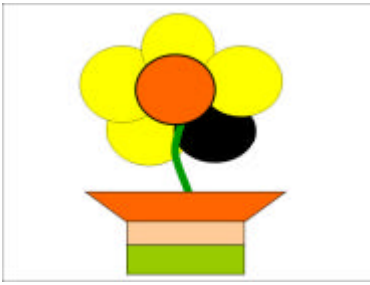
#### 2. Gebruikmaken van de elektronische voorzieningen

- **Bestuursorganen die gerechtigd zijn gegevens van de Suwi-registers te gebruiken, worden in 2008 op Suwinet aangesloten. Gestart is met een proef met de IND, die gegevens vanuit de Suwi-sector aanwenden voor de werkprocessen.**

Meerdere bestuursorganen hebben al kenbaar gemaakt van deze voorziening gebruik te willen maken.

- **Daarnaast kunnen de elektronische voorzieningen gebruikt worden als een goed beveiligde elektronische snelweg voor de uitwisseling van gegevens tussen Suwi-partijen en niet-Suwi-partijen. De webvoorziening Regelhulp zal in 2008 naar verwachting van Suwinet gebruik gaan maken voor het gegevensverkeer van de aanvraag naar de hulpbiedende instanties, waaronder CIZ en gemeentelijke diensten die de WMO uitvoeren en niet op Suwinet zijn aangesloten.**

<b>Actie</b>	<b>Doel</b>	<b>Wie</b>	<b>Tijdpad</b>
Doorontwikkeling Digitale Klantdossier	Uitbreiding van de gegevensset eenmalige uitvraag, verdere uitbreiding van bronnen en de doorontwikkeling van e-formulieren.	SZW	2008-
Uitbreiding van het gebruik van de Suwinetvoorzieningen	Gebruik maken en uitbereiden van het gebruik van bestaande en bewezen voorzieningen	SZW	2008-



## 2.5 Diensteninnovatie en ICT

Tachtig procent van de werkgelegenheid en circa 70% van het Bruto Nationaal Product van de Nederlandse economie komt voor rekening van de dienstensector. Nederland beschikt over een hoge graad van expertise op het terrein van diensten. De Nederlandse dienstenbedrijven en kennisinstellingen zijn

internationaal gezien van hoog niveau. Tevens beschikt Nederland over een uitstekende ICT infrastructuur, het snelste onderzoeksnetwerk ter wereld (SURFnet 6) en behoort het tot de internationale top qua internet-aansluitingen.

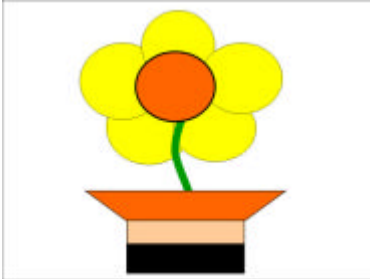
De dienstensector biedt grote kansen tot groei, gezien de toenemende liberalisering-trend van diensten op mondiaal niveau. Nieuwe innovatieve dienstenconcepten met behulp van ICT kunnen op een relatief eenvoudige wijze worden gedupliceerd en worden geëxporteerd. Daarbij komt dat productiviteitsgroei, waarin diensteninnovatie met behulp van ICT moet resulteren, noodzakelijk is om in de toekomst ons niveau van welvaart te kunnen behouden.

Om deze kansen te kunnen verzilveren is het kabinet voornemens om diensteninnovatie met gebruikmaking van ICT te stimuleren. Samen met de markt worden momenteel verkenningen naar dit onderwerp gehouden. Kansrijke dienstensectoren waar thans aan wordt gedacht zijn de financiële dienstverlening en multimediasector. Andere sectoren worden nog onderzocht. De uitwerking van de voornemens om te komen tot een stimuleringsprogramma zal zijn beslag krijgen in de 2<sup>e</sup> helft van 2008.

De tweejaarlijkse World Congress on Information Technology, die in 2010 onder de titel 'The Challenge of Change' in Nederland wordt georganiseerd, zal als etalage voor de mogelijkheden van ICT moeten dienen. De ICT-branche in Nederland, de rijksoverheid en de gemeente Amsterdam werken inmiddels samen hard aan de concrete invulling van dit congres.

Actie	Doel	Wie	Tijdpad
Ontwikkeling van een programma ter bevordering van innovatie met ICT in dienstensectoren waarin Nederland internationaal voorop loopt	Groei van arbeidsproductiviteit en exportkansen, behoud van koppositie voor deze dienstensectoren .	EZ samen met marktpartijen en onderzoeksinstellingen	In 2009 van start
Organisatie World Congress on Information Technology	Etalage bieden van ICT mogelijkheden van Nederland aan internationale gemeenschap	EZ samen met de ICT -branche	2008-2010

### 3 De ICT-basis



#### 3.1 Algemene maatschappelijke belangen

##### 3.1.1 Hoogwaardige ICT infrastructuur

Nederland beschikt over een internationaal gezien ijzersterke ICT basisinfrastructuur. Na Denemarken heeft Nederland het hoogste aantal breedbandaansluitingen per 100 inwoners, en daar wordt steeds beter gebruik van gemaakt.<sup>49</sup> Op de markt voor ICT infrastructuur is zowel concurrentie tussen verschillende typen netwerken – ADSL, kabel en in mindere mate mobiele technologieën en glasvezel – als tussen aanbieders op een infrastructuur<sup>50</sup>. Ten aanzien van de infrastructuur voor huishoudens en bedrijven is dan ook volgens het kabinet geen bijzondere rol voor de overheid, behoudens het toezien de marktwerking.

Iets anders ligt dit ten aanzien van ICT netwerken en systemen voor (wetenschappelijk) onderzoek. In steeds meer wetenschappelijke disciplines hangen baanbrekende resultaten af van de beschikbaarheid van (super)reken capaciteit, grote dataopslagsystemen, zeer breedbandige connectiviteit, zoeksystemen, e-Science<sup>51</sup> mogelijkheden en gespecialiseerde kennis over het gebruik van deze middelen. Een goede nationale ICT-onderzoeksinfrastructuur is daarom onmisbaar voor onderzoekers, zowel in publieke onderzoeksinstituten als bij bedrijven en onderwijsinstellingen. Daarmee vormen deze elementen voor diverse bedrijven belangrijke onderdelen van het vestigingsklimaat.

#### Nederland is een belangrijk internationaal knooppunt voor onderzoeknetwerken via internet



Bron: Global Lambda Integrated Facility

<sup>49</sup> De Digitale Economie 2007, 22-23.

<sup>50</sup> Hierbij moet worden opgemerkt dat van concurrentie op de kabel nog marginaal sprake is.

<sup>51</sup> e-Science is een opkomende ontwikkeling in de wetenschap, die samenwerking tussen onderzoekers uit verschillende disciplines en op verschillende locaties mogelijk maakt door middel van een op ICT gebaseerde infrastructuur en generiek bruikbare software (een 'Virtueel Laboratorium'). Toegang tot *state of the art* ICT-infrastructuren is daarbij noodzakelijk.



De Commissie Van Velzen, die het kabinet adviseert over de grootschalige onderzoeksfaciliteiten, geeft daarom in het eerste deel van de Nederlandse roadmap<sup>52</sup> aan dat het zaak is dat Nederland zijn bestaande vooraanstaande positie op het terrein van netwerk- en computerinfrastructuur weet te behouden en zal in de geïntegreerde roadmap ook nader ingaan op het belang van een geavanceerde netwerk- en computerinfrastructuur voor de deelname aan ESFRI-faciliteiten<sup>53</sup>.

Om een gecoördineerde aanpak van eScience in Nederland van de grond te krijgen, onderzoeken betrokken partijen momenteel wat een adequate organisatiestructuur hiervoor is. Met SURFnet beschikt Nederland over een netwerk voor onderzoekers bij universiteiten, hogescholen, onderzoeksinstituten en bedrijven, dat internationaal gezien tot de snelste en meest innovatieve gerekend mag worden. Door de subsidie voor het project GigaPort kan SURFnet investeren in innovaties die het netwerk vooraanstaand houden. Tezamen met goede voorzieningen en een prettig leefklimaat zorgen SURFnet en GigaPort ervoor dat Nederland een gewilde omgeving is voor ICT-bedrijven onder andere om nieuwe netwerkdiensten uit te proberen. Dit leidt tot kennis, innovatie en werkgelegenheid. De GigaPort subsidie loopt eind 2008 af. Momenteel bezien de betrokken departementen samen met de stakeholders hoe na 2008 de instandhouding van SURFnet als een *state of the art* netwerk kan worden gegarandeerd.

Een andere relevante ontwikkeling is het voornemen van de Europese Commissie om in Europa een aantal (gedacht wordt aan 4 of 5) zogenaamde 'supernodes'<sup>54</sup> te ontwikkelen. Dit zijn knooppunten van grootschalige rekenkracht (supercomputers) en dataopslagfaciliteiten gekoppeld aan snelle dataverbindingen. Gezien de huidige ICT-knooppuntfunctie van Amsterdam, zou het zinvol kunnen zijn om ook een supernode-functie te ontwikkelen. Hier zijn echter grote investeringen mee gemoeid, mogelijk in de orde van tientallen miljoenen Euro's per jaar. Samen met de gemeente Amsterdam en relevante bedrijven en onderzoeksinstellingen zal het kabinet dit jaar bezien of het wenselijk en financieel haalbaar is om Amsterdam als 'supernode' bij de Europese Commissie te promoten.

Zoeksystemen helpen bij het ordenen, samenvatten, waarderen en uiteindelijk condensereren tot kennis. Grote hoeveelheden data worden daarmee toegankelijk gemaakt en doorzoekbaar. Dat is van groot belang voor gebieden met complexe of grote hoeveelheden data, zoals de radio-astronomie of de hoge energiefysica, maar ook voor

---

<sup>52</sup> Commissie Nationale Roadmap Grootschalige Onderzoeksfaciliteiten, *Grootschalige onderzoeksfaciliteiten in de eerste Nederlandse roadmap*, 2007.

<sup>53</sup> European Strategy Forum on Research Infrastructures. Samenwerkingsverband van de EU- en geassocieerde lidstaten om een gecoördineerd beleid ten aanzien van onderzoeksinfrastructuren te voeren.

<sup>54</sup> Dergelijke grootschalige rekenkracht wordt gebruikt voor bijvoorbeeld wetenschappelijk onderzoek in de astronomie en het klimaatonderzoek. Steeds vaker ook gebruiken bedrijven dergelijke rekenkracht bij de productie van nanotechnologie, medicijnen en meer doorsnee producten als chips en luiers.

informatie in de vorm van beeld, vrije taal of geluid. Voorbeelden hiervan zijn het zoeken naar specifieke videobeelden in een digitale beeldenverzameling, of naar patronen bij beveiligingscamera's. Nederland loopt in het ontwikkelen van dergelijke zoeksystemen internationaal voorop. Het onderzoek naar en ontwikkeling van dergelijke systemen zal aandacht blijven krijgen, want onderscheidend vermogen van een kennismaatschappij wordt bepaald door de mate waarin we meerwaarde weten te creëren uit een stortvloed van informatie, die nog steeds per jaar verdubbeld.

ICTRegie zal eind dit jaar een advies uit te brengen over dit gehele complexe veld van ICT-onderzoeksinfrastructuren. Zij werkt hiertoe de in februari 2008 uitgebrachte verkenning ten aanzien van de gewenste ICT-infrastructuur voor onderzoek in Nederland uit tot een tienjarenplan, inclusief financiële onderbouwing, en een advies hoe dit terrein goed te organiseren. Hierin zullen tenminste meegenomen worden de netwerken, supercomputers, grids en e-Science. Het kabinet zal daarna bezien of nieuwe (structurele) investeringen door de rijksoverheid nodig zijn en op welke voorwaarden die eventueel moeten plaatsvinden.

Actie	Doel	Wie	Tijdpad
Reactie op advies Commissie Van Velzen	Belangenafweging inzake behoud van een vooraanstaande positie op het terrein van netwerk- en computerinfrastructuur	OCW en EZ	2008
Vervolg geven aan advies ICTRegie en het tienjarenplan en bezien of investeringsimpuls nodig is	Bekijken hoe impulsen in de ICT-onderzoeksinfrastructuren verankerd kunnen worden	OCW en EZ	Eind 2008
Innovatiefaciliteit SURFnet na afloop GigaPort	Innovatiekracht SURFnet behouden zodat dit als <i>state of the art</i> netwerk blijft bestaan	OCW en EZ	Eind 2008
Belangenafweging tussen investeringen en mogelijke opbrengsten van een supernode in Nederland	Besluitvorming over wenselijkheid van <i>supernode</i> in Nederland	OCW en EZ	Eind 2008

### 3.1.2 Coördinatie van ICT-onderzoek

Voor het realiseren van de in de verschillende in deze ICT-Agenda uitgewerkte prioriteiten is kennis nodig. Deze kennis is deels beschikbaar, komt deels voort uit de ervaring in de praktijk en is deels nieuwe kennis die nog moet worden gegenereerd, onder andere uit wetenschappelijk onderzoek. Dat onderzoek levert niet alleen nieuwe mogelijkheden op voor het gebruik van ICT, het kan ook antwoord geven op vragen uit het veld. Het gaat daar bij vooral om strategisch en interdisciplinair onderzoek. Bovendien is wetenschappelijk onderzoek een belangrijke bron van hoogopgeleide, goed toegeruste deskundigen, die in de uitvoering van deze agenda een sleutelrol spelen.

Wetenschappelijk ICT-onderzoek vindt plaats op de algemene en technische universiteiten. De 3 TU's hebben hun ICT-onderzoek gebundeld in het NIRICT (Netherlands Institute for Research on ICT). Daarnaast heeft Nederland vier onderzoeksinstituten die ICT als focus hebben: het CWI (Centrum voor Wiskunde en Informatica), TNO-ICT, het Telematica-Instituut en het ESI (Embedded Systems Institute). Tenslotte is er het op autonome systemen en basistechnologieën gerichte Holst Centre, een samenwerking van het Vlaamse IMEC (Interuniversitair Micro-Elektronica Centrum) en TNO. Genoemde kennisinstellingen doen fundamenteel onderzoek en/of onderzoek dat aansluit bij de maatschappelijke behoefte en bij die van het bedrijfsleven.

In de Nationale Onderzoeksagenda Informatie- en Communicatietechnologie 2005-2010 “Met vaste hand”<sup>55</sup>, heeft het ICT Platform Nederland (IPN)<sup>56</sup>, een overzicht gegeven van relevante onderzoeksthema’s voor het universitaire onderzoek.

Het huidige ICT onderzoek wordt gefinancierd uit de eerste, tweede en derde geldstroom. De afgelopen jaren was er een belangrijke financiële impuls voor ICT onderzoek ter grootte van circa een derde van het totale publieke budget voor dergelijk onderzoek. Hiermee zijn diverse BSIK-ICT-projecten gestart, die in 2009 worden afgerond.

Europees worden er substantiële middelen voor ICT-onderzoek beschikbaar gesteld binnen het Kaderprogramma voor R&D (KP7). Het ICT-programma in KP7 heeft een budget van 9,3 miljard voor 2007 - 2013. Het Nederlandse aandeel ligt tot nu toe op ruim 5% (de eerste Call 6%). Ook andere KP7 programma’s hebben een ICT-component, zoals NMP (nano-technologie, materialen en productietechnologie).

Om de Nederlandse innovatiekracht door ICT te vergroten, is in 2004 ICTRegie ingesteld. De doelstellingen van ICTRegie zijn:

1. het aanbrengen van eenheid en consistentie in de strategische aansturing van ICT-onderzoek en -innovatie door het ontwikkelen van een breed gedragen, nationale strategie.
2. het versterken van de Nederlandse ICT-kennisinfrastructuur, gericht op een hoog maatschappelijk en economisch rendement.

In dit kader zijn ICT-innovatieplatforms (IIP’s) opgezet, waarin onderzoekers, bedrijven en gebruikers bij elkaar worden gebracht. Dit gebeurt op ICT-gebieden waar wetenschappelijke, economische of maatschappelijke kansen liggen, zoals creatieve industrie, intelligente communicatie en de veiligheid van infrastructuren en diensten. Door het gekozen model van samenwerking wordt enerzijds de onderzoeksagenda mede gestuurd door de vragen uit het bedrijfsleven en de maatschappij, anderzijds worden wetenschappelijke vindingen en ontwikkelingen sneller herkend en toegepast door bedrijven en gebruikers.

In de loop van 2008 zal ICTRegie het Nationaal ICT Innovatie Initiatief (NI3) presenteren. Dit is bedoeld als een kaderprogramma, waarmee samenhang en impact van ICT-onderzoek en innovatie op maatschappelijke en economische sleutelgebieden wordt gewaarborgd. Daar hoort ook het eerder genoemde Diensten en ICT initiatief bij (paragraaf 2.5) en in het algemeen de in deze ICT-Agenda gestelde prioriteiten en het daarvoor benodigde onderzoek. In het NI3 zal de verbinding worden gelegd tussen verticale (op een domein of toepassingsgebied gerichte) agenda's en programma's en die vanuit horizontale (op een technologie gerichte) platforms.

---

<sup>55</sup> NOAG-ICT 2005-2010:

[www.informaticaplatform.nl/3/assets/File/documenten/IPN\\_NOAG\\_DEF.pdf](http://www.informaticaplatform.nl/3/assets/File/documenten/IPN_NOAG_DEF.pdf)

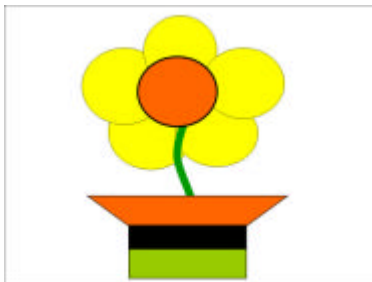
<sup>56</sup> Het IPN is een platform voor het ICT onderzoeksveld in Nederland. Zie:

[www.informaticaplatform.nl](http://www.informaticaplatform.nl).

De opdracht van ICTRegie loopt tot eind 2009. Het kabinet zal nog voor deze zomer een commissie instellen die de opdracht krijgt om zo snel mogelijk maar in ieder geval voor eind 2008 advies uit te brengen over de vraag hoe coördinatie van ICT-onderzoek en -innovatie het meest efficiënt kan worden vormgegeven in de periode na 2009. Daarbij wordt nadrukkelijk gekeken naar alle organisaties en partijen die momenteel in dit veld een rol spelen, hun opdracht, financiering vanuit en positie ten opzichte van de overheid. De commissie zal worden gevraagd mogelijkheden tot verbetering van efficiëntie en effectiviteit aan te geven. Onder coördinatie van onderzoek moet in dit verband worden verstaan de versterking van de wisselwerking tussen de vraag naar nieuwe kennis vanuit maatschappij en bedrijfsleven en de ontwikkeling daarvan bij onderzoeksinstituten en bedrijven.

Naast een toenemende aandacht voor de toepassingen en daarmee voor de niet-technische aspecten van ICT, blijft het noodzakelijk om voortdurend alert te blijven op het niveau van de Nederlandse kennisontwikkeling, zowel in de pure ICT als op interdisciplinaire terreinen. Alleen zo kan de aansluiting bij internationale ontwikkelingen behouden blijven, alleen zo kunnen de ambities en prioriteiten zo als in de ICT-Agenda worden geschetst worden waargemaakt, en alleen zo kan zeker worden gesteld dat er in de toekomst voldoende goed opgeleide ICTers beschikbaar komen.

Actie	Doel	Wie	Tijdpad
Instellen van een adviescommissie voor de inrichting van de coördinatiefunctie voor ICT onderzoek en innovatie vanaf 2009	Advies over de inrichting van de coördinatiefunctie van ICT-onderzoek (fundamenteel en toepassinggericht), alsmede de deelname van de overheid in diverse ICT - innovatie bevorderende gremia vanaf 2009.	OCW en EZ	2008



### 3.2 Diensten van en aan MKB en prosumenten

#### 3.2.1 MKB & ICT

Veel van de informatie die mensen op internet zoeken betreft lokale informatie. Het gaat dan bijvoorbeeld over welke evenementen er zijn en hoe daarvoor kaartjes te bestellen. Het gaat om het zoeken van producten en welke lokale winkelier deze producten in zijn assortiment heeft. Het gaat om openingstijden van een pretpark of museum, enzovoort. Veel van deze informatie is online te vinden. Een deel echter nog niet, getuige bijvoorbeeld de vele reclamefolders die bij veel huishoudens nog wekelijks op de deurmat vallen. Vooral bij het MKB is nog veel mogelijk waar het gaat om actuele online informatie en diensten. Daarnaast draagt slim digitaal samenwerken ook bij aan productiviteitsverbeteringen, marketing en een hoger rendement. Efficiëntiewinsten zijn te behalen in de vorm van tijdwinst, voorraadoptimalisatie en verbetering van de omloopsnelheid. Juist omdat het MKB een grote werkgever is en in veel gevallen nauwkeurig de wensen van de klanten kent en aan persoonlijke dienstverlening doet is het wenselijk dat het MKB meer gebruik gaat maken van digitale dienstverlening. Een nauwere aansluiting van MKB informatie

en dienstverlening bij de trend naar digitale diensten zou een belangrijke impuls geven aan de digitale economische ontwikkeling van Nederland.

Het programma *Nederland Digitaal in Verbinding* (2007-2010) is ingericht om ICT-toepassingen binnen het MKB te stimuleren met focus op digitale samenwerking door elektronische uitwisseling van gegevens. MKB-ondernemers kunnen via inspirerende seminars over aansprekende thema's, interactieve workshops en (eerstelijns) adviezen de kansen van digitale samenwerking benutten. ECP.NL, Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD), Media Plaza, Nederland Breedbandland, SenterNovem en Syntens hebben hun krachten gebundeld in dit programma. Innovatieprestatiecontracten en innovatievouchers worden eveneens ingezet om digitale samenwerkingsprojecten te ondersteunen. Buiten het programma NDiV om maakt ICT deel uit van het standaard adviesaanbod van Syntens aan het MKB.

Tot het MKB-gerichte ICT-beleid behoort de jaarlijks uitgereikte Broos van Erp aanmoedigingsprijs voor een succesvolle, startende ondernemer uit het midden- en kleinbedrijf, die een zakelijke en innovatieve toepassing op het gebied van nieuwe informatietechnologie op de markt zet.

Het veilig gebruik maken van internet door MKB is een onderwerp dat aandacht krijgt in de Digibewust campagne. Naast het instrument digibarometer, is ook het digibewust-project "junior educators" gericht op het MKB. Dit project heeft als doel om MKBers bewust te maken van risico's, maar ook om ze door middel van 'learning by doing' vaardiger te maken in het gebruiken van ICT.

Actie	Doel	Wie	Tijdpad
Programma Nederland digitaal in verbinding	Meer ICT-toepassing binnen het MKB en specifieke aandacht voor de kansen die digitale samenwerking biedt	EZ	2007 - 2010
Innovatieprestatiecontracten en innovatievouchers	Aanvullend instrument om digitale samenwerkingsprojecten te ondersteunen in het MKB	EZ	2008-
Voortzetting Broos van Erp prijs	Aanmoedigingsprijs voor succesvolle, startende MKB-ondernemers	EZ	2008-

### 3.2.2 *Prosumenten aspecten*

Consumenten beschikken in toenemende mate over dezelfde productiemiddelen als producenten. Daarom zijn media-uitingen niet langer voorbehouden aan professionals van mediabedrijven. Dit verschijnsel wordt ook wel aangeduid als de verandering van consument naar 'prosument'<sup>57</sup>. Voorbeelden van deze ontwikkeling zijn: weblogs, Wikipedia, Youtube, fotosharing zoals Flickr. Deze zogenaamde *user generated content* (UGC) is in feite de media-equivalent van *collaborative creation* en *crowd sourcing* en draagt bij aan vernieuwing van mediaproducten. Dit type innovatie kan een waardevolle

<sup>57</sup> Het fenomeen prosument is o.a. uitgebreid toegelicht in een medio 2004 uitgevoerd marktonderzoek "Prosumer Pulse 2004: A Global Study-Anticipating Consumer Demand", van Euro RSCG Worldwide.

aanvulling zijn op ‘ouderwetse’ productinnovatie: het bedrijfsleven kan de veranderende rol van de eindgebruiker te gelde maken.

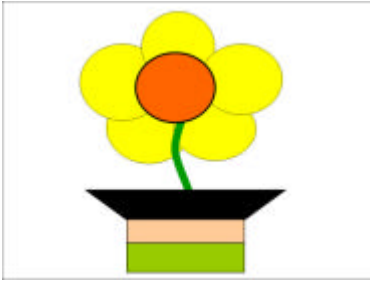
De businessmodellen die gebruik maken van UGC verschillen. Er zijn modellen op basis van *directe* inkomstenstromen: inkomsten uit advertenties, inkomsten uit kansspelen. Andere modellen kennen *indirecte* inkomstenstromen voor bedrijven: UGC -platforms worden ingezet om de relatie tussen klant en aanbieder ‘authentieker’ en/of ‘vriendelijker’ te maken en te houden of interactiever. Ten slotte kan UGC kostenbesparingen in productie opleveren: er worden door uitgevers reisboeken en restaurantgidsen uitgegeven die deels of volledig zijn samengesteld uit beoordelingen van online-gebruikers. Sommige bijdragen zijn voorzien van een *Creative Commons* licentie en kunnen onder bepaalde voorwaarden vrijelijk gebruikt worden. In dit soort modellen liggen ook financiële kansen voor de consument.

UGC -platforms zijn hoge kosten kwijt aan hosting en aan het voorkomen of afkopen van auteursrechtenschendingen. Duurzame businessmodellen zijn voor hen noodzakelijk. Er wordt op dit terrein veel geëxperimenteerd. Het kabinet ziet hier niet direct een rol voor de overheid. Wel constateert het kabinet dat *Creative Commons* licenties en flexibiliteit in rechtenbeheer ook de ontwikkeling van UGC platforms en multimediatoepassingen waarin zowel UGC als professionele content is verwerkt ten goede komt.

Waar de consument zich steeds meer als prosument gaat manifesteren, daar zou ook de rol van burger aan verandering onderhevig kunnen zijn bij de ontwikkelingen zoals UGC en *collaborative creation* en *crowd sourcing*, ook wel begrippen die onder de term Web 2.0 geschaard worden. Kenmerken van Web 2.0 zijn openheid, de nieuwe en meer actieve rollen van gebruikers, de maximale exploitatie van *user contributed value* en door de netwerken die de drijvende kracht vormen<sup>58</sup>. Nieuwe toepassingen zoals sociale netwerksites en virtuele werelden creëren nieuwe vormen van interactie tussen burgers onderling, maar mogelijk ook tussen burgers en de overheid. TNO heeft recent in opdracht van het kabinet onderzoek gedaan naar de mogelijke implicaties van web 2.0 voor overheid en openbaar bestuur en op het rapport zal het kabinet een reactie geven in 2008.

Actie	Doel	Wie	Tijdpad
Beleidsbrief Convergence aanbieden aan Tweede Kamer	Duiden wat de gevolgen zijn van convergentie van de sectoren ICT, telecommunicatie en audiovisuele industrie voor de consument en de markt en welke rol het kabinet hierbij voor zichzelf ziet.	EZ en OCW	Medio 2008
Beleidsbrief over de implicaties van web 2.0 voor de overheid.	Aangeven hoe het kabinet wil omgaan met de mogelijkheden van web 2.0 in de relatie tussen overheid en burgers.	BZK	2008

<sup>58</sup> Frissen et al., *Naar een ‘User Generated State’? De impact van nieuwe media voor overheid en openbaar bestuur*. Delft 2008.



### 3.3 De betrouwbaarheid van ICT en de werking van de markt

#### 3.3.1 Betrouwbaarheid van ICT

Betrouwbaarheid is reeds enkele jaren een belangrijk onderdeel van het ICT-beleid van de overheid. Het gaat daarbij om de beschikbaarheid van ICT-netwerken en -diensten, de integriteit en beveiliging van de content in netwerken en randapparaten, het bevorderen van het vertrouwen in ICT en het bestrijden van ongewenste inhoud en digitale criminaliteit. Acties van het kabinet zijn voor een deel ontstaan vanuit de behoefte om vitale infrastructuren te beschermen tegen onder andere terrorisme en voor een deel uit de reeds jaren bestaande publiekprivate samenwerking op terrein van het bevorderen van een veilig gebruik van internet. In onderstaande tabel zijn de lopende acties en voorzieningen op dit terrein opgenomen.

Actie/voorziening	Doel	Wie	Tijdpad
Herijking ICT Veiligheidsbeleid	Goede regie op het domein van ICT Veiligheid en voorkomen dat overlap ontstaat of onderwerpen te weinig prioriteit krijgen	EZ, Justitie en BZK	Doorlopend
Nationale Veiligheid/Bescherming Vitale Infrastructuur	Bevorderen van de continuïteit van als vitaal geïdentificeerde ICT/telecom dienstverlening en het voorkomen van ICT/telecom-verstoringen binnen de vitale sectoren	EZ, BZK	Doorlopend
Veiligheid begint bij Voorkomen	Tot stand brengen van een veiligheidsketen ter voorkoming van criminaliteit op kleine en op grote schaal, waaronder cybercrime.	Justitie, BZK, OCW, WWI, J&G	2010
Nationale Infrastructuur CyberCrime (NICC)	Bestrijding van cybercrime te verbeteren door partijen binnen en buiten de overheid die cybercrime bestrijden bij elkaar te brengen.	EZ, BZK en Justitie beleidsmatig. Uitvoering door NICC met o.a. AIVD, KLPD en GOVCERT	Huidige vorm t/m 2008, daarna nog te bepalen
GOVCERT.NL (inclusief Waarschuwingsdienst.nl)	Ondersteunen van overheidsorganisaties bij het voorkomen, detecteren, analyseren en oplossen van ICT incidenten. De Waarschuwingsdienst informeert burgers en bedrijven over actuele bedreigingen op internet en geeft voorlichten over computerbeveiliging	BZK	Doorlopend

#### *Persoonlijke data*

Door ICT wordt het steeds makkelijker om data te verwerken, ook persoonlijke data. Het verwerken van persoonlijke data heeft altijd het risico dat ze voor andere doelen gebruikt worden dan de bedoeling is. Aan de positieve kant leidt de mogelijkheid van het verwerken van persoonlijke data ook weer tot nieuwe mogelijkheden voor burger en maatschappij, zoals op maat gesneden dienstverlening. Het is niet mogelijk om generiek aan te geven of verwerking kan of niet. Per situatie zal derhalve moeten worden afgewogen of de privacy in het geding is en hoe hiermee dient te worden omgegaan.

#### *Elektronische herkenning en vertegenwoordiging*

Bij elektronische diensten is gebruikersherkenning (zowel bij burgers als bij bedrijven) een veel gevallen noodzakelijk. Op dit moment heeft dit als gevolg dat gebruikers een

groot aantal combinaties hebben van gebruikersnamen, wachtwoorden, pincodes, elektronische tokens en dergelijke. Deze worden vaak vergeten, zijn lastig in gebruik en soms zelfs fraudegevoelig. Er is sprake van een ongewenste digitale sleutelbos.

Burgers en bedrijven hebben het recht om zich te laten vertegenwoordigen door een ander. Dat kan zowel een burger als een bedrijf zijn die namens hen optreedt. In dergelijke situaties moeten twee vragen kunnen worden beantwoord: 1. is de (niet-) natuurlijke persoon die zich aandient inderdaad de verwachte partij, en 2. mag die partij deze elektronische overheidsdienst afhandelen namens degene die gemachtigd heeft. Aanvoorzieningen voor de beantwoording van deze vragen wordt gewerkt in het programma GMV<sup>59</sup>.

#### **Het programma GMV (Gemeenschappelijk Machtigings- en Vertegenwoordigingsvoorziening)**

Binnen het programma GMV (Gemeenschappelijk Machtigings- en Vertegenwoordigingsvoorziening) wordt gewerkt aan vraagstukken rondom elektronische herkenning en vertegenwoordiging. Voor vertegenwoordiging wordt een voorziening ontwikkeld die burgers en bedrijven in staat stelt om zich in hun contacten met de overheid door anderen te laten vertegenwoordigen. Deze voorziening maakt onderdeel uit van de basisvoorzieningen van de e Overheid. Voor natuurlijke personen is DigID burger beschikbaar, voor elektronische herkenning van niet natuurlijke personen wordt een beleidswijziging voorbereid. Bij deze wijziging ligt de nadruk op de inzet van marktmiddelen voor de elektronische herkenning van bedrijven en medewerkers van bedrijven bij communicatie met de overheid. Aan aanbieders van marktmiddelen voor elektronische herkenning wordt de mogelijkheid geboden om één sleutel aan gebruikers te verkopen die op vele sloten bij de overheid past. Aan de hand van een aantal concrete voorbeelden van elektronische dienstverlening van overheden aan bedrijven wordt de behoefte aan oplossingen bij diverse e-Overheidsdienstverleners in kaart gebracht. Bij de inventarisatie van de behoefte van e-Overheidsdienstverleners wordt nauw aangesloten bij het programma Antwoord voor Bedrijven. De planning is om de inventarisatie van de behoefte van de e Overheidsdienstverleners medio 2008 af te ronden. Het programma van eisen kan in najaar van 2008 gereed zijn, zodat eind 2008 verschillende aanbieders van marktmiddelen aangesloten kunnen zijn. Vooruitlopend hierop start per september een pilot met de keten export landbouwgoederen.

#### *3.3.2 Werking van de markt*

Het afnemen van ICT-infrastructuren en ICT-diensten is een dynamisch proces. In de loop van de tijd veranderen de mogelijkheden, diensten en prijzen en daarmee ook de behoeften en optimale keuze voor de gebruiker. Gebruikers moeten daartoe zicht hebben op welke diensten tegen welke kosten te verkrijgen zijn. Daarbij gaat het ook om de kwaliteit van de infrastructuur en van de dienst, het niveau van de klantenservice, de bereikbaarheid van de helpdesk en de wijze waarop met eventuele geschillen wordt omgegaan. Ook moeten zij toegang kunnen blijven hebben tot basale ICT-infrastructuren en netwerkdiensten.

In de Agenda Telecomconsument<sup>60</sup> en in de beleidsbrief Convergentie zijn deze onderwerpen uitgediept en zijn de acties aangekondigd die het kabinet op dit terrein zal uitvoeren. Consumenten kunnen met hun keuzegedrag de markt sturen. Het kunnen

<sup>59</sup> Zie ook paragraaf 2.2.2.

<sup>60</sup> Agenda Telecomconsument, februari 2008. Deze agenda is een vervolg op het actieplan "Een slimme consument in een snelle markt", Tweede Kamer, 2004-2005, 27 879, nr 12.



maken van goede, afgewogen keuzes is essentieel om marktpartijen te prikkelen met een op gebruikerswensen toegesneden en innovatief aanbod te komen. De overheid wil dat consumenten sterker staan en hun recht kunnen laten gelden en – specifiek gericht op de telecommunicatiesector – dat Nederlanders veilige en betrouwbare elektronische communicatie tot hun beschikking hebben. Kwetsbare consumenten krijgen daarbij speciale aandacht. De overheid werkt aan drie randvoorwaarden:

1. De consument is goed voorbereid. Dat vereist een combinatie van vaardigheden en kennis. Het is belangrijk dat consumenten in staat zijn informatie op waarde te schatten, dat zij hun rechten kennen en weten waar zij met vragen en klachten terecht kunnen.

#### **ConsuWijzer**

Informatie over hun rechten en plichten op het gebied van consumentenbescherming kunnen consumenten krijgen bij ConsuWijzer, het informatieloket van de overheid voor consumenten. Algemene informatie is te vinden op de website van ConsuWijzer ([www.consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl)), en daarnaast kunnen consumenten via telefoon of email een antwoord krijgen op hun individuele vraag. Ook kan de consument er informatie vinden over de mogelijkheden om zijn recht te halen als hij er met een aanbieder niet uitkomt, bijvoorbeeld via een geschillencommissie of een gang naar de rechter. Met een groot aantal partners, zoals het Juridisch Loket en andere toezichthouders, heeft ConsuWijzer doorverwijsafspraken.

Tegelijkertijd vormen de vragen en klachten die bij ConsuWijzer binnenkomen belangrijke signaalinformatie voor de achterliggende toezichthouders die in ConsuWijzer deelnemen: de OPTA, de Consumentenautoriteit en de NMa. Indien die binnenkomende signalen wijzen op structurele overtreding van de regels door bepaalde aanbieders waardoor meerdere consumenten worden geraakt, kan dit reden zijn om in handhavende zin op te treden.

2. Consumenten hebben echte keuzevrijheid. Zij moeten daadwerkelijk in staat zijn uit het diverse aanbod de voor hen beste optie te kiezen. Het aanbod moet transparant zijn; de informatie volledig, juist, overzichtelijk en goed vergelijkbaar. Ook is van belang dat overstapdrempels, bijvoorbeeld door langdurige contractuele verplichtingen of door tijdelijke afsluiting van communicatiediensten, zoveel mogelijk beperkt worden.
3. Consumenten hebben vertrouwen in de markt en in de marktpelers. Zonder vertrouwen zullen consumenten minder geneigd zijn nieuwe producten en diensten te proberen en dus hun keuzevrijheid te gebruiken. Kiezen gaat altijd gepaard met een bepaalde mate van onzekerheid en risico. Consumenten moeten het vertrouwen hebben dat deze risico's beperkt en overzichtelijk zijn, dat de aangeboden producten en diensten aan minimum kwaliteits- en veiligheidseisen voldoen en dat ze beschermd zijn tegen oneigenlijk gebruik en misleiding. Ook moet de consument erop kunnen vertrouwen dat als er een klacht of verschil van mening is met de aanbieder, hij zijn recht eenvoudig en laagdrempelig kan halen.

Voor klachten over de informatievoorziening, dienstverlening en dergelijke van bedrijven kan men terecht bij Consuwijzer, de informatiewebsite van de Consumentenautoriteit. Deze gebruikt de klachten als signaal voor haar activiteiten.

Actie/voorziening	Doel	Wie	Tijdpad
Overleg met aanbieders over transparantie tariefplannen	Komen tot meer transparantie in (mobiele) tariefplannen	EZ en marktpartijen	2008

Overleg met aanbieders om overstappen eenvoudiger te maken	Bij een overstap van internetaanbieder zal de nieuwe aanbieder de overstap volledig verzorgen	EZ en marktpartijen	Eind 2008
Aanpassing contractduur in Telecomwet	Consumenten van een telecomdienst krijgen na de initiële abonnementsstermijn een opzegtermijn van een maand	EZ	2 <sup>de</sup> helft 2008
Publiekscampagne Postbus 51	Vergroting naamsbekendheid ConsuWijzer	EZ, ConsuWijzer	2 <sup>de</sup> helft 2008
Verplichte aansluiting bij Geschillencommissie Elektronische Diensten	Laagdrempelige geschilbeslechting bij problemen met internetaanbieders	EZ, marktpartijen en de Geschillencommissies	1 <sup>e</sup> helft 2008
Instellen van een verplicht 'bel-me-niet'-register	Burgers worden niet meer lastig gevallen met ongewenste telefoontjes van telemarketeers	EZ	2008
Opstellen nieuwe SMS-gedragcode	Duidelijkheid over kosten van 'gratis' SMS-diensten	EZ, CA, RCC, de Geschillencommissies	2008
Verbod op business-to-business spam	Het zoveel mogelijk tegengaan van spam	EZ, OPTA	2 <sup>de</sup> helft 2008

## Deel III: Financiële en organisatorische aspecten

### 4 Financiële middelen

#### 4.1 Overzicht

Al geruime tijd heeft de overheid aandacht gehad en middelen beschikbaar gesteld voor de stimulering van ICT. Een deel van het geld is incidenteel beschikbaar gekomen voor bepaalde ICT-projecten. Een deel is meer generiek ingezet om processen te faciliteren. Vanuit het beleidsprogramma van dit kabinet is ook een financiële impuls beschikbaar gesteld om met toepassing van ICT innovatie te bevorderen en knelpunten in maatschappelijke domeinen te verhelpen. Hieronder wordt aangegeven welke ICT-gerichte stimuleringsmiddelen er zijn die de uitvoering van de ICT-Agenda beogen, op welke doelen die zich richten en wat de samenhang ertussen is. Er wordt niet ingegaan op ICT-middelen op de departementale begrotingen.

##### *PRIMA (Programma Implementatie ICT-Agenda)*

Dit was voorheen het Nationaal Actieprogramma Elektronische Snelwegen, NAP. PRIMA bestaat uit een structureel jaarlijks bedrag van €20 miljoen voornamelijk bedoeld om projecten te financieren die bijdragen aan de uitvoering van de ICT-Agenda en de prioriteiten die hierin worden gesteld. Het kabinet wil deze middelen vooral inzetten om projecten te financieren die tot doel hebben publieke en semi-publieke ketens opnieuw in te richten, waarbij zoveel mogelijk al gerealiseerde basisvoorzieningen van e-overheid worden ingezet. Ook de ontwikkeling van nog ontbrekende basisvoorzieningen die noodzakelijk zijn voor de herinrichting van meerdere ketens kan mede uit deze middelen worden gefinancierd. De herinrichting moet ertoe leiden dat kwaliteit van dienstverlening toeneemt, de gebruiker centraal staat in het proces en vaardig wordt gemaakt. ICT moet hierbij een ondersteunende functie hebben.

##### *Maatschappelijke sectoren & ICT*

Dit vierjarig actieprogramma (eind 2005-2009) met een omvang van €80 miljoen is gericht op het opschalen van reeds geslaagde lokale ICT-toepassingen die elders ook kunnen worden toegepast. Het gaat oorspronkelijk om projecten in de sectoren mobiliteit, onderwijs, veiligheid en zorg en om sectoroverstijgende projecten. Inmiddels wordt in het kader van het programma ook samengewerkt op de thema's Jeugd en Gezin en Sterke Wijken. Het programma werkt met een *rolling agenda*. Middelen worden toegekend via inbesteding en via prijsvragen (aanbesteding) op vooraf bekendgemaakte thema's. Een onafhankelijke toetsingscommissie beoordeelt de inzendingen en adviseert de ambtelijke stuurgroep M&ICT die besluiten neemt over winnaars.

### *Investeringsimpuls ICT in maatschappelijke domeinen*

De investeringsimpuls van €54 miljoen uit pijler 2 is voor innovatie in maatschappelijke domeinen. Dit zal gaan naar sectorale ICT-projecten en voorzieningen, inclusief die ter implementatie van de eOverheid, binnen de in paragraaf 2.4 genoemde maatschappelijke domeinen. De projecten die in aanmerking willen komen voor financiering uit deze middelen worden inhoudelijk beoordeeld op de mate waarin ze bijdragen aan het met behulp van ICT-toepassingen wegnemen van knelpunten rond maatschappelijke vraagstukken, aan het verhogen van de arbeidsproductiviteit in maatschappelijke sectoren, aan merkbare vermindering van de regeldruk en aan merkbare verbetering van de dienstverlening van de overheid aan burgers, bedrijven en instellingen<sup>61</sup>.

#### 4.2 Koppeling van middelen aan prioriteiten

In het onderstaande schema is in generieke categorieën aangegeven uit welke financiële stimuleringsmiddelen zal worden geput voor het uitvoeren van de prioriteiten en acties in de ICT-basis van deze ICT-Agenda.

Prioriteit	Bron	PRIMA	Maatschappelijke sectoren & ICT	Investeringsimpuls ICT in maatschappelijke domeinen
eVaardigheden		X		
Elektronische dienstverlening door de overheid		X		X
Interoperabiliteit en standaarden		X	X	
Innovatie in maatschappelijke domeinen		X	X	X
Diensteninnovatie en ICT		X		
ICTBasis				
Betrouwbaarheid van ICT en werking van de markt		X		
Diensten van en aan MKB en prosumenten		X		
Fundament van infrastructuur en ICTonderzoek		X		

*Figuur 2*

Teneinde een helder onderscheid aan te brengen tussen PRIMA en de investeringsimpuls ICT in maatschappelijke domeinen zal deze laatste bron alleen worden ingezet ten behoeve van innovatie met ICT in maatschappelijke domeinen genoemd in paragraaf 2.4. Het zal daarbij moeten gaan op projecten die voor ten minste 30-50% worden gefinancierd door het verantwoordelijke departement, zelfstandige uitvoeringsorganisaties of maatschappelijke instanties. De gevraagde bijdrage vanuit de

<sup>61</sup> Procedurevoorstel voor toekenning van claims op de 54 en 16 miljoen t.b.v. ICT in maatschappelijke domeinen en e-overheid, vastgesteld in de ministerraad van 7 december 2007.

investeringsimpuls zal een omvang moeten hebben van €1,2 – 10 miljoen. PRIMA zal beschikbaar zijn voor financiering van projecten die bijdragen aan totstandkoming van de prioriteiten of randvoorwaarden van de ICT-Agenda in den brede, tot in principe maximaal €3 miljoen cofinanciering per projectaanvraag.

Bij het beoordelen van specifieke te financieren projecten zal rekening worden gehouden met het rapport 'lessen uit ICT-projecten bij de overheid, deel A' van de Algemene Rekenkamer<sup>62</sup>. Dit wil in het kader van de ICT-Agenda 2008-2011 zeggen dat projecten:

- expliciete goedkeuring moeten hebben van de verantwoordelijke bewindspersoon indien het totale plan een omvang heeft van > €1,2 miljoen;
- duidelijk moeten uiteenzetten welke partijen bij de uitvoering betrokken zijn, welke bijdrage elke partij levert en welke partij waarvoor verantwoordelijk is;
- een gefaseerde plannings moeten bevatten met mogelijkheden om gedurende het proces bij te sturen of te stoppen;
- op haalbaarheid moeten zijn getoetst, inclusief de realisatietermijn en de begroting, een risico-analyse hebben gemaakt en een positieve kosten-batenanalyse moeten hebben.

Hiermee zal naar de overtuiging van het Kabinet het aantal ICT-projecten dat teleurstellende resultaten oplevert worden teruggedrongen en de omvang van de daarmee gemoeide financiële tegenvallers worden beperkt.

## 5 Organisatie van overleg en samenwerking

### 5.1 Coördinatie op terrein van ICT binnen de overheid

Binnen en buiten de overheid bestaat de behoefte om een harmonisering van het overleg, de samenwerking en het onderzoek dat op het gebied van ICT ondernomen wordt. Hieraan komt de overheid graag tegemoet, het is namelijk een complex geheel aan gremia en procedures die niet altijd meer even goed op elkaar aansluiten en met elkaar communiceren. Tegelijkertijd is er het besef dat die overlegstructuur een onmisbare functie vervult en die niet zomaar rigoureuus herordend kan worden: dat zou bestaande besluitvormingsprocessen, die met de tijd gegroeid tot wat ze zijn, ernstig verstoren. Het is dus zaak om daar waar nodig en wenselijk, geleidelijk tot een gerationaliseerde organisatie te komen. ICT is een belangrijk thema in pijler 2 (maatschappelijke domeinen), pijler 5 (veiligheid, stabiliteit en respect) en pijler 6 (dienstverlenende overheid). Alledrie de pijlers hebben eigen besluitvormingscircuits. De ministeries van EZ en van BZK zijn van plan om voor pijlers 2 en 6 een gezamenlijk secretariaat op ICT-onderwerpen te gaan voeren, zodat ICT-beleid in beide pijlers is afgestemd. Dit is een traject dat in de loop van 2008 vaste vorm moet gaan geven aan een hernieuwde overlegstructuur binnen de overheid als het om ICT en e-overheid gaat. In pijler 5 is met ingang van 2008 de regie op het ICT-beleid versterkt, de ministeries van EZ, BZK en Justitie hebben een gezamenlijke agenda opgesteld in het kader van de

---

<sup>62</sup> Algemene Rekenkamer, *Lessen uit ICT-projecten bij de overheid, deel A*, Den Haag 2007.

Herijking van het ICT veiligheidsbeleid over de uitvoering waarvan een regulier 3DG overleg is ingesteld.<sup>63</sup>

Voor het doorvoeren van verbeterde dienstverlening van overheid aan burgers en bedrijven is het nodig om standaarden af te spreken voor de uitwisseling van gegevens. Hiertoe is onder voorzitterschap van EZ het standaardisatiecollege in het leven geroepen. Dit college, waarin diverse departementen en uitvoeringsorganisaties zitting hebben, stelt standaarden vast voor de gehele overheid en de termijn waarop deze moeten zijn ingevoerd.

## 5.2 Samenwerking met de markt

### *Het strategisch ICT-Overleg*

Het Strategisch ICT-Overleg (SIO) is een vergadering van geselecteerde personen werkzaam bij de overheid, het bedrijfsleven en kennisinstellingen die op persoonlijke titel meedenken over het ICT-beleid en de implementatie daarvan. Gedurende de looptijd van deze ICT-Agenda 2008-2011 zal het SIO worden gebruikt als een klankbordgroep voor de uitvoering van de agenda. Op basis van voortgangsrapportages over de uitvoering van de prioriteiten zal het SIO adviseren hoe eventuele verbeteringen kunnen worden doorgevoerd om de doelstellingen van de agenda te realiseren. Tevens zullen thema's worden besproken die een verdieping op de acties van de ICT-Agenda mogelijk maken, danwel nieuwe acties initiëren. De samenstelling van het SIO zal worden vernieuwd in het licht van de nieuwe ICT-Agenda.

### *Regiegroep Dienstverlening en eOverheid*

De regiegroep Dienstverlening en e-overheid is een overheidsbreed overleg op politiek-bestuurlijk niveau, voorgezeten door de staatssecretaris van BZK. Leden zijn bestuurders en voorzitters van de brancheorganisaties van de andere overheden en hoogambtelijke vertegenwoordigers van de meest betrokken departementen. Inmiddels is ook een vertegenwoordiger van de Manifestgroep (uitvoeringsorganisaties) toegetreden. Hiermee zijn alle relevante overheidspartijen vertegenwoordigd.

### *Vermindering van regeldruk*

Ondernemersorganisaties en individuele ondernemers hebben aangegeven dat zij in hun bedrijfsvoering last hebben van de regelgeving van de overheid. Ondernemers zijn niet tegen regels, maar verwachten dat de hoeveelheid en kwaliteit van de regels (inclusief de uitvoering en toezicht) niet ten koste gaat van de ruimte om te ondernemen. De afgelopen jaren is een groot aantal knelpunten rond vergunningverlening aangepakt en zijn administratieve lasten verminderd. Daarbij is ook aandacht besteedt aan de kwaliteit van dienstverlening. Naast vermindering van regels of het stroomlijnen van processen is bij de aanpak van regeldruk ook gebruik gemaakt van ICT-voorzieningen, zoals bijvoorbeeld bij de branchegerichte informatievoorziening over wet- en regelgeving via Antwoord voor Bedrijven en het digitaliseren van aanvraagformulieren .

---

<sup>63</sup> Tweede Kamer, 2007-2008, 26 643, nr. 103.

In het plan van aanpak Regeldruk 2007-2011 geeft het kabinet aan op welke wijze zij de aanpak van regeldruk bij ondernemers verbetert en verbreedt. Ambitie is om voor de problemen die ondernemers zelf hebben aangedragen concrete en merkbare resultaten te bereiken. Veel van die problemen kunnen alleen worden opgelost in samenwerking tussen verschillende overheidspartijen en ondernemers in de rol van eindgebruiker. Deze zullen als ketenpartners samen moeten werken om alle stappen in een proces tot een goed werkend geheel te krijgen. Een betere benutting van ICT-voorzieningen zal bijdragen aan het beperken van de negatieve effecten van regelgeving. Daarnaast zal inzet van ICT inzichtelijk maken wat de mogelijkheden tot verdere stroomlijning van definities en processen zijn.

#### *Samenwerking overheid - bedrijven*

Het kabinet heeft in haar beleidsprogramma reeds nadrukkelijk aangegeven dat zij samenwerking zoekt tussen overheid en bedrijfsleven. Ook op terrein van ICT is dergelijke samenwerking mogelijk en wenselijk.

In 2007 hebben EZ en ICT Office met het oog op betere samenwerking tussen rijksoverheid en het ICT bedrijfsleven een verklaring ondertekend. Deze samenwerkingsovereenkomst erkent dat zowel de (rijks)overheid als de ICT-bedrijven belang hebben bij een groter gebruik van nieuwe technologie en een beter overleg over ICT-aanbestedingen door de overheid. De verklaring is vervolgens door de voorzitter (BZK) van het Interdepartementaal Overleg Directeuren Informatisering ondertekend. Partijen nemen het initiatief om de samenwerking tussen overheidsorganisaties als opdrachtgever en ICT-bedrijven als opdrachtnemer te verbeteren door het opzetten en uitvoeren van een aantal gerichte, gemeenschappelijke projecten. Partijen zetten zich in voor de brede acceptatie van de strekking en inhoud van deze Verklaring. Zij maken zich sterk voor vier sporen:

1. De overheid en het ICT-bedrijfsleven gaan een zogenaamde ICT Haalbaarheidstoets uitvoeren. Hiertoe overleggen overheid en bedrijfsleven in het vervolg vroegtijdig over ICT-aanbestedingsvoorstellen van de overheid. Dit brengt voor beide partijen belangrijke voordelen met zich mee. Zo gebruikt de overheid actuele kennis en kunde uit de markt, waardoor nieuwe en innovatieve ICT-toepassingen sneller in beeld komen bij aanbestedingen.
2. Gegevensuitwisseling tussen de ICT-branche en de overheid zal worden verbeterd. Zo zullen gegevens over nieuwe ICT-aanbestedingen tussen de overheid en de branche beter worden uitgewisseld.
3. Het MKB wordt gestimuleerd om meer in te schrijven op ICT-overheidsaanbestedingen. Ook zullen de drempels voor MKB'ers waar mogelijk worden verlaagd.
4. Er wordt een Senior Forum Overheid & ICT-bedrijfsleven opgericht dat de voortgang van de gemaakte afspraken tussen de overheid en de branche bewaakt en nieuwe initiatieven ontwikkelt.

Op basis van de ervaringen die de afgelopen jaren zijn opgedaan in maatschappelijke domeinen zoals de zorg, veiligheid en onderwijs zal de komende tijd, indien daaraan

behoefte is, nog een aantal activiteiten worden ondersteund in dergelijke sectoren. Daarbij zal de behoefte van de betreffende partijen leidend zijn.

Wanneer tot een dergelijk traject wordt besloten, zal dit in samenwerking tussen overheid en de ICT-branche worden opgepakt en kan bijvoorbeeld worden gestart met een verkenning die een préconcurrentieel karakter zal hebben. Hierin worden betrokkenen van bedrijven, overheden, instanties en onderzoeksinstituten, die samen in een sector of keten opereren, samengebracht om te verkennen hoe het betreffende probleem kan worden opgelost, welke knelpunten en kansen voor verbeteringen er zijn en wat de ontbrekende randvoorwaarden zijn waaronder oplossingen mogelijk worden. Op basis van de uitkomsten van een dergelijke verkenning wordt, in overleg tussen de betrokken partijen en relevante departementen besloten hoe het verdere traject het beste kan worden ingericht.

De samenwerking met bedrijven en andere partijen op terrein van ICT is overigens niet nieuw. Er is in de loop der tijd een flink aantal gremia tot stand gekomen waarin de overheid samen met bedrijven en soms ook andere instanties samen werkte aan de bevordering van ICT toepassing en innovatie. De opdrachten en doelstellingen van deze gremia is mogelijk in de loop der tijd gewijzigd, of in een ander licht komen te staan ten opzichte van het ICT-beleid van het kabinet. Ook is het mogelijk dat zich in dit verband witte vlekken voordoen. De commissie die dit jaar zal adviseren over de inrichting van de coördinatie van ICT-onderzoek, zal ook adviseren over de deelname aan en betrokkenheid van de overheid bij de bestaande ICT-gremia<sup>64</sup>.

### 5.3 Uitvoering en rapportage

Het ministerie van Economische Zaken heeft een coördinerende rol ten aanzien van de agenda als geheel en waar het gaat om de elektronische dienstverlening van overheid aan bedrijven. Daar waar het de elektronische dienstverlening van de overheid gericht op de burger betreft, is het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties belast met de coördinatie. Voor de uitvoering van de overige acties in de ICT-Agenda 2008-2011 zijn de beleidsverantwoordelijke departementen zelf verantwoordelijk.

Jaarlijks zal door zorg van het ministerie van Economische Zaken en alle betrokken departementen een rapportage over de voortgang van de acties en de realisatie van de ambitie van het kabinet worden gestuurd aan de Tweede Kamer. In 2010 zal een uitgebreider onderzoek worden uitgevoerd naar de realisatie van doelstellingen van de ICT-Agenda 2008-2011 en de effectiviteit van de instrumenten. Op basis van de uitkomsten van dat onderzoek kan de ICT-Agenda op onderdelen worden bijgesteld of aangevuld.

---

<sup>64</sup> Zie paragraaf 3.1.2.



## Bijlage I: Wat voorafging aan de ICT-Agenda 2008-2011

De ICT-Agenda 2008-2011 is een vervolg op eerdere Rijksbrede ICT-Agenda's. De eerste daarvan kwam uit op 23 februari 2004<sup>65</sup>. Tweemaal is een bijgewerkte versie van deze agenda verschenen<sup>66</sup>. De meest recente hiervan, getiteld "Vervolg Rijksbrede ICT-Agenda 2006-2007. Acties voor 'Nederland in Verbinding'" verscheen in november 2006.

Naast de Rijksbrede ICT-Agenda's zijn in Nederland en internationaal de nodige andere beleidsinitiatieven ontplooid, die in samenhang tot doel hebben om Nederland (en de Europese Unie) op weg te houden naar een toekomst waarin het gebruik van ICT een steeds gewoner en vanzelfsprekender onderdeel wordt van contacten tussen mensen, van economische bedrijvigheid en van de voorzieningen waarvan we afhankelijk zijn en waarop we vertrouwen.

In augustus 2006 is "Nederland in Verbinding, Beleidskader elektronische communicatie"<sup>67</sup> verschenen. Hierin werd als doel neergelegd om 'de vooraanstaande positie die Nederland wereldwijd inneemt op het terrein van de elektronische communicatie verder te versterken en uit te bouwen.' Teneinde dit doel te bereiken werd een zestal beleidsaccenten en –intensiveringen aangekondigd, te weten:

1. Elektronische communicatie; de sociale dimensie en de versterking van de positie van de consument
2. De transitie naar volledige concurrentie
3. Ruimte voor convergentie
4. ICT als innovatie-as
5. Intensivering van het veiligheidsbeleid
6. De relatie tussen elektronische communicatie en milieu

Deze accenten zijn ook in de huidige ICT-Agenda terug te vinden. Om, in samenwerking tussen overheid, bedrijven en maatschappelijke instellingen, enkele noodzakelijke doorbraken te realiseren is in 2006 het Strategisch ICT-Overleg ingesteld. Het strategisch ICT-Overleg richtte zich op de volgende doorbraken:

1. Strategische allianties in de uitvoering
2. Privaat gebruik van voorzieningen voor eOverheid
3. Afspraken en standaarden
4. Vertrouwen in en veiligheid van Internetgebruik
5. Breedband
6. eVaardigheden
7. e-Overheid

Sommige doorbraken zijn voortvarend opgepakt, andere bleken lastiger te realiseren of behoeften weinig actieve bemoeienis omdat de autonome ontwikkeling de beoogde

---

<sup>65</sup> Tweede Kamer 2003-2004, 26 643, nr. 47

<sup>66</sup> Tweede Kamer, 2004-2005, 26 643, nr. 63 en Tweede Kamer, 2006-2007, 26 643, nr. 84.

<sup>67</sup> Tweede Kamer 2004-2005, 26 643, nr. 81.

resultaten tot stand bracht. Het Strategisch ICT Overleg is in iets gewijzigde opzet nadrukkelijk gekoppeld aan de uitvoering van de ICT-Agenda 2008-2011, zie paragraaf 5.2.

#### *Internationale benchmarks*

Naast beide algemene op ICT-georiënteerde ranglijsten die in de inleiding zijn genoemd, bestaan verschillende *egovernment benchmarks*. De meeste vergelijken de beschikbaarheid van online diensten. In de regel wordt minder gekeken naar de mate waarin in de back office zaken met elkaar verknoopt zijn (zoals basisregistraties etc). Accenture brengt jaarlijks een benchmark. In 2007 stond Nederland hierop de 13<sup>e</sup> plaats van 22 onderzochte landen wereldwijd. Nederland was ten opzichte van 2005 3 plaatsen gezakt, vooral door onduidelijke nieuwe beleidsambities, wat samen viel met de vervroegde verkiezingen en de 100 verkennende dagen van het nieuwe kabinet. Volgens

Accenture scoort NL goed op klantgerichtheid. Nederland scoort goed waar het gaat om de beoordeling door de klanten. Nederlandse burgers zijn tevreden en bovendien, tevredener geworden over de dienstverlening (klantgerichtheid). En dat dit samenhangt met de mate waarin de overheid relevante informatie over de burger onthoudt. Uit de laatste benchmark van de Europese Commissie<sup>68</sup> blijkt dat de volledige online beschikbaarheid' in Nederland opnieuw aanzienlijk is toegenomen: van 53% in 2006 naar 63% in 2007. In het onderzoek wordt ook gekeken naar klantgerichtheid en hier haalt Nederland met 29% een score boven het Europese gemiddelde (19%).

#### *Evaluaties van bestaand beleid*

De internationale benchmarks en de statistische publicatie “De digitale Economie 2007” van CBS en TNO geven in indicatie over het resultaat van het gevoerde beleid en de mogelijkheden die dat biedt voor de Nederlandse economie en de maatschappelijke domeinen. Bemoedigend in dit opzicht is dat de eReadiness Index van de Economist Intelligence Unit juist het overheidsbeleid in Nederland internationaal tot de top-5 rekent.

Daarnaast zijn de afgelopen periode ook diverse onderzoeken gedaan naar specifieke beleidsinstrumenten. Uitgebreid aan de orde gesteld is het rapport van de Commissie Postma/Wallage, dat de implementatie van de eOverheid onder de loep heeft genomen. Het geconstateerde gebrek aan urgentiegevoel bij bestuurders en prioriteitstelling in te implementeren voorzieningen is in deze ICT-Agenda aangekaart en wordt in het Nationaal Actieprogramma Betere Dienstverlening nader uitgewerkt.

Het rapport “Lessen uit ICT-projecten bij de overheid, deel A” van de Algemene Rekenkamer over ICT-projecten bij de overheid gaf een eerste analyse van de oorzaken van het teleurstellende resultaat van diverse ICT-projecten bij de overheid. De adviezen van de Rekenkamer, waaronder het duidelijker in kaart brengen van de haalbaarheid van projecten, het opdelen daarvan in beheersbare delen en het meer betrekken van bewindslieden als bestuurder bij grote projecten is in deel III van deze agenda vormgegeven.

---

<sup>68</sup> Capgemini, *The User Challenge; Benchmarking The Supply of Online Public Services, 7th Measurement*, Brussel September 2007, pag. p. 25.

De zelfevaluatie van het Strategisch ICT Overleg heeft ertoe geleid dat dit overleg op een andere wijze wordt betrokken bij het uitvoeren van de ICT-Agenda 2008-2011. Daarbij zal het overleg zich meer op strategische ideevorming gaan richten en minder op uitvoering.

Naar aanleiding van diverse gesprekken met betrokken ambtenaren bij verschillende departementen, bij uitvoeringsorganisaties en bij het bedrijfsleven zijn voorts in deze agenda acties opgenomen om opnieuw te kijken naar het aantal gremia waarin wordt overlegd over ICT-innovatie en implementatie en hoe de coördinatie van ICT-gerelateerd onderzoek in de toekomst het beste kan worden vormgegeven.

## Bijlage II: Onderbouwing en uitwerking actielijnen eVaardigheden

Steeds meer informatie en diensten worden on-line aangeboden met de veronderstelling dat mensen de kennis en vaardigheden hebben om actieve en alerte gebruikers te zijn. eVaardigheden – dat wil zeggen het effectief kunnen gebruiken van een digitaal medium als een pc en internet – zijn te onderscheiden op verschillende niveaus (Universiteit Twente, 2008<sup>69</sup> en SEO, 2008<sup>70</sup>):

- Operationele vaardigheden: kunnen bedienen van digitale media (bijv. het kunnen bedienen van een zoekmachine op internet)
- Formele vaardigheden: kunnen omgaan met de speciale structuren van digitale media (bijv. het kunnen navigeren op internet door het gebruik van hyperlinks)
- Informatie vaardigheden: zoeken en gebruiken van informatie binnen digitale media (bijv. door het kiezen van een geschikt zoekstelsel en het evalueren van informatiebronnen)
- Strategische vaardigheden: gebruiken van digitale media voor persoonlijke (en professionele) ontwikkeling en verbetering van de maatschappelijke positie (bijv. het maken van de best mogelijke beslissingen gebaseerd op verschillende informatiebronnen bij de aankoop via internet)

eVaardigheden vormen steeds meer een voorwaarde voor het verkrijgen van werk en een succesvolle carrière en voor het onderhouden van sociale contacten: ze zijn belangrijk voor het optimaal benutten van en deelnemen aan de informatiemaatschappij. eVaardige werknemers en consumenten spelen een belangrijke rol bij het stimuleren van de economie via een vergroting van arbeidsproductiviteit en innovatie, en het creëren van werkgelegenheid. Ook is bijvoorbeeld in de zorg het kunnen omgaan met ICT van toenemend belang voor zowel zorgverlener als patiënt. Nederland heeft dus eVaardige mensen nodig, in alle facetten van hun bestaan: op het werk, in de leeromgeving en privé. Daarbij is belangrijk dat mensen:

- hun vaardigheden ontwikkelen om met ICT om te gaan en optimaal in te zetten in de huishoudelijke sfeer (digitale consument)
- actief op zoek gaan naar ICT-toepassingen die ze in hun werk kunnen integreren (digitale werknemer)
- doorhebben dat de benutting van ICT van doorslaggevend belang is voor hun concurrerend vermogen, hun productiviteit, hun innovatief vermogen, maar ook hun efficiency en hun bedrijfskosten. Daardoor met ICT productiever en innovatiever worden in hun werk (zowel digitale werknemer als werkgever)
- hun relatie met de overheid actief vormgeven met ICT (digitale burger)
- tengevolge hiervan bovendien zich met ICT meer verbinden met anderen en de maatschappij (digitale inclusie)

In het licht van trends als vergrijzing, meer en langer actief zijn op de arbeidsmarkt, globalisering en de convergentie van ICT en telecommunicatie is het belangrijk dat elke Nederlander in staat is actief aan de samenleving deel te nemen. Ook op Europees niveau staat het onderwerp om

---

<sup>69</sup> *Digitale vaardigheden van Nederlandse burgers.*

<sup>70</sup> *SEO, Maatschappelijke baten van eVaardigheden, april 2008*

bovengenoemde redenen vanuit diverse invalshoeken op de agenda van de Europese Commissie (eSkills, eInclusion, eGovernment, Media Literacy).

### **Problematiek**

Na de Scandinavische landen heeft Nederland het hoogste percentage computer- en internetgebruikers van de Europese Unie met relatief goede operationele vaardigheden<sup>71</sup>. Als het gaat om het niveau van eVaardigheden in de beroepsbevolking doen we het ook goed alsook wat betreft specialistische ICT-vaardigheden (IT professionals).

Uit recente onderzoeken (SCP, 2007<sup>72</sup> en TU Twente, 2008<sup>73</sup>) echter blijkt dat diverse groepen in de gewone bevolking moeite hebben met het bijbenen van de digitalisering van de samenleving. Het gaat dan om mensen die tijdelijk of langdurig niet-actief zijn op de arbeidsmarkt, laagopgeleiden, allochtonen en ouderen boven de 50 jaar. Hoewel er verschillen zijn tussen deze groepen hebben zij als gezamenlijk probleem dat zij onvoldoende gebruik kunnen maken van de mogelijkheden die de informatiesamenleving biedt. Specifiek als consument en (potentiële) werknemer en burger (benutting e-overheid) missen zij kansen. Zij zijn over het algemeen minder in staat, en helaas soms ook minder bereid, om hun eVaardigheden op een hoger niveau te brengen. Ook in het bedrijfsleven doen zich problemen voor: er is een tekort aan kwalitatief goede werknemers met eVaardigheden op de arbeidsmarkt en binnen bedrijven zelf (ITS, 2006<sup>74</sup>). Daarnaast worstelen MKB-ers met een tekort aan kennis en vaardigheden (inzicht) mbt ICT. De tekorten op de arbeidsmarkt treffen uiteraard ook de overheid, bijv. in het onderwijs en bij de politie (ITS, 2006). Helaas ontbreekt nog cijfermateriaal over het niveau van eVaardigheden onder ambtenaren op verschillende overheidsniveaus en in diverse overheidssectoren.

Het kabinet ziet met het vergroten van het niveau en inzet van eVaardigheden een belangrijke bijdrage aan het behalen van de volgende doelstellingen:

- versterking van de positie van de digitale consument
- verhoging van de arbeidsproductiviteit van mensen in de werkomgeving
- vergroten van de sociale samenhang tussen mensen met behulp van ICT
- vergroten van toegankelijkheid en benutting van online overheidsinformatie en –diensten, en
- verbeteren van functioneren en presteren van de overheid zelf (practice what you preach).

Bij de verwerving en inzet van eVaardigheden gaat het nadrukkelijk om een gezamenlijk belang en gedeelde verantwoordelijkheid van de individu, markt en de overheid. Uit onderzoek door SEO (2008<sup>75</sup>) blijkt dat investeringen in ICT-vaardigheden tijdens het werkzame leven rendement opleveren voor zowel de werknemer (in de vorm van hogere beloningen) als voor de werkgever (in de vorm van hogere arbeidsproductiviteit en daarmee betere bedrijfsresultaten). In het

---

<sup>71</sup> *De Digitale Economie 2007*

<sup>72</sup> Sociaal Cultureel Planbureau: *Nieuwe links in het gezin. De digitale leefwereld van tieners en de rol van hun ouders*, april 2007. *Verbinding maken. Senioren en internet*, september 2007. *Achterstand en afstand. Digitale vaardigheden van lager opgeleiden, ouderen, allochtonen en inactieven*, oktober 2007.

<sup>73</sup> *Digitale vaardigheden van Nederlandse burgers*.

<sup>74</sup> ITS, *ICT-competenties in de beroepsomgeving. Vraag en aanbod, nu en in de toekomst*, oktober 2006

<sup>75</sup> SEO, *Maatschappelijke baten van eVaardigheden*. Amsterdam 2008

onderzoek wordt aangenomen dat werkgevers en werknemers voldoende prikkels hebben om gezamenlijk te investeren in meer eVaardigheden. De overheid kan daarbij wel een licht faciliterende rol vervullen.

SEO geeft in haar onderzoek aan dat er vooral een taak voor de overheid is in het aanleren van de basale vaardigheden aan mensen die over geen enkele vaardigheid beschikken. Immers, de mensen in de ‘achterblijvende’ groepen komen collectief problemen van structurele aard tegen die de markt onvoldoende oplost en de mensen zelf onvoldoende kunnen oplossen. En met de voortschrijdende digitalisering van de maatschappij wordt de digitale ongelijkheid voor deze mensen alleen maar snel groter. De baten van het aanleren van een basale vaardigheid is per persoon groot. Mensen die van geen vaardigheid naar de basale vaardigheid worden gebracht, realiseren mogelijk een sprong in hun arbeidsproductiviteit en beloning en ze halen consumentenvoordelen binnen waarover ze anders niet konden beschikken. Indien alle werkzame personen die nu geen eVaardigheden bezitten op het meest basale niveau van eVaardigheden worden gebracht, dan kan dit de Nederlandse maatschappij ongeveer 250 miljoen euro aan productiviteitsverbeteringen opleveren, waarvan zo’n 80% bij de werknemer terecht komt in de vorm van hoger loon. Schattingen over het aantal digibeten in Nederland lopen uiteen van 10 tot 20 procent van de bevolking. Deze groep realiseert dan een gemiddelde loontoename van 250 euro per jaar. Een ruwe schatting van de kwantitatieve effecten op het aankoop(beslissings)proces van de consument brengt een welvaartswinst aan het licht van 87,50 euro per persoon per jaar. Vermenigvuldigd met de circa 1,6 miljoen Nederlanders zonder digitale vaardigheden (de ‘digibeten’), geeft dit een welvaartswinst van 140 miljoen euro per jaar. Dat is dan nog los van alle niet-kwantificeerbare posten voor sociale inclusie en hogere kansen op (beter) werk die vooral voor deze personen van belang zijn.

### **Actielijne n**

Wat betreft eVaardigheden hebben overheid, markt en mensen zelf een gedeelde verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat het niveau en de inzet van eVaardigheden wordt geoptimaliseerd. In veel gevallen vullen marktpartijen en mensen zelf die verantwoordelijkheid goed in. De overheid ziet het als haar taak om de achterblijvende groepen met betrekking tot eVaardigheden op een hoger niveau te brengen door middel van voorlichting en bewustwording.

De hieronder voorgestelde actielijnen en acties bevatten overheidsmaatregelen die faciliteren en - waar nodig - minimaal stimuleren dat de achterblijvende groepen hun achterstand inhalen (verkleinen digitale ongelijkheid). Zoveel mogelijk wordt aangehaakt lopende initiatieven en programma’s, waarbij in eerste instantie gedacht wordt aan Nederland Digitaal in Verbinding (voor het MKB), verbreding van het programma Digibewust (voor de MKB-er, consument en achterblijvende groepen) en projecten binnen het kader van Maatschappelijke sectoren en ICT (m.n. sectoren onderwijs en veiligheid). Daarnaast zal het op te richten media-educatie en expertisecentrum (MEC) kinderen en jongeren, hun ouders en scholen ondersteunen in het leren omgaan met de veelheid van media-uitingen, waaronder ook het ‘mediawijs’ omgaan met internet. Dit zal ook het algemeen bewustzijn bij alle bevolkingsgroepen verhogen van het belang van eVaardigheden.

Wij stellen drie actielijnen voor: mensen (inclusief consumenten), bedrijven en overheid. In elk kader is aangegeven aan welke overheidsacties wordt gedacht.

### **Actielijn 1: Mensen die basale eVaardigheden ontberen**

Doelgroep: alle mensen zonder basale eVaardigheden, in het bijzonder zij die moeilijk bereikt kunnen worden via de werkomgeving: ouderen, inactieven, allochtonen, laag opgeleiden.

Doel: mensen in alle achterblijvende groepen motiveren en verleiden tot meer verwerven en inzetten eVaardigheden

Instrumenten: Voorlichtings- en bewustwordingsacties via programma Digibewust (middels publiek-private samenwerking), Seniorweb, CWI en kleinschalige pilots op lokaal niveau, vergroten transparantie cursusaanbod in de buurt en bevorderen online scholingsmogelijkheden.

De eerste actielijn is erop gericht de digitale ongelijkheid tussen *can's and cannot's* in de maatschappij te verkleinen: verkleinen van het verschil tussen mensen die ICT en informatie kunnen inzetten voor het verbeteren van de eigen positie – in zowel economisch als sociaal opzicht - en mensen die dat niet kunnen. Hier is de rol van de overheid het grootst. Het betreft een intensivering van het huidige beleid, er zal worden nagegaan waar, naast de vele activiteiten die al plaatsvinden, intensivering nodig is. Deze actielijn is ondersteunend aan eInclusion op Europees niveau.

### **Actielijn 2: Bedrijven (verbeteren van bestaande vaardigheden)**

Doelgroep: MKB-ers en werkgevers in grotere bedrijven

Doel: MKB & bedrijfsleven (in het bijzonder bestuurders en managers) eigen verantwoordelijkheid laten nemen op het gebied van eVaardigheden. Hiertoe agenderen en bewust maken van efficiencywinst en productiviteitsverhoging bij structureel inpassen ICT in de bedrijfsvoering (eVaardigheden laten landen). Dit moet zich uiten in betere scholing van MKB-ers en managers van grotere bedrijven op het gebied van eVaardigheden. Alsook meer en structureel aandacht voor de eVaardigheden van hun werknemers.

Instrumenten: Voorlichting en bewustwording via programma Digibewust en Nederland Digitaal in Verbinding.

De tweede actielijn is erop gericht om te zorgen dat goed geschoolde en vaardige werknemers ICT slimmer inzetten ter verhoging van hun arbeidsproductiviteit en het innovatievermogen van hun organisatie en sector. Verder liggen kansen voor verbetering van de vaardigheden bij MKB-ers en bij het management in het grotere bedrijfsleven. Het is de taak van de werkgever om ervoor te zorgen dat de (digitale) kennis en vaardigheden van zichzelf en zijn werknemers voldoende is. Daarnaast is een goede kwaliteit en kwantiteit in aanbod van IT-professionals een blijvend aandachtspunt wil Nederland haar innovatie- en concurrentievermogen vergroten. Deze actielijn

is ondersteunend aan eSkills en eBusiness op Europees niveau. In hoeverre de voorlichting, die nu plaatsvindt middels de lopende programma's Digibewust en Nederland Digitaal in Verbinding afdoende is, zal nader worden onderzocht. Het is de bedoeling om een vervolg te geven aan Digibewust (dat eind 2008 afloopt) door het continueren van bestaande activiteiten, maar ook om voor een verbreding van Digibewust te kiezen ("van Digibewust naar Digibekwaam").

**Actielijn 3: Overheid (verbetering van bestaande vaardigheden)**

Doelgroep: ambtenaren en bestuurders in alle overheidslagen

Doel: Waar nodig (op basis van nog uit te voeren onderzoek) bewustwording en ontwikkeling gevoel voor ICT en vermogen om effectief op ICT te sturen.

Professionalisering: vergroten kennis en vaardigheden met betrekking tot ICT-gebruik (Rijk, gemeenten) bij interne processen en dienstverlening.

Instrumenten: overheidsacademie voor informatiemanagement (IMAC), bestaande stimuleringsprogramma's bij BZK.

Burgers en bedrijven merken in hun naaste omgeving steeds meer wat Internet te bieden heeft en bij die mogelijkheden mag de overheid niet achterblijven. Een hoger niveau van eVaardigheden leidt tot betere benutting van de mogelijkheden van de elektronische overheid, zowel door de overheid zelf als door haar 'klanten' die via internet met de overheid communiceren. De derde actielijn is daarom gericht op het verbeteren van de vaardigheden van mensen werkzaam binnen de publieke sector: efficiënt en effectief gebruik van ICT binnen de overheid en daarmee een beter functioneren van de overheid zelf en een betere dienstverlening vanuit de overheid richting burgers en bedrijven. Voor de overheid is het ook van groot belang eVaardige ambtenaren te hebben. De eVaardigheden van docenten binnen het onderwijs blijven vaak achter bij de leerlingen en hebben daarom bijzonder aandacht nodig (ITS, 2006). Het is de bedoeling om onderzoek te doen naar de verschillende doelgroepen binnen de overheid (rijks- en gemeentelijk niveau etc.) omdat geen cijfers voorhanden zijn. Op basis van de onderzoeksresultaten kan worden besloten voor welke groepen ambtenaren het zinvol is om de e-vaardigheden te verbeteren.