

Vergaderjaar 2007–2008

**29 362**

## **Modernisering van de overheid**

**Nr. 137**

### **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 30 mei 2008

Hierbij bied ik u, mede namens mijn collega staatssecretaris Heemskerk, de visie Betere Dienstverlening Overheid en het bijbehorende actieprogramma Dienstverlening en e-overheid aan.<sup>1</sup> Dit document beschrijft het geheel aan ambities en activiteiten van het kabinet om de dienstverlening door de overheid te verbeteren. Bovendien bevat het document de kabinetsreactie op een aantal adviesrapporten over elektronische dienstverlening die de afgelopen periode verschenen zijn, waaronder het advies van de commissie Postma/Wallage.

Het document bestaat uit vier onderdelen, die allen nauw met elkaar samenhangen. De samenhang en betekenis van de individuele onderdelen is als volgt.

Deel 1 «Visie op Dienstverlening» beschrijft de brede visie op overheidsdienstverlening die ten grondslag ligt aan alle inspanningen om de dienstverlening te verbeteren. Deze visie omvat zowel het terrein van de elektronische overheid als niet op e-overheid gebaseerde verbeteringen van de dienstverlening, bijvoorbeeld via de kanalen telefoon en balie. Deze visie heb ik in het najaar van 2007 aan de Kamer toegezegd tijdens het Algemeen Overleg waarin de 5e voortgangsrapportage e-overheid werd behandeld.

In onderdeel 2 worden kort de verbeteringen van de dienstverlening geschetst waarvoor inzet van de e-overheid *niet* nodig is. Over de ambities en activiteiten op dit terrein bent u reeds eerder geïnformeerd.

Het derde onderdeel is de kabinetsreactie op het advies van de Commissie Postma/Wallage, resulterend in een Actieprogramma dienstverlening en e-overheid, waarover zo mogelijk nog voor de zomer afspraken zullen worden gemaakt met de mede-overheden. Met dit programma wordt beoogd de potentie van de inmiddels bestaande infrastructuur van de e-overheid gericht te benutten voor betere dienstverlening, door focus

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

aan te brengen in programma's en een keuze te maken voor randvoorwaardelijke, verplicht te gebruiken infrastructuur voor de e-overheid.

Een bijlage bevat ten slotte de kabinetsreactie op de rapporten van de OESO («Country Review E-government The Netherlands», 2007) en Het Expertise Centrum die nog tijdens de vorige kabinetsperiode verschenen. De aandachtspunten en aanbevelingen uit deze rapporten zijn uiteraard eveneens meegenomen in het Actieprogramma Betere Dienstverlening dat in deel 3 wordt gepresenteerd.

Dit document heeft een sterke inhoudelijke relatie met de ICT-agenda, die een dezer dagen mede namens mij aan de Tweede Kamer zal worden aangeboden door staatssecretaris Heemskerk. Staatssecretaris Heemskerk is eerstverantwoordelijke voor het overheidsbeleid met betrekking tot ICT. Ik ben eerstverantwoordelijk voor de overheidsdienstverlening en voor de coördinatie van de e-overheid. Op het gebied van de e-overheid draagt staatssecretaris Heemskerk de verantwoordelijkheid voor het beleid met betrekking tot bedrijven en ik voor het beleid met betrekking tot burgers.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
A. Th. B. Bijleveld-Schouten