

Vergaderjaar 2008–2009

29 362

Modernisering van de overheid

Nr. 146

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 9 december 2008

De vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties¹ heeft op 5 november 2008 overleg gevoerd met staatssecretaris Bijleveld-Schouten van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over

- **de brief van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties d.d. 20 juni 2008 over de e-overheid (29 362–139);**
- **de brief van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties d.d. 26 juni 2008 met de aanbieding van de 6de voortgangsrapportage e-overheid (29 362–140);**
- **de brief van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties d.d. 11 september 2008 over toegankelijkheid tot e-overheid voor alle burgers (31 363–6);**
- **de brief van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties d.d. 30 mei 2008 over goede voorbeelden van verbetering van overheidsdienstverlening in ketens (29 362–137);**
- **de brief van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties d.d. 28 oktober 2008 met aanbieding van de visie Betere Dienstverlening Overheid en het actieprogramma Dienstverlening en e-Overheid (29 362–143).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

Voorzitter: Van Beek
Griffier: Van Leiden

Vragen en opmerkingen uit de commissie

De **voorzitter**: Ik open de vergadering van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties met staatssecretaris Bijleveld-Schouten. Ik heet de commissieleden, de staatssecretaris en de ambtelijke ondersteuning welkom en geef het woord aan de heer Hessels.

De heer **Hessels** (CDA): Voorzitter. Wij beginnen een halfuur later dan oorspronkelijk was gepland. Onder andere voor onze procedure hecht ik

¹ Samenstelling:

Leden: Van Beek (VVD), Halsema (GroenLinks), Van der Staaij (SGP), De Pater-van der Meer (CDA), Van Bochove (CDA), Hessels (CDA), Gerkens (SP), Sterk (CDA), Leerdam (PvdA), voorzitter, De Krom (VVD), ondervoorzitter, Griffith (VVD), Boelhouwer (PvdA), Irrgang (SP), Kalma (PvdA), Schinkelshoek (CDA), Van der Burg (VVD), Brinkman (PVV), Pechtold (D66), Van Raak (SP), Thieme (PvdD), Kuiken (PvdA), Leijten (SP), Heijnen (PvdA), Bilder (CDA) en Anker (ChristenUnie).

Plv. leden: Teeven (VVD), Azough (GroenLinks), Van der Vlies (SGP), Van de Camp (CDA), Smilde (CDA), Knops (CDA), Polderman (SP), Spiess (CDA), Wolbert (PvdA), Aptroot (VVD), Zijlstra (VVD), Vermeij (PvdA), Van Gerven (SP), Heerts (PvdA), Çörüz (CDA), Remkes (VVD), De Roon (PVV), Van der Ham (D66), Van Bommel (SP), Ouwehand (PvdD), Timmer (PvdA), De Wit (SP), Kraneveldt-van der Veen (PvdA), Van Haersma Buma (CDA) en Cramer (ChristenUnie).

eraan om op te merken dat dit Kamerleden in problemen kan brengen. Ik zal daarom kort zijn.

Wij zijn blij dat wij weer een uitgebreide rapportage krijgen waarover wij later zullen spreken. Het is positief om te constateren dat de meeste projecten lopen zoals verwacht. Al vorig jaar hebben wij gevraagd of de staatssecretaris de administratieve lasten die dankzij e-overheid verminderd zijn, op de een of andere manier kan kwantificeren. Mocht dat zo zijn, dan kunnen wij de lopende projecten beter «verkopen».

In hoeverre is onderzocht hoe burgers de digitalisering van de overheid waarderen? Weten wij nu ook waaraan de burgers echt behoefte hebben? Zo ja, worden volgende stappen op die behoefte afgestemd? Als wij draagvlak willen creëren, moeten wij zo veel mogelijk proberen om eerst die zaken af te handelen die het meest worden gewaardeerd.

DigiD wordt als een groot succes bestempeld. Als wij kijken naar het aantal gebruikers en de snelheid van implementatie, constateren wij dat dit inderdaad het geval is. Maar de commissie heeft ook herhaaldelijk gesproken over de fraudegevoeligheid van DigiD. Met een geldige DigiD kun je waarschijnlijk allerlei formulieren van anderen openen en ondertekenen. In welke mate is daaraan in de tussentijd iets gedaan en in hoeverre is die fraudegevoeligheid een gevaar voor de acceptatie van verdere digitalisering van overheidscommunicatie?

Naast een groot aantal voordelen, kent het programma e-overheid een aantal nadelen. Eén van de nadelen is juist de verminderde toegankelijkheid tot de overheid voor mensen die om welke reden dan ook geen beschikking hebben over een computer of die daarmee niet kunnen omgaan. Denk daarbij aan ouderen en visueel gehandicapten. Ik sprak daarover het afgelopen jaar ten aanzien van de vorige evaluatie. De heer Heijnen en de heer Schinkelshoek dienden daarover een motie in bij de behandeling van de begroting van het ministerie van BZK. De CDA-fractie is dan ook verheugd over de nadrukkelijke actie die is ondernomen om ook deze groepen te laten profiteren van e-overheid, of die in ieder geval een alternatief te bieden. De eerste stappen zijn dus gezet. Mijn vraag is of de staatssecretaris bereid is om ons met de evaluatie jaarlijks op de hoogte te houden van de voortgang, ook op dit terrein.

Het is opvallend dat vaak dezelfde overheden meedoen. De staatssecretaris stelt dat er met de aansluiting van overheden op e-overheid gestaag voortgang wordt geboekt. Maar hoeveel gemeenten, provincies en waterschappen doen nu vaker mee dan een jaar geleden? En is het ook mogelijk om gegevens daarover per project uit te splitsen? Is het mogelijk om te zeggen voor welke projecten de animo is toegenomen, welke goed verlopen en welke niet?

De heer **Heijnen** (PvdA): Voorzitter. Gisteren hebben wij de visie Betere Dienstverlening Overheid en de voortgangsrapportage e-overheid ontvangen. Dat «schuurt» wat met de bespreking van eerdere stukken daarover. Ik kan mij dan ook voorstellen dat wij aan de hand van de actuele voortgangsrapportage binnen niet al te lange tijd opnieuw met de staatssecretaris over dit onderwerp spreken. Dan kan ik mij nu beperken tot andere punten die van betekenis zijn waaronder kleine, praktische. De visie is het stuk van voor de zomer. Die is in het geheel van stukken het meest belangrijk. De PvdA-fractie is blij met die visie, evenals met het feit dat de staatssecretaris de aanbevelingen uit het rapport van de commissie-Postma/Wallage grotendeels overneemt. Wij zijn van mening dat zij dat op een goede manier doet. De commissie-Postma/Wallage schrijft dat een financiële impuls nodig is om de ambities in het Nationaal Urgentieprogramma (NUP) daadwerkelijk te realiseren. Sindsdien is er een investeringsprogramma gekomen in het kader van de vernieuwing Rijksdienst. Dat programma overlapt in enige mate projecten in de visie. Ik kan echter niet beoordelen wat gefinancierd is en wat niet. Gezien onze controlerende taak, lijkt het mij handig om dat inzicht te hebben. Dan

kunnen wij de staatssecretaris helpen bij het stellen van prioriteiten en het op zoek gaan naar aanvullende middelen, eventueel ten laste van het budget dat beschikbaar is voor de vernieuwing Rijksdienst dan wel van de FES-middelen waarover de commissie-Postma/Wallage schrijft. Zij meent dat die middelen in dit licht bezien zouden moeten worden.

Ik kom op de laaggeletterdheid. In dit geval spreken wij van digibetisme. 15% van de Nederlandse bevolking is door digibetisme niet in staat om van e-overheid te profiteren. De staatssecretaris heeft voor die groep een actieprogramma ontwikkeld. Daarvoor dank ik haar. Toch hecht ik eraan om een aantal opmerkingen te maken. De verantwoordelijkheid lijkt te berusten bij het ministerie van EZ. Dat ministerie heeft absoluut veel verstand van het mkb, maar zij heeft dat naar mijn idee iets minder van die 15% burgers waar het in dit geval om gaat. De staatssecretaris heeft een wat bredere verantwoordelijkheid voor e-overheid, maar educatie is niet de competentie van het ministerie van BZK. Die competentie heeft het ministerie van OCW. Ik wil voorkomen dat er in 2020 een taskforce nodig is onder leiding van prinses Amalia en dat zij gaat doen wat prinses Laurentien nu doet. Ik doel op het voeren van strijd tegen laaggeletterdheid en analfabetisme. Ik wil dan ook dat de staatssecretaris in het kabinet de vraag stelt of het programma voor laaggeletterdheid en analfabetisme zich kan uitstrekken tot digibetisme. Dat zou dezelfde prinses kunnen doen. Er is immers al een draagvlak van werkgevers, werknemers en onderwijsinstellingen. Ik meen oprecht dat dit een beter ankerpunt is. Het is immers iets wat niet alleen door mijn fractie als prioriteit wordt beschouwd, maar ook door die van het CDA en waarschijnlijk eveneens door andere fracties. De vraag is dus hoe wij dat percentage Nederlanders kunnen meenemen op de elektronische snelweg. Het platform voor mensen met een handicap waarbij onder andere ouderenorganisaties en mensen met een visuele handicap zijn aangesloten, vraagt om een effectrapportage over de wat grotere e-overheidsprojecten. Het gaat dan om de toegankelijkheid van websites, transacties enzovoorts. Als het niet mogelijk is om e-overheid voor communicatiedoeleinden te gebruiken, zullen er andere vormen van communicatie moeten komen. Graag wil ik een reactie van de staatssecretaris op het idee van die organisaties, namelijk een effectrapportage over de wat grotere e-overheidsprojecten.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ik denk dat wij het er allemaal over eens zijn dat die toegankelijkheid buitengewoon belangrijk is. De heer Heijnen rept echter niet over het feit dat juist de e-faciliteit de toegankelijkheid vergroot voor de doelgroepen waarover hij spreekt. Waarop wil de heer Heijnen in die effectrapportage de nadruk leggen? Het lijkt mij belangrijk om dat te benoemen.

De heer **Heijnen** (PvdA): Ik wil dat in die rapportage wordt ingegaan op de vraag of het specifieke programma e-overheid ook toegankelijk is voor mensen met een handicap. Het doet er dan niet toe of het mensen zijn met een visuele handicap, een auditieve handicap of anderszins. Het kunnen dus ook mensen zijn met een andere handicap of laaggeletterden. De vraag of de gehanteerde ICT voldoet aan de eis «drempelvrij» en alle andere eisen, moet worden beantwoord. Met deze e-faciliteit wordt effectief 90% van de mensen bereikt. De vraag die moet worden beantwoord is, hoe wij de overige 10% bereiken. Voor de zes grote projecten, waaronder het EKD en het EPD, wil ik een toets op die punten.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): De heer Heijnen weet ook dat ik een punt heb gemaakt van de begrijpelijkheid en de korthed van formulieren. Ligt de nadruk wat de heer Heijnen betreft op toegankelijkheid van die faciliteiten voor iedereen, of heeft het met iets anders te maken? Het voor iedereen toegankelijk maken van die faciliteiten kan namelijk ook tot

gevolg hebben dat het buitengewoon ingewikkeld en duur wordt en dat het desondanks niet functioneert. Hoe staat de heer Heijnen daar tegenover?

De heer **Heijnen** (PvdA): Ik heb al gezegd dat het om beide punten gaat: het zo veel mogelijk toegankelijk maken van de ICT-middelen voor een zo groot mogelijke groep mensen. Aangezien die faciliteiten niet voor iedereen toegankelijk zullen zijn, dienen er alternatieven te zijn waaronder post, telefoon, balie, radio enzovoorts. Ik denk dat wij een stapje verder komen als de coördinatoren bij verschillende ministeries, die verantwoordelijk zijn voor e-overheid, zich ervan bewust zijn dat die faciliteiten toegankelijk moeten zijn. Aan dat effect moet immers worden getoetst. Het omgaan met grote ICT-projecten heeft ons geleerd dat het verstandig is om voor nieuwe projecten samen met ICT-office na te gaan of die haalbaar zijn. Ik wil dus ook dat de staatssecretaris die ICT-haalbaarheidstoets «inbouwt» op het moment dat nieuwe projecten van start gaan. Wij praten nu over de visie Betere Dienstverlening Overheid en het actieprogramma Dienstverlening en e-overheid. En de Nationale ombudsman presenteert de dag daarvoor een rapport waarin hij stelt dat brieven en mails niet tijdig worden beantwoord. In het bijzonder stelt hij dat bezwaarschriften niet tijdig worden afgehandeld. Is de staatssecretaris bereid om daarop een reactie naar de Kamer te sturen? Dan kunnen wij daarover later eventueel met haar doorpraten. Dit hoort bij dit onderwerp, vandaar dat ik die vraag stel. Ik meen dat het iets is wat wel interessant is om onder ogen te zien.

Per 1 juli 2009 zal de nieuwe Paspoortwet van kracht zijn. Bij het aanvragen van een reisdocument in het stadhuis zullen burgers dan ook een vingerafdruk moeten laten maken. Ik kan mij voorstellen dat invoering van die wet vragen oproept en extra inzet vergt. Om te weten te komen welke inzet nodig is en welke vragen de invoering oproept, lijkt het mij verstandig, in een aantal gemeenten eerder te beginnen. Als het goed is, behandelen wij de Paspoortwet binnenkort plenair. Wij hebben het nu over dienstverlening aan de burger. Het zou fijn zijn als de staatssecretaris mij vandaag gelukkig kan maken door te zeggen dat in tien of twintig gemeenten per 1 februari wordt begonnen, opdat het mogelijk is om te leren. Per 1 juli zijn de rijen voor de loketten toch al wat langer, omdat mensen dan op vakantie gaan. Ik voorzie dat het dan niet allemaal goed gaat.

Ik heb iets voor de staatssecretaris meegenomen, namelijk mijn plaatselijke «suffertje», het Algemeen Dagblad en de Haagsche Courant. Die mag zij allemaal zien. Daarin staat een soort oliebollentest – dat doen zij namelijk ook, net als een haringtest – voor e-overheid van de gemeenten in het gebied Haaglanden. Wat groen is, is goed en wat rood is, is verkeerd. Vooral de spreiding valt op. Ik denk dat er op het punt van e-overheid door heel veel gemeenten echt nog een paar stappen moet worden gezet. Misschien is het een idee om in het kader van de benchmark tot een dergelijk overzicht van alle gemeenten te komen. Wellicht zet dat wat druk op gemeenten om al die ambities eerder waar te maken. Voorzitter, ik laat het hierbij.

De **voorzitter**: Ik vind het ook mooi zo. Ik geef het woord aan mevrouw Gerkens.

Mevrouw **Gerkens** (SP): Voorzitter. De vraag is of ik de voorzitter moet boeien of anderen.

Ik begin met de opmerking dat de staatssecretaris de problemen serieus neemt en dat zij die goed aanpakt. Wij zetten wat mij betreft vandaag dus de puntjes op de i. Ik ben ook verheugd over de aangekondigde stappen naar aanleiding van het rapport van de commissie-Postma/Wallage dat

bijzonder eerlijk en duidelijk is. Ik ben dan ook blij dat de staatssecretaris het advies in dat rapport nagenoeg volledig overneemt.

Graag zie ik dat de basisregistraties verder uitgebouwd worden, opdat er eindelijk een solide basis is voor de gehele e-overheid. Dan hoeft het wiel niet steeds opnieuw te worden uitgevonden en hoeven er niet tien verschillende programma's naast elkaar te draaien die niet met elkaar kunnen communiceren. Ik vind dat de staatssecretaris aan dat probleem net iets te gemakkelijk voorbij gaat. Er is onvoldoende samenhang tussen de verschillende initiatieven en er is geen duidelijke verantwoordelijkheidsverdeling. De oplossingen in het rapport, het NUP, zijn een goede start. Dat is echter niet voldoende. Ik wil van de staatssecretaris weten hoe zij ervoor gaat zorgen dat men de ernst en het belang gaat inzien van afstemming, planmatige aanpak, systematische sturing en het realiseren van die basisinfrastructuur.

Ik kan het ook bijna niet laten om de staatssecretaris de vraag voor te leggen die ik al vaker heb gesteld, namelijk waarom wij niet een minister hebben die verantwoordelijk is voor een goede aansturing en regie ten aanzien van de ontwikkeling van ICT.

Ik ben blij met de reactie van de staatssecretaris op het rapport van de Auditdienst. Zij neemt de aanbevelingen daaruit over en er is al een aantal zaken gerealiseerd. Dat is mooi. Daarop hoef ik dus niet verder aan te dringen. Goed werk! Ik kom op de voortgangsrapportage. Veel projecten lopen volgens planning. Voor enkele geldt dat niet. Ik verzoek de staatssecretaris om aan die projecten extra aandacht te besteden zodat die projecten zo snel mogelijk op koers komen.

In het algemeen denk ik dat de staatssecretaris het belang van een goede projectontwikkeling, doelafbakening, tijdsplanning en budgetplanning begint in te zien. Men zag het met de ICT te vaak fout gaan. Ik verzoek de staatssecretaris daarom, de lopende projecten in dit opzicht kritisch te volgen en vooral de nieuwe projecten om te voorkomen dat daarbij dezelfde fouten worden gemaakt.

Een goede e-overheid is een ding, maar de toegang daartoe is ook heel belangrijk. Sommigen hebben helemaal niets aan e-overheid. Nu blijkt uit het onderzoek van professor Van Dijk dat nog veel mensen moeilijkheden hebben met het vinden en het gebruiken van die overheidssites. Wij zijn wel blij met dat onderzoek, want dat bevestigt datgene wat wij altijd gezegd hebben wel een beetje. Wij ondersteunen de voorgenomen actiepunten van de staatssecretaris dan ook. Zij stelt wel dat zij op het punt van kennis en vaardigheden van mensen niet alle verantwoordelijkheden op zich kan nemen, maar ik roep haar op om de geconstateerde problemen onder de aandacht te brengen van de andere bewindslieden en hen daarop aan te spreken. Is zij daartoe bereid?

Een ander geconstateerd probleem is dat slechts 4,3% van de websites voldoet aan de HTML-standaard. Dat is geconstateerd door «een gereedschap» met de naam MAMA. Dat staat voor Metadata Analysis and Mining Applications en is bedoeld om webpagina's te beoordelen op de HTML-standaard. Bij dat onderzoek zijn enkele kanttekeningen te plaatsen, maar het ernstige van de zaak is dat sites minder toegankelijk worden voor mobiele diensten en apparatuur als brailleleesregels voor visueel gehandicapten. Wij hebben het dus over bestaande standaarden waaraan op die websites kennelijk niet meer wordt getoetst. Is het een idee om de verplichting op te leggen dat overheidssites aan het keurmerk «drempelvrij» voldoen? Dus, dat alle overheidssites daaraan moeten voldoen en dat die dat keurmerk dienen te «dragen»?

Ik wil ook weten wat de staatssecretaris doet met de invoering van nieuwe diensten. Hoe zorgt zij ervoor dat die «drempelvrij» zijn? Afgelopen weekend hebben wij de ophef over het EPD gehad. Is de website infoepd.nl wel «drempelvrij»? Ik heb de indruk dat dit niet het geval is. Kan de staatssecretaris mij meedelen hoe daarover binnen het kabinet wordt gesproken en gedacht?

In dat kader zou ik het ook interessant vinden als de staatssecretaris met NoiV contact opnam om na te gaan hoe wij dit aspect kunnen meenemen in het proces voor de omzetting naar de open standaarden en mogelijk ook naar open source software. E-overheid is belangrijk, maar mensen moeten altijd zelf kunnen kiezen op welke wijze zij met de overheid willen communiceren. De ene keer willen zij daarvoor de telefoon gebruiken en de andere keer geven zij de voorkeur aan face to face contact. Mevrouw Van der Burg merkte al terecht op dat het voor mensen soms veel gemakkelijker is om per e-mail te communiceren dan anderszins. Die keuzemogelijkheid moet er dus altijd zijn.

De staatssecretaris wil het gebruik van e-overheidstoepassingen verbeteren door een voorlichtings- en bewustwordingscampagne. Zij doelt op een campagne bij de publieksbalies in gemeentehuizen: een online campagne. Volgens ons zijn dat de plaatsen waar mensen het niet meer moeten weten. Daar is het immers te laat. Ons voorstel is om een duidelijke aankondiging te doen in de stadsgids en op de gemeentelijke pagina's van de huis-aan-huisbladen. Dat zijn namelijk de pagina's die nog heel vaak gelezen worden. Op die manier zou je mensen op e-overheid kunnen wijzen.

Wij zijn blij met de verbetering van DigiD. Vorig jaar heb ik aandacht gevraagd voor het verloop daarvan. Nu krijgt men een maand voor verloop een e-mailbericht. Dat lijkt mij heel goed. Toch vraag ik aandacht voor mensen die in het buitenland wonen en die gebruik willen maken van DigiD. Om van DigiD gebruik te maken, moet je namelijk in een Nederlandse gemeente ingeschreven staan. Burgers in het buitenland staan echter niet in een Nederlandse gemeente ingeschreven, terwijl zij juist heel veel voordeel zouden kunnen hebben van het gebruik van digitale overheidsdiensten. Denk bijvoorbeeld aan geboortebewijzen. Is de staatssecretaris bereid om gebruik van DigiD spoedig mogelijk te maken voor mensen die in het buitenland wonen?

Wij hebben nu een heisa omtrent de geen bezwaar ... Waarom hebben wij in dat kader DigiD niet gebruikt? Heeft de staatssecretaris dat idee wel eens aan minister Klink voorgelegd? Wij kunnen alles zeggen over de veiligheid. Daarover wil ik met de heer Hessels ook best spreken, want daarmee ben ik het helemaal eens. Maar het was fantastisch geweest om DigiD als methode te gebruiken. Dan hadden mensen ook meteen kunnen zien dat zij bezwaar hebben gemaakt. Nu moeten zij een brief sturen naar een antwoordnummer en krijgen zij niet eens een ontvangstbevestiging. Ik vraag tot slot aandacht voor een punt dat niet op de agenda staat, maar dat wel nauw verbonden is met e-overheid. Het betreft het bewaren van overheidsinformatie. In de Staatscourant van 7 mei 2008 staat daarover een alarmerend artikel. Ook in het overheidsmagazine PM van 16 mei wordt melding gemaakt van zorgelijke ontwikkelingen. Dat is gebeurd naar aanleiding van zowel waarschuwingen van de Raad voor het Openbaar Bestuur als van de Raad voor Cultuur. Zij stellen dat dusdanig onzorgvuldig met het bewaren van overheidsinformatie wordt omgegaan dat een informatie-infarct om de hoek ligt. Dat is zorgelijk. Wat is de reactie van de staatssecretaris op die waarschuwing en hoe kijkt zij aan tegen de suggesties, te weten een CIO voor digitale archivering, een coördinerend minister die de verantwoordelijkheid draagt, beter toezicht op het gehele proces en een nieuwe wet op informatie? Zij, haar college en de minister van OCW gaven aan dat er deze zomer een inhoudelijke reactie van het kabinet komt als onderdeel van de voortgangsrapportage op het actieprogramma Informatie op Orde. Die hebben wij tot op heden echter nog niet ontvangen. Wanneer komt die reactie?

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Voorzitter. Voorgangers hebben ook al gememoreerd dat er net een nieuwe voortgangsrapportage op onze mat is gevallen. Mij lijkt dat wij snel daarover moeten spreken. Op dit moment is het naar mijn idee heel belangrijk om te constateren dat juist e-overheid

een rol kan spelen bij het centraal stellen van de burger en het bedrijf in plaats van de kokers van de overheid. Vaak redeneren wij vanuit de verschillende typen organisaties. Juist met e-overheid kun je dat probleem overwinnen. Dat vergt echter wel dat er één overheid is. Dat verwachten de burgers ook van haar. Dat is echter nog niet het geval. Ook in het kader van dit programma zal er een versnelling moeten komen, want de burger kan bij bedrijven allerlei zaken volgen en bij de overheid is dat nog behoorlijk gefragmenteerd. De ene gemeente is wat dat betreft heel ver en de andere niet. Dat geldt ook voor een rijksdienst. Ik denk dat het heel belangrijk is dat er een pallet komt waarop de burger kan rekenen. Hoe denkt de staatssecretaris daarover?

Er wordt hard aan samenhang gewerkt. Dat zien wij ook in de rapportages en in de visie. Toch stel ik daarover een aantal vragen. Wij zijn nu bezig met standaarden en kennen het «pas toe of leg uit»-principe. Toch wordt in het rapport van de commissie-Postma/Wallage geconstateerd dat er nog te veel verschillen zijn. Hoe gaat de staatssecretaris daarmee om? Zij schrijft in een stuk over een akkoord met vier partijen. Ik weet niet precies in welk stuk dat staat. Is dat akkoord gesloten? Zo ja, wat is afgesproken over het verplichtstellen van bepaalde standaarden? Ik zie de ICT-infrastructuur veel meer als een snelweg met allerlei vertakkingen. Er zijn echter wel bepaalde basisvoorwaarden voor alle soorten overheidsorganisaties. Graag wil ik de reactie van de staatssecretaris daarop. Ik hoor dat gemeenten die tot de koplopers behoren, gefrustreerd zijn omdat het zo lang duurt. Zij ontwikkelen dingen, maar een en ander wordt niet opgepakt. Het zou allemaal te vrijblijvend zijn. Ik bespeur daar frustratie, vooral omdat zij zien hoeveel zij met dit soort technieken kunnen besparen. Gaat de staatssecretaris daarop specifiek actie ondernemen om te laten zien wat overheden aan efficiency kunnen winnen? Zo ja, hoe gaat zij dat doen?

Ik kom op de basisregistraties. Het is goed dat die registraties er zijn, want die geven ook een basisinfrastructuur. Eén van de geconstateerde problemen is dat de definities in die basisregistraties weer niet hetzelfde zijn. Het risico daarvan is dat eenieder zijn eigen systemen aanhoudt. Dan wordt het probleem nog veel erger dan het was. Dit probleem schijnt op te lossen te zijn door daar binnen een maand een «schil» omheen te leggen. Gaat de staatssecretaris dat doen? Kan zij dat toezeggen om te voorkomen dat wij daar weer een «spaghetti» aan systemen achter krijgen?

Ik kom op «Antwoord voor bedrijven», het oude bedrijvenloket. De staatssecretaris schrijft dat zij daarmee in behoorlijke mate tegemoetkomt aan de uitvoering van mijn motie. Ik zie daarvan inderdaad elementen terug. Een bedrijf of een burger wil echter wel graag weten waaraan hij moet voldoen als hij met een bepaalde activiteit start. Zij willen geen vragenlijst met wat er allemaal mogelijk zou zijn. Dat element wordt volgens mij niet opgepakt. Vergis ik mij daarin? Is daarover inderdaad niet gerapporteerd? Dat lijkt mij wel heel belangrijk. Als iemand een activiteit wil ontplooiën, is hij geïnteresseerd in de wet- en regelgeving waarmee hij te maken krijgt. Daarover hoor ik graag nader van de staatssecretaris.

Wij hebben vaker over de identiteitskaarten gesproken. Ik doel onder andere op eik. De staatssecretaris rapporteert dat juist dat, ook met die chips en alles waarover zo veel te doen is, nog stil ligt. Zijn er inmiddels partijen die daarmee voortgang boeken? Oud-collega Szabó heeft daarover een motie ingediend. Ik hoop dat wij dat niet stil laten liggen en dat er dus actie op volgt.

Het lijkt mij heel goed om vooraf na te gaan of iets haalbaar is. Daarover hebben wij in een ander verband al uitvoerig gediscussieerd. Ik ga er dus van uit dat de staatssecretaris dat soort aanbevelingen ter harte neemt. Volgens mij heeft de minister dat ook al gezegd.

Mijn voorgangers hebben al uitvoerig gesproken over DigiD. Voor burgers loopt dat volgens mij redelijk goed, maar voor bedrijven is er sprake van

een vertraging. Wat wordt daaraan gedaan? Ook die bedrijven willen natuurlijk graag op internet. Zij willen zo optimaal mogelijk gebruikmaken van die transacties.

Ook de VVD-fractie hecht aan een goede toegankelijkheid. Ik wijs erop dat internet voor bepaalde groepen juist beter toegankelijk is dan papier of andere middelen. Dat is een pluspunt. Dat mag ook wel eens worden gezegd. Hoe zorgen wij ervoor dat die mensen optimaal gefaciliteerd worden, conform de vragen van de heer Heijnen?

De **voorzitter**: De staatssecretaris wenst haar spullen te ordenen. Daarna zal zij reageren.

Antwoord van de staatssecretaris

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Voorzitter. Ik dank de commissieleden voor hun inbreng. Zij hebben gelijk dat het verbeteren van de dienstverlening door de overheid één van de prioriteiten is van BZK in deze kabinetsperiode. Mevrouw Van der Burg heeft aan het eind van haar betoog goed gezegd dat burgers en bedrijven snel en gemakkelijk zaken met de overheid willen regelen. Voor mij is het uitgangspunt dat dit inderdaad kan. Dat moeten de leden serieus nemen. «Slimme» ICT-oplossingen en een heel toegankelijke e-overheid zijn daarvoor noodzakelijk. Daarover spreken wij vandaag. De leden hebben allemaal verschillende facetten ingebracht.

De heer Hessels begon over de zesde voortgangsrapportage e-overheid 2008, één van de stukken op de agenda, waaruit blijkt dat een en ander goed op stoom ligt. De anderen volgden hem daarin. Wij maken dus voortgang. In het vorige overleg hebben wij wat uitvoeriger gesproken over het gebruik van DigiD. Inmiddels maken ongeveer 7 miljoen mensen actief gebruik van die faciliteit. Er zijn ook steeds meer overheidsorganisaties die van DigiD gebruikmaken, inmiddels 360 gemeenten. Het BSN is vorig jaar op een succesvolle manier ingevoerd. Sinds kort wordt dat in combinatie met DigiD gebruikt voor onder andere het donorregister. Daaraan wordt door de Tweede Kamer veel belang gehecht. DigiD kan inmiddels ook succesvol zijn in relatie tot een aantal andere elektronische dossiers.

Ik houd mij bezig met de oprichting van het Centraal Meldpunt Identiteitsfraude. Ook de Nationale ombudsman heeft daarover gesproken. De heer Heijnen heeft overigens een vraag gesteld over een ander punt dat door de Nationale ombudsman is aangedragen. Die vraag zal ik later in mijn betoog beantwoorden. Voordat het BSN werd ingevoerd, heeft met name de Eerste Kamer aandacht gevraagd voor misbruik van persoonsgegevens. Het doel van het Centraal Meldpunt Identiteitsfraude is het bieden van hulp bij het gericht afhandelen van een melding.

Een aantal commissieleden sprak over en vroeg naar mijn prioriteiten. Tot eind 2010 zet ik mij samen met de bestuurlijke partners in voor het NUP Dienstverlening en e-overheid. Eerlijk gezegd, gebruik ik vaak de woorden «Nationaal Urgentieprogramma» van de commissie-Postma/Wallage. Tot eind 2010 is onze prioriteit de basisinfrastructuur voor e-overheid. Wij maken afspraken over de ontwikkeling, de implementatie, de aansluiting en het beheer. Ik ben blij om te vernemen dat de leden tevreden zijn met die prioriteit. De nadruk van het NUP ligt op een betere dienstverlening voor burgers en bedrijven. E-overheid moet daaraan dienstbaar zijn. Dat staat ook in de visie Betere Dienstverlening Overheid. Dat alles wordt nog meer zichtbaar doordat wij de zes voorbeeldprojecten in het NUP hebben opgenomen. Het betreft het digitaal klantdossier, regelhulp – dat vind ik een belangrijk punt – een digitaal loket, een geïntegreerd formulier voor het aanvragen van voorzieningen voor chronisch zieken, gehandicapten en ouderen. Betrokkene hoeft slechts een keer een aanvraag te doen om

de benodigde voorzieningen te krijgen. Een dergelijk formulier maakt het voor ons ook echt gemakkelijker om iets te bereiken.

Een aantal leden heeft over de regie en het akkoord van vier partijen gesproken. Samen met de provincies, de gemeenten, de waterschappen en uitvoeringsorganisaties werken wij aan het NUP. Het is de bedoeling om het NUP op 24 november aanstaande te ondertekenen. Dat programma is overigens niet een vrijblijvend iets. Wij zetten ons allemaal in om ervoor te zorgen dat de basisvoorzieningen er komen. Het is de commissie bekend dat ik de Regiegroep Dienstverlening en e-overheid voorzit. Ik rapporteer de Kamer over de voortgang.

De commissieleden hebben terecht opgemerkt dat ik mij actief inzet voor de toegankelijkheid. Het is de bedoeling om zo veel mogelijk mensen te bereiken. In mijn brief staat hoe ik dat voor mij zie. Later in mijn betoog zal ik de vragen over de toegankelijkheid beantwoorden. Ik ben het eens met mevrouw Gerkens en mevrouw Van der Burg dat de e-faciliteit communiceren voor sommige mensen gemakkelijker maakt. Bijvoorbeeld blinden en slechtzienden kunnen de elektronische middelen gebruiken om op eenvoudigere wijze te communiceren. Wij moeten er dan wel van uitgaan dat de websites op een goede manier zijn ingericht. Daarop kom ik later terug. Het is terecht dat leden zeggen dat wij voor een goede infrastructuur moeten zorgen.

De heer Hessels heeft gelijk dat het met de meeste projecten naar verwachting verloopt. Hij vroeg mij om de administratieve lastenvermindering te kwantificeren. Uit onderzoek blijkt dat reductie van administratieve lasten bij de overheid in belangrijke mate wordt bepaald door ICT. Dat is dus dé mogelijkheid om die lasten te reduceren. Ongeveer 40% van die reductie wordt gerealiseerd door ICT-gerelateerde projecten. Ik noem de elektronische formulieren, minder gegevensuitvraag door de basisregistraties, digitale dossiers en de «vooringevulde» aangifte inkomstenbelasting (VIA).

De heer Hessels vroeg in hoeverre onderzoek is gedaan naar de mate waarin burgers digitalisering binnen de overheid waarderen en of wij weten waaraan burgers behoefte hebben. Mijn criterium is dat het opstarten van programma's moet leiden tot een merkbare verbetering. Anders voeren wij een actie die weinig zinvol is. Ik houd niet van percentages alleen. Er moet, zoals gezegd, sprake zijn van een merkbare verbetering. Daarover voer ik altijd discussies met mevrouw Van der Burg. Verder hebben wij op dat punt overigens niet een groot meningsverschil. Terecht sprak de heer Hessels over het burgerinitiatief. Dat neem ik als uitgangspunt. De rechten van burgers en de plichten van de overheid op het terrein van digitale dienstverlening zijn vastgelegd in een Burger Service Code (BSC). Daarover zijn ook afspraken gemaakt. De BSC is als basis genomen voor het onderzoek naar de kwaliteit van de overheidsdienstverlening. In het onderzoeksrapport staat bijvoorbeeld iets over eenvoudige dienstverlening en het eenmalig verstrekken van gegevens. In het voorjaar van 2008 is dat onderzoek in opdracht van het ministerie van BZK gedaan door TNS NIPO. In het onderzoeksrapport wordt een cijfer gegeven voor de kwaliteit van dienstverlening en uit de conclusie blijkt dat burgers digitale overheidsdienstverlening zeer waarderen.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Dat cijfer ging toch naar een acht?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Dat is een zeven en gaat naar een acht. Ik heb echter geen termijn genoemd. Ik ben het volledig met mevrouw Van der Burg eens dat wij niet stil moeten blijven staan. Dat hebben wij ook afgesproken.

In overleg met de commissie is een afspraak gemaakt om te kijken naar onder meer de persoonlijke internetpagina en mijnoverheid.nl. Ik meen dat dit in januari 2009 zal gebeuren. Het testen van die pagina gebeurt met groepen burgers. In het beleidsprogramma staat een top tien van knel-

punten. Uit de gegevens blijkt dat burgers een betere dienstverlening zeer waarderen.

DigiD is een groot succes. Daarmee wordt bedoeld op het gebruik. De heer Hessels sprak in relatie tot DigiD over fraudegevoeligheid en het gevaar van overheidscommunicatie. DigiD is een identificatiemiddel. Ik begrijp dan ook niet goed wat de heer Hessels bedoelt met het gevaar van overheidscommunicatie en verzoek hem, dat in tweede termijn toe te lichten.

De heer **Hessels** (CDA): Misschien kunnen wij een tweede termijn voorkomen. Het punt is dat je, als je met een andere DigiD inlogt, aangifte kunt doen voor een andere persoon. In ieder geval bij de Belastingdienst werkt het op die manier. Hoe het bij andere diensten werkt, weet ik niet. Als het gaat zoals bij de Belastingdienst, zijn mensen huiverig om met DigiD te werken.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Wij werken aan een machtigingsvoorziening om dat tegen te gaan. In het voorjaar worden daarmee pilots gedaan.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Als die pilots succesvol zijn, wanneer zal die machtigingsvoorziening er dan zijn? Het is natuurlijk wel een risico.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ik ga na of dat gegeven straks kan worden aangereikt. Anders laat ik de commissie weten wanneer die voorziening er zal zijn.

De heer Hessels vroeg of ik jaarlijks in rapportages wil ingaan op de toegankelijkheid. Dat ben ik zeker van plan. In mijn brief van juni jongstleden staan de resultaten van de activiteiten tot nu toe. Ik heb aangegeven dat ik de leden uiteraard van de ontwikkelingen op de hoogte zal houden. Mijn idee is om daarover begin volgend jaar te rapporteren. In die brief zal ik ook een voorstel doen voor de wijze waarop wij een en ander in de toekomst zullen volgen. Dat hangt samen met de motie-Heijnen. Misschien moeten wij de toegankelijkheid in deze rapportages meenemen. Ik ga na hoe wij dat precies kunnen doen.

De heer Heijnen is blij met de zesde voortgangsrapportage. Hij zei dat hij een aantal vragen apart wil stellen. Misschien kan hij enkele van die vragen stellen bij de behandeling van de begroting. Als oud-Kamerlid realiseer ik mij echter heel goed dat dit ook afhankelijk is van de spreektijd van de fracties. De heer Heijnen gaat daar zelf over, maar het is een mogelijkheid.

De heer Heijnen is blij dat wij de aanbevelingen van de commissie-Postma/Wallage hebben overgenomen. Hij meent echter wel dat er onvoldoende duidelijkheid is over de financiële impuls. Dat is niet meer het geval. Volgens mij hebben wij dat probleem opgelost. In het NUP staan de uitgangspunten voor financiering van de projecten. Voor de zaken waarvoor wij verantwoordelijk zijn, is er een dekking. Voor een deel zijn vervolgspraken gemaakt. Ik heb zojuist gezegd dat het dienstverleningsakkoord op 24 november wordt ondertekend. Op dat moment moet het probleem opgelost zijn. Na ondertekening zal ik de Kamer uiteraard informeren. Een van de uitgangspunten was steeds, ook in de regiegroep, dat medeoverheden en overheidsorganisaties eveneens zelf middelen moeten vrijmaken voor bijvoorbeeld aansluiting op basisregistraties. In die constellatie zijn wij tot een financiële afspraak gekomen. Ik ga er dus van uit dat het probleem op 24 november aanstaande helemaal is opgelost. De heer Heijnen sprak over laaggeletterdheid en digibetisme. Als ik het goed begrijp, vindt hij dat het onderwijs daarbij betrokken zou moeten zijn. De heer Heijnen heeft terecht gezegd dat het programma e-vaardigheden is opgenomen in de ICT-agenda van het ministerie van EZ. Staatssecretaris Heemskerk heeft dat programma afgelopen zomer aan de

Kamer aangeboden. Dat richt zich op het versterken van digitale vaardigheden van burgers, mkb'ers en ambtenaren. Voor laatstgenoemde groep draag ik vanuit het ministerie van BZK de verantwoordelijkheid. Het is dus niet heel eenvoudig geregeld. De verantwoordelijkheid voor burgers en mkb'ers ligt, zoals ik al zei, bij het ministerie van EZ.

Het ministerie van OCW werkt met het programma mediawijsheid. Dat is meer gericht op het bewust, kritisch en actief omgaan met media. Het gaat dan niet alleen om internet, maar ook om televisie, pers en radio. Wij hebben nauw contact met elkaar, maar het lijkt mij niet zo gek om de problematiek van het digibetisme te betrekken bij onder andere het project van prinses Laurentien. Ik weet overigens niet of prinses Amalia dat over twintig jaar wil doen en hoop dat wij op dat terrein tegen die tijd al een paar stappen hebben gezet. Ik ben wellicht iets ambitieuzer dan de heer Heijnen. Dit punt zal ik met mijn collega's bespreken.

De heer Heijnen heeft mij onder andere een artikel uit het Algemeen Dagblad voorgelegd. Hij zal begrijpen dat het mij deugd doet dat er veel groen is gebruikt. Ik heb niet veel tijd gehad om het artikel te lezen, maar begrijp dat het om een onderzoek gaat in de regio Zuid-Holland. De heer Heijnen vraagt of wij een en ander willen oppakken. Al een aantal jaren kijken wij naar de website. Binnenkort zullen wij met de uitkomst komen. Ik kan niet precies zeggen wanneer dat zal zijn. Uit de overzichten in het Algemeen Dagblad blijkt in ieder geval dat er actief aandacht wordt besteed aan dienstverlening met websites als instrument en dat daarmee een positieve weg is ingeslagen. Ik vind het belangrijk dat gemeenteraden, die daar achter zitten, het debat voeren over het belang van goede websites en dat daarvoor geld wordt vrijgemaakt in het kader van communicatie met burgers en bedrijven. Ik ben wel voorstander van benchmarks, ook op dit terrein, en betreur het dat de VNG niet is overgegaan tot het verplichten van benchmarks op een breed terrein. Hiermee bewandel ik weliswaar een zijpad, maar de heer Heijnen heeft ook een aantal zaken ingebracht dat niet op de agenda staat. Wij volgen de ontwikkelingen nadrukkelijk. In de monitor overheid.nl komt een en ander weer terug.

De heer **Heijnen** (PvdA): Ik ben mij ervan bewust dat de staatssecretaris in de achtereenvolgende voortgangsrapportages e-overheid melding heeft gemaakt van de voortgang bij de verschillende overheden. In het artikel in het Algemeen Dagblad viel mij op dat de resultaten behoorlijk uiteenlopen. Er zijn gemeenten die heel weinig digitaal beschikbaar stellen en er zijn gemeenten die wat dat betreft heel veel doen. Dat kan ik niet in overeenstemming brengen met de eerdere rapportages van de staatssecretaris over de voortgang van gemeenten op dit terrein. Ik verzoek haar dan ook om in haar volgende voortgangsrapportage in 2009 aan de hand van de systematiek van het Algemeen Dagblad aandacht te besteden aan de mogelijkheid om gemeenten op dit punt aan te sporen. Die spreiding baart mij namelijk zorgen. De uitkomsten van de kroketten en de koffietesten lopen minder uiteen dan die van de digitesten bij gemeenten. Dat zouden wij ons ter harte moeten nemen.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: In het bestuurlijk overleg zal ik dit onderwerp bespreken. Er komt immers een moment waarop gemeenten mee moeten doen met een aantal zaken dat genoemd is. Dan kunnen de resultaten niet meer zo ver uiteen lopen. Ik zal het artikel straks lezen. De heer Heijnen heeft gesproken over paspoorten en vingerafdrukken. Wij zullen inderdaad een aantal pilots in gemeenten doen. Wij kunnen niet eerder beginnen dan in juni, maar proberen wel te oefenen. Of dat gaat lukken, heeft onder andere te maken met de aanbesteding van de apparatuur. Ik weet van dit onderwerp iets meer omdat ik verantwoordelijk ben voor de paspoorten. Als de Kamer daarover meer wil weten, kan ik haar daarover schriftelijk informeren. Ons idee is dus niet om in juni zo maar

met een «big bang» te starten. Zoals ik al zei, zal in een aantal gemeenten eerst ervaring worden opgedaan.

De heer Heijnen heeft gesproken over een effectrapportage. De webrichtlijnen maken onderdeel uit van het NUP. De heer Heijnen heeft gelijk dat wij op het punt van de toegankelijkheid sowieso een aanpak met meer kanalen voorstaan. Ik ben het met hem eens dat het bewustzijn moet worden vergroot. Naarmate wij meer over de toegankelijkheid communiceren, zal men zich er meer bewust van zijn dat de websites op dat punt op orde moeten zijn. Ik zal nagaan hoe wij het element van die toets kunnen meenemen. Het idee kwam van Viziris, ouderenorganisaties enzovoorts. Wij volgen de toegankelijkheid al. Ik vraag mij dus af of het nodig is om een effectrapportage te maken. Ik ga na hoe wij de Kamer op een fatsoenlijke manier op de hoogte kunnen stellen van de ontwikkelingen op dit terrein.

Ik kom op de punten van mevrouw Gerkens. Ik neem dit onderwerp, de dienstverlening, inderdaad heel serieus en ben blij dat ook de Kamer dat doet. De overheid is er immers voor de burgers en de bedrijven. Zij moet daarom serieus nagaan hoe de dienstverlening op een zo goed mogelijke manier is te regelen.

Evenals de andere leden, is mevrouw Gerkens verheugd over het feit dat wij de adviezen van de commissie-Postma/Wallage nagenoeg volledig overnemen. Zij vroeg wel naar de samenhang tussen de basisregistraties. Volgens mevrouw Gerkens is het NUP een goede start, maar moet het niet daarbij blijven. Ik ben het met haar eens dat het van groot belang is om de initiatieven goed op elkaar af te stemmen. Wij proberen dat dan ook te doen in de Regiegroep Dienstverlening en e-overheid. Naar mijn idee is het goed dat in het akkoord met de bestuurlijke partners staat dat eerst de basisregistraties goed op orde moeten zijn en dat daarin dient te worden geïnvesteerd. Terecht heeft ook de commissie-Postma/Wallage dat opgemerkt. Wij moeten niet weer allerlei andere dingen over de schutting gooien, maar behoorlijk terughoudend zijn met andere investeringen en initiatieven. Andere initiatieven worden niet toegelaten voordat die in de Regiegroep Dienstverlening en e-overheid uitvoerig zijn besproken. Wij moeten die samenhang heel goed in de gaten houden, want anders kan een en ander niet goed verlopen. Wij zorgen ook voor samenhang met de architectuurprogramma's. Ik doel op NORA. Ik wijs er ook op dat er een stelseloverleg plaatsvindt met alle spelers in het veld die de samenhang moeten bewaken.

Mevrouw Gerkens heeft groot gelijk dat wij niet alleen naar bestaande projecten moeten kijken, maar ook naar nieuwe. Dat doen wij echt, want dat hebben wij afgesproken in de Regiegroep Dienstverlening en e-overheid.

Mevrouw Gerkens vroeg ook naar de toegankelijkheid van de overheids-sites en zij wees op het onderzoek van professor Van Dijk. Ik moet eerlijk zeggen dat ik dat onderzoeksrapport niet ken. Het lijkt mij wel goed om problemen onder de aandacht te brengen. Zojuist hebben wij kort gesproken over overheidswebsites aan de hand van het artikel in het Algemeen Dagblad. Wij hebben uiteraard webrichtlijnen met elkaar afgesproken. Die maken ook onderdeel uit van het NUP. Het ligt in de rede om de overheden aan te spreken op de knelpunten en de ontwikkelingen te volgen. Het blijft echter wel de verantwoordelijkheid van de betreffende gemeenten om dat soort infrastructuur te maken. Dat neemt niet weg dat wij proberen om verbetering te bewerkstelligen door bijvoorbeeld allerlei pilots met geld te steunen.

Mevrouw **Gerkens** (SP): Mijn vraag is ook om dat punt onder de aandacht te brengen van de andere bewindslieden.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Die vraag heb ik niet genoteerd. Ik zal dat punt onder de aandacht van de bewindslieden brengen. Ik heb dat

al eerder gedaan toen ik op pad was met Viziris. Wij hebben toen toevalligerwijs de website van EZ bekeken en constateerden dat die niet helemaal voldoet aan de gemaakte afspraken. Dat is jammer, maar wel goed om te constateren. Dan is daaraan namelijk iets te doen. Mevrouw Gerkens vroeg naar NoiV. Dat loopt volgens planning. Samen met staatssecretaris Heemskerk ben ik daarvoor verantwoordelijk.

Mevrouw **Gerkens** (SP): De staatssecretaris is nu bezig met het beantwoorden van een vraag die ik niet heb gesteld. Ik heb gevraagd of het goed zou zijn om met NoiV contact op te nemen om na te gaan in welke mate de open standaarden en de open source software overeenkomen met de eisen van toegankelijkheid. Ik wil dus weten of die voldoen aan de voorwaarde «drempelvrij».

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ik zal dat doen. Eerlijk gezegd ga ik ervan uit dat die software aan die eisen voldoet, maar ik zal contact opnemen.

Mevrouw Gerkens heeft verder gesproken over de publiekscampagnes van gemeenten en het verbeteren van het digitale kanaal. Zij vraagt zich af of voorlichting wel aan balies moet worden gegeven of dat het beter is om huis-aan-huisbladen te gebruiken. Wij werken nu samen met de gemeenten Zwolle, Emmen en Tilburg. Zij maken zelf hun marketingplannen. Daarin is wel degelijk aandacht voor huis-aan-huisbladen en andere middelen om het bereik te vergroten. De gemeente Tilburg wil zelfs liever geen loket. Zij wil proactief diensten verlenen. Dan moet zij ook zelf geen gebruikmaken van het loket.

Mevrouw Gerkens is blij met de afspraken over DigiD. Zij vroeg wanneer mensen in het buitenland gebruik kunnen maken van DigiD. In samenwerking met de SVB wordt een pilot gedaan. Wij willen gebruikmaken van informatie van de SVB over niet-ingezetenen. Zoals de commissie weet, hebben wij nog geen register van niet-ingezetenen. Na afloop van de pilot zal een evaluatie worden gehouden met het oog op de toekomst.

Mevrouw **Gerkens** (SP): Wanneer loopt die pilot ongeveer af?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Dat weet ik nu niet. Ik zeg toe dat ik de Kamer daarover tijdens de behandeling van de begroting informeer. Mevrouw Gerkens vroeg verder naar het EPD en de rompslomp. Ik heb dezelfde signalen als haar ontvangen. Het meldpunt www.lastvandeoverheid.nl wordt goed gebruikt. Over die signalen zal ik overleggen met het ministerie van VWS. Ook zal ik spreken over de inzet van elektronische hulpmiddelen en DigiD. Ik ben nog niet in de gelegenheid geweest om daarover met minister Klink te spreken, maar heb begrepen dat hij over dit onderwerp wil praten, zeker na datgene wat daarover in de pers is geweest.

In het Algemeen Overleg van 2 oktober jongstleden is een afspraak gemaakt met de minister van BZK over de CIO. In de door de minister toegezegde brief van december 2008 zal ik ook mijn inbreng leveren. Ik denk dat wij positief zullen staan tegenover de functie van CIO. Zoals ik er nu naar kijk, kan die belangrijk zijn voor verschillende projecten op het terrein van e-overheid.

Mevrouw **Gerkens** (SP): Dat is een andere CIO dan diegene waarover ik sprak. Ik sprak over een CIO voor digitale archivering naar aanleiding van zowel waarschuwingen van de Raad voor het Openbaar Bestuur als van de Raad voor Cultuur. Zij stellen dat dusdanig onzorgvuldig met het bewaren van overheidsinformatie wordt omgegaan dat een informatieinfarct om de hoek «ligt».

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ik heb het verkeerd opgevat. Ik zal mevrouw Gerkens dan ook informeren over de digitale archivering. Er wordt gewerkt aan een reactie op de waarschuwingen van de Raad voor het Openbaar Bestuur en de Raad voor Cultuur. Op dit moment wordt die reactie afgestemd met het onderwijs. Ik heb de eerste versie gelezen en verwacht dat de definitieve reactie voor het eind van dit jaar aan de Kamer wordt voorgelegd.

Ik ben het met mevrouw Van der Burg eens dat wij de burgers en de bedrijven centraal moeten stellen. Daar moeten wij zo veel mogelijk naartoe werken met datgene wat wij vormgeven.

Mevrouw Van der Burg vroeg nadrukkelijk naar de samenhang met en de regie van het NUP. Ik heb al gezegd dat het NUP op 24 november aanstaande zal worden ondertekend en wat de afspraak is. Het gaat om een bestuurlijk akkoord met de VNG, het IPO en de Unie van Waterschappen. Daarin wordt prioriteit gegeven aan de negentien basis-infrastructuurelementen. Het loopt dan van webrichtlijnen tot generieke ontsluiting van de basisregistraties. Daarover heeft zij ook gelezen. Dat zijn de elementen die de basis vormen voor verbetering van de dienstverlening voor burgers door de overheid. Zo is een en ander opgezet en aangepakt. Het laatste, verbetering van de dienstverlening, wordt beter zichtbaar gemaakt doordat wij die zes voorbeeldprojecten ook meenemen. Prioriteit geven, betekent tevens dat het Rijk daarin aanzienlijke stappen gaat zetten. Dat geldt eveneens voor de medeoverheden. Implementatie van de bouwstenen en de voorbeeldprojecten gebeurt voor een belangrijk deel door de medeoverheden. Wij moeten daarover dus gezamenlijk afspraken maken. Ik heb zojuist al gezegd dat dit niet inhoudt dat andere onderwerpen die de dienstverlening raken, niet meer van belang zijn maar wel dat wij daarmee wat terughoudender moeten omgaan. Wij moeten andere onderwerpen die de dienstverlening raken, goed in de regiegroep bespreken want het is belangrijk om voortgang te boeken op deze projecten waarover wij afspraken hebben gemaakt. Mevrouw Van der Burg en anderen hebben ongetwijfeld ook gesprekken gevoerd met de commissie-Postma/Wallage. Het grootste probleem blijkt dat wij te weinig gezamenlijk aan een aantal projecten in één richting hebben gewerkt. Ik waak er dus voor om er weer veel projecten bij te doen. Het is mogelijk dat een gemeente of ministerie toch graag iets wil doen. In dat geval vind ik dat wij dat in de regiegroep moeten bespreken. Maar datgene wat wij in hoofdlijnen afspreken, moet het wat mij betreft ongeveer zijn.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ik heb daarover toch nog wel een vraag. De staatssecretaris heeft ook gezegd dat het NUP niet vrijblijvend is. Ook in de tekst staat dat zij onderzoekt welke (wettelijke) mogelijkheden er zijn, zeker als er in de regiegroep afspraken zijn gemaakt. Ik heb erop gewezen dat de burger er op een gegeven moment op rekt dat hij niet alleen bij de ene overheidsorganisatie een beroep kan doen op een bepaalde vorm van dienstverlening, maar ook bij de andere. Nu lopen de vormen van dienstverlening nog behoorlijk uiteen. De heer Heijnen heeft daarvan zojuist ook een voorbeeld gegeven dat betrekking had op Zuid-Holland. Is afgesproken dat er ten aanzien van bepaalde aspecten een soort basispakket komt zodat voor de burger bijvoorbeeld duidelijk is dat, als hij hier een rijbewijs aanvraagt...

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ja, dat is de bedoeling.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): En dat is dus ook niet vrijblijvend?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Nee. Daarom wordt dat akkoord op 24 november door alle partijen ondertekend. Het is mijn bedoeling dat het niet vrijblijvend is. Ik wil daarom niet dat er weer veel dingen bij komen. Wij moeten de projecten waarover wij afspraken hebben gemaakt, met

elkaar kunnen realiseren. Gezamenlijk moeten wij daarvoor gaan. Dit alles heeft wat gesprekken gekost. Als wij een stelsel van basisregistraties afspreken, vraagt dat natuurlijk ook inzet van de betreffende gemeente, de provincie of het waterschap. Wij moeten dat dus goed regelen. Daarom wilden wij ook het geld regelen.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Dat begrijp ik. Eerlijk gezegd begrijp ik dan niet waarom de staatssecretaris eerder in een tussenzin zei dat de VNG geen voorstander is van een verplichtende benchmark. Hoe kun je dan nagaan ...

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Dat had te maken met hun ledenvergadering op 26 september jongstleden. Zij hebben zelf afspraken gemaakt over het gebruik van www.waarstaatjegemeente.nl.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Dus wij kunnen wel nagaan of dat basispakket er komt?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Natuurlijk gaan wij dit zelf monitoren.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Prima.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Wij zorgen ervoor dat de Kamer dat te weten komt. Wij informeren haar nu ook met voortgangsrapportages. Het is goed dat op die website de ontwikkelingen te zien zijn en het is ook belangrijk dat die wordt gebruikt. Ik vind het heel goed als gemeenten zich kwetsbaar opstellen. Zij kunnen immers niet allemaal op de eerste plaats staan. Wij gaan voort met onze rapportages om de Kamer te laten zien waar wij zelf staan. Dat lijkt mij niet meer dan redelijk.

Mevrouw Van der Burg vroeg naar de verplichte standaarden en wat wij al dan niet gaan voorschrijven. De standaarden zijn internationaal en worden door heel veel organisaties gehanteerd. Voorlopig volg ik de lijn dat wij voorzichtig zijn met het voorschrijven van standaarden en dat wij vooral draagvlak voor standaarden willen creëren. In het Forum Standaardisatie en in het College Standaardisatie wil ik horen waarop wordt ingezet. In het College Standaardisatie zullen afspraken worden gemaakt. Dan komen de overheid en het bedrijfsleven naar mijn idee tot werkbare standaarden. Wij moeten uiteraard ook nagaan of die in de praktijk werken.

Mevrouw Van der Burg sprak over «Antwoord voor bedrijven» en haar motie. Zij vroeg of datgene wat wij nu doen aan haar wens in de motie voldoet. Ik denk dat dit het geval is. Naar mijn idee wordt de motie-Van der Burg voor een belangrijk deel uitgevoerd. Alle informatie die voor ondernemers van belang is, wordt op een toegankelijke manier en per branche ontsloten. Door transacties via «Antwoord voor bedrijven» te ontsluiten, wordt het voor ondernemers eenvoudiger om zaken interactief af te handelen. Het biedt ook ondersteuning aan ondernemers met specifieke vragen. Dat gebeurt door middel van het Bedrijvencontactcentrum. Daar kunnen ondernemers ook telefonisch vragen stellen, alsmede met behulp van de mail of de chat. Ondernemers worden bovendien verwezen naar de juiste instanties. Voor bijstand is het heel belangrijk om aan te sluiten bij specifieke kennis en kunde van de instanties. Het is immers relevant om de juiste antwoorden te krijgen. Alleen op dat punt wordt afgeweken van de motie. Dat gebeurt alleen om goed inhoudelijke informatie te verkrijgen. Ik ga ervan uit dat mevrouw Van der Burg een en ander zelf ook bekeken heeft en dat zij de spotjes op de radio heeft gehoord.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Nee.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Nee, hebt u die niet gehoord?

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Ik weet niet of de staatssecretaris het onderwerp basisadministraties heeft afgerond. Ik heb een vraag gesteld over de definities die uit elkaar dreigen te lopen en over die «schil». Ik heb die vraag al eerder gesteld tijdens een debat met de minister. Er is inmiddels meer dan een maand verstreken en volgens mij is het een urgent probleem.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ik laat op dit moment twee acties doen. Begrijp ik overigens goed dat mevrouw Van der Burg schriftelijk antwoord heeft gevraagd?

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Nee.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Het maakt niet uit. Ik zal er nog even naar kijken. Wij laten nu twee acties doen. De eerste is de Overheidsdienstenbus. Die zorgt voor een uniforme en eenvoudige benadering van de basisregistratie. Dat is de «schil». De tweede actie is het Servicepunt basisregistraties. Dat zal voor personele ondersteuning zorgen.

Bij interruptie is mij een vraag gesteld over de machtigingsvoorziening. Die zal op 1 januari 2009 gereed zijn voor testdoeleinden. Vanaf april 2009 kunnen verschillende pilots worden gedaan. Bij succesvol verloop van die pilots zal de voorziening worden ingezet ten behoeve van de «voorgevulde» aangifte inkomstenbelasting in 2010. Vanaf 2010 zal er een bredere uitrol komen, opdat ook andere overheidsorganisaties op die voorziening kunnen «aansluiten». Beoogd wordt om de functionaliteit van die voorziening in te passen in DigiD.

Er is gevraagd naar eNIK en de initiatieven in dat kader. Ik constateer dat aan een hoger niveau van DigiD op dit moment weinig behoefte is. Overheidsorganisaties bepalen zelf het niveau van betrouwbaarheid dat zij eisen voor toegang en afname van dienstverlening. Dat is bekend. Tot op heden heeft alleen de zorgsector ten aanzien van de toegang tot het EPD aangegeven dat zij behoefte heeft aan een oplossing met een chipcard, zoals eNIK. Invoering van eNIK duurt minimaal twee jaar. Dat vergt ook een behoorlijke investering. Het is dus niet zo eenvoudig om een en ander te realiseren. Ik wil mij wel inzetten voor een open stelsel waarin meerdere middelen gebruikt kunnen worden. Met die aanpak zou de chip met e-handtekening op meerdere dragers kunnen worden geplaatst. Wij hebben dat ook in internationaal perspectief gezien toen een aantal van ons rondreisde in Denemarken en Oostenrijk. Vanuit mijn verantwoordelijkheid wil ik daarop natuurlijk de regie voeren om de samenhang te bewerkstelligen en voor ogen te houden. Het ministerie van VWS onderzoekt momenteel welke middelen op korte termijn kunnen worden ingezet voor elektronische identificatie van patiënten. Ik wil de initiatieven en de mogelijkheden van andere partijen benutten omdat die in geval van succes in het authenticatiestelsel van DigiD worden opgenomen. Ik kijk ook een beetje naar de relatie met DigiD en een hoger niveau van betrouwbaarheid bij identificatie. Een voorbeeld daarvan is de chip met e-handtekening op het nieuwe rijbewijs waarvan de RDW de wenselijkheid en de haalbaarheid onderzoekt. Ik wil ook kijken naar de inzet van marktmiddelen, zoals die welke voor internetbankieren worden gebruikt. Ik probeer dus de combinatie te zoeken met datgene wat op de markt is. Naar mijn idee kunnen wij op die manier zo snel mogelijk iets op dit terrein bereiken.

De **voorzitter**: Ik dank de staatssecretaris voor de beantwoording in eerste termijn. Ik zie dat sommige leden behoefte hebben aan een tweede termijn.

Nadere gedachtewisseling

De heer **Heijnen** (PvdA): Voorzitter. Ik heb een vraag gesteld over het laatste rapport van de Nationale ombudsman. U zult zich afvragen wat dat te maken heeft met e-overheid. Dat heeft er alles mee te maken. Als u wilt toezeggen dat u zo snel mogelijk met een reactie daarop komt ... Daaraan voeg ik toe dat er gemeenten zijn waar je een vergunningaanvraag digitaal kunt volgen. Ik doel dan op het verloop. In het rapport van de Nationale ombudsman staat dat een aantal ministeries niet eens een geautomatiseerd brievenstelsel heeft. Je ziet dus dat lokale overheden soms voor kunnen lopen op ministeries. In dat verband is er een duidelijke relatie met het onderwerp van vanmiddag. Graag zie ik uw reactie tegemoet.

Mevrouw **Gerkens** (SP): Voorzitter. Ik heb het gehad over het gebruik van standaarden voor websites. Dat schijnt heel slecht te zijn geregeld. Slechts 4,3% voldoet aan die standaarden. Dat is voor de mobiele diensten heel slecht, alsmede voor de toegankelijkheid voor braillelezers. U kent die cijfers. Wat gaat u daaraan doen? Ik heb ook gesproken over een keurmerk «drempelvrij» voor overheidswebsites. Dan kunnen wij EZ ook meteen afvinken.

Mevrouw **Van der Burg** (VVD): Voorzitter. In de eerste plaats dank ik de staatssecretaris voor haar antwoorden. Dat hoort immers ook een beetje bij de tweede termijn. Zeker wat eNIK betreft ben ik blij dat de staatssecretaris marktpartijen meeneemt, dus dat wij niet alles opnieuw uitvinden. Dat geldt ook voor het oplossen van de problematiek met betrekking tot de basisregistraties. Dat zou immers zonde zijn van alle inspanningen. Ik heb nog één vraag. Ik ben vergeten om die in eerste termijn te stellen. Het gaat over de brief van de staatssecretaris over web 2.0. Ik heb de afgelopen tijd ook met die nieuwe technologie te maken gehad. Het is toch een heel andere manier van kijken. Ik verzoek de staatssecretaris om een brief aan de Kamer te sturen waaruit blijkt of de huidige infrastructuur gegeven deze nieuwe ontwikkelingen, een goede basis biedt. Ik wil dus weten wat de consequenties zijn. Er wordt, zoals ik al zei, toch weer op een heel andere manier gekeken en wij moeten daardoor niet de aansluiting missen. Ik wil dus een visie van de staatssecretaris daarop.

De **voorzitter**: Ik dank de leden voor de vragen en opmerkingen in tweede termijn en geef het woord aan de staatssecretaris.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Voorzitter. Jammer, mijnheer Heijnen, dat was ik vergeten. En ik had het nog zo mooi aangekondigd. U wilde die vraag «buiten de agenda om» stellen. Door de files was ik gisteren iets te laat en kon ik mijn toespraakje niet houden. Dat is dus namens mij gehouden. Daarna heb ik het rapport van de Nationale ombudsman in ontvangst genomen. Wij zullen zeker op de inhoud reageren. Het was het laatste rapport dat de Nationale ombudsman over burgerbrieven heeft gemaakt. Hij heeft gezegd dat het naar zijn oordeel niet goed genoeg heeft gewerkt. Ik ben het daarmee eens. Daarom proberen wij een en ander actief op te pakken. De Nationale ombudsman gaat volgens een andere methode werken, namelijk het aanspreken van departementen en mensen die het niet goed doen. Ik heb gezegd dat ik wel behoefte heb aan die rapportages, omdat die een goed overzicht geven. Het ministerie van BZK heeft het maken van die overzichten dus op zich genomen. Voor haar is het namelijk ook een sturingsinstrument. En zij gaat na of zij departementen op hun verantwoordelijkheid kan aanspreken.

In sommige gemeenten is het mogelijk om het vergunningproces te volgen. Eén van de dingen die bij mij hoog in het vaandel staat in relatie

tot dienstverlening en administratieve lasten, is te kunnen zien wat er gebeurt. Eén van de klachten van burgers is namelijk dat zij niet weten wat er gebeurt. Wat dat betreft kunnen wij met automatisering veel bereiken. Denk aan geautomatiseerde brievenvolgsystemen in departementen. Ik zeg nogmaals dat ik serieus op het rapport van de Nationale ombudsman zal reageren. Er zit immers zeker een aantal zaken in waarmee wij in ons beleid ons voordeel kunnen doen. Ik ben het niet helemaal eens met de kwalificatie van de heer Brenninkmeijer, namelijk dat de overheid soms een tikje arrogant is omdat zij termijnen laat verlopen. Hij maakte de vergelijking met een bekeuring die meteen moet worden betaald. Ik vind het een oneigenlijke vergelijking. In geval van het afhandelen van bezwaren, heb je natuurlijk te maken met bezwaarscommissies. Dan gelden niet per se ordeterminen. Zoals de Kamer weet, houd ik mij met mediationvaardigheden bezig. Daarover hebben wij eerder in een Algemeen Overleg uitgebreid gesproken. Daarmee kun je, als het de afwikkeling van die brieven betreft, heel veel winnen. Dat zal ik ook meenemen in mijn reactie.

Mevrouw Gerkens heeft gezegd dat slechts 4,3% voldoet aan de verplichte webrichtlijnen. Zij noemt dat teleurstellend. Daarmee ben ik het eens. Wij monitoren en blijven «duwen». Een keurmerk is iets extra's. Ik vraag mij af wat daarvan de meerwaarde zou zijn ten opzichte van datgene wat wij doen. Dat het percentage omhoog moet, is helder. Ik neem aan dat een keurmerk alleen laat zien of je voldoet. Ik heb liever dat het percentage in totaliteit omhoog gaat als gevolg van de monitoring.

Mevrouw **Gerkens** (SP): Dan heb ik een verheugende mededeling. Het percentage stijgt. Ik meen dat het percentage 0,7 was...

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Dat is toch een behoorlijke stijging?!

Mevrouw **Gerkens** (SP): Precies, maar het gaat heel traag als je kijkt naar de hoeveelheid. Het is op twee punten zorgwekkend. Het eerste punt is dat je ziet dat de mobiele dienst toeneemt en dat het op het punt van de standaarden stagneert. Het tweede punt is de toegankelijkheid van de websites. Ik heb voorgesteld om te werken met een keurmerk. De staatssecretaris mag ook iets anders bedenken, maar wij moeten op de een of andere manier druk uitoefenen door duidelijk te maken dat er een probleem is als niet aan de standaard wordt voldaan. Dan hebben wij volgend jaar 40%.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Dat zou mooi zijn. Ik deel die opvatting, maar weet niet of het keurmerk een goed middel is. Ik ben het ermee eens dat wij de druk moeten verhogen. Wij zullen nadenken over het middel.

Mevrouw **Gerkens** (SP): Wanneer hoor ik wat uw bevindingen zijn? Krijgen wij daarover een brief?

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Zo snel mogelijk natuurlijk. Ja, ik stuur de Kamer daarover een brief. De vraag van mevrouw Van der Burg zal ik ook in die brief beantwoorden. Volgens mij heb ik alle vragen nu beantwoord.

De **voorzitter**: Dat lijkt mij ook. Er is een aantal toezeggingen gedaan in de vorm van het verstrekken van nadere informatie.

Toezeggingen

- Brief aan de Kamer over de mogelijkheden voor verbetering van de overheidswebsites middels mogelijke standaarden.
- Brief aan de Kamer of de huidige ICT-infrastructuur van de overheid klaar is voor web 2.0.
- Kamer ontvangt nog dit jaar de kabinetsreactie op het rapport over digitale archivering.
- Brief aan de Kamer over CIO digitale archivering.
- Brief aan de Kamer over resultaat monitoring van www.overheid.nl.
- Brief aan de Kamer over mogelijkheden en nut van geopperde effect-rapportage bij grote projecten e-overheid.
- Brief aan de Kamer over de uitvoering van de in behandeling zijnde wijziging van de Paspoortwet (31 324) met voorziene inwerkingtreding op 1 juli 2009.
- Kamer ontvangt begin 2009 de nieuwe voortgangsbrief over de uitvoering van de motie Heijnen/Schinkelshoek (31 200 VII, nr. 35) over toegankelijkheid e-overheid voor burgers.
- De Kamer ontvangt een brief na de ondertekening van het Nationale uitvoeringsprogramma met de medeoverheden op 24 november 2008.
- Kamer ontvangt kabinetsreactie op recent rapport van de Nationale ombudsman over afhandeling door overheden van vragen en klachten, «Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker».

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ik zal een aantal dingen in een brief combineren.

De **voorzitter**: Dat zei ik ook al. In de toekomst zullen wij nader van gedachten wisselen over dit onderwerp.

Staatssecretaris **Bijleveld-Schouten**: Ongetwijfeld!

De **voorzitter**: Ik dank de staatssecretaris en de commissieleden en sluit het Algemeen Overleg.

De voorzitter van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
Leerdam

De griffier van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
Van Leiden