



i-NUPdate 01

januari
2013

Uitkering ontvangen zonder aanvraag

Een sms-alert wanneer uw auto gekeurd moet worden. Automatisch kinderbijslag ontvangen na de geboorte van uw dochter. Automatisch een uitkering ontvangen als u ontslagen bent, terwijl u niet eens een aanvraagformulier heeft ingevuld. Toekomstmuziek? Volgens Mirjam van Midden (UWV) en Janfolkert Muizelaar (Belastingdienst) zijn deze scenario's binnen handbereik. Zaken doen met de overheid wordt meer en meer digitaal, maar er valt ook nog veel te verbeteren.

Naast de traditionele kanalen, zoals balie, post en telefoon, verloopt de communicatie tussen klant en uitvoeringsorganisaties ook via e-mail, de berichtenbox van MijnOverheid, websites en sociale media. Burgers kunnen in principe zelf bepalen wanneer en via welk kanaal ze met de overheid contact opnemen. Mirjam van Midden, directieadviseur multichanneling bij UWV, legt uit: "Bij de kanalenstrategie gaat het erom dat je bewust nadenkt waar je met je klant interactie wilt hebben. Je zet daarbij bepaalde kanalen open en dicht om de communicatie in goede banen te leiden."

"De kanalenstrategie is een hulpmiddel om je dienstverlening te verbeteren. Waar help je je klant het beste en heeft de organisatie er ook baat bij," vult Janfolkert Muizelaar aan, adviseur e-dienstverlening bij de Belastingdienst. "Welk kanaal zet je in voor welk product en in welke klantsituatie? We merkten bij de Belastingdienst bijvoorbeeld dat veel vragen die burgers aan de balie stelden, ook via internet opgezocht konden worden. Door te werken op afspraak aan de balie konden we het baliekanaal optimaliseren. De klant belt om een afspraak te maken en dan blijkt dat we de vraag heel goed via de telefoon kunnen afhandelen. Dan hoeft de klant niet eens meer langs te komen. Goed voor het terugdringen van balieverkeer, maar het betekent echter wel dat het telefoonkanaal zwaarder belast wordt. Bij een kanalenstrategie is een coördinerend mechanisme over de kanalen dus van belang."

Basisregistratie als fundament

Zowel Van Midden als Muizelaar vertegenwoordigen hun organisatie in het netwerk dienstverlening van de

Manifestgroep, een samenwerkingsverband van een aantal uitvoeringsorganisaties. De manifestpartijen streven naar een verbetering en uitbreiding van hun dienstverlening via een gezamenlijke digitale infrastructuur. Effectief, efficiënt én veilig. Een authentieke bron met klantgegevens (zoals het GBA of NHR) vormt hierbij hét fundament van de dienstverlening. "Als de gegevenshuishouding op orde is, dan is de klant goed geholpen," benadrukt

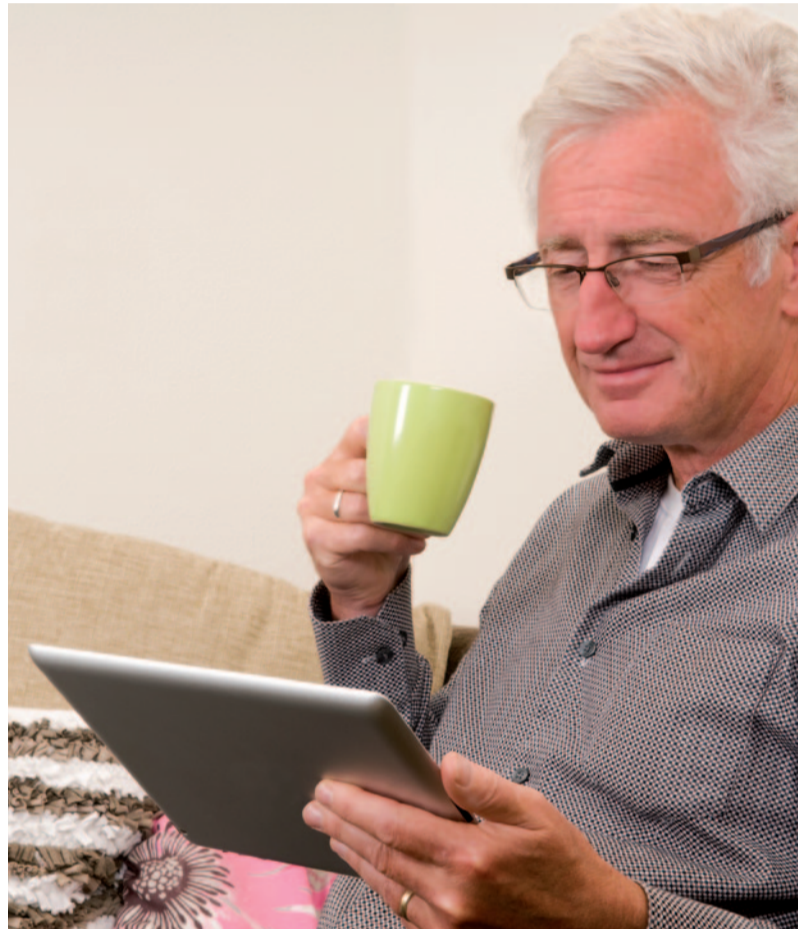
Van Midden. "Hier speelt de burger zelf ook een belangrijke rol. Via MijnOverheid (mijn.overheid.nl) kunnen burgers zaken met de overheid regelen en zien

hoe zij geregistreerd staan bij de overheid. En in de berichtenbox kunnen ze berichten van de overheid ontvangen. Bijvoorbeeld wanneer de auto naar een APK-keuring moet."

Digitaal meer mogelijkheden

Muizelaar: "Uit onderzoek is gebleken dat 80% van de burgers bereid is om digitaal zaken te doen met de overheid. Er zijn echter nog maar 270.000 actieve accounts op mijnoverheid.nl. Daar mag dus wel wat meer bekendheid aan gegeven worden. Daarbij is het onze taak om de digitale dienstverlening makkelijker te maken. Een digitaal formulier is iets anders dan een gedigitaliseerde papieren versie. Er zijn veel meer mogelijkheden wat betreft bijvoorbeeld vooraf ingevulde gegevens, beslismomen of ingebedde rekenhulpen."

Ook Van Midden ziet vergaande voordelen: "In principe kan UWV over alle gegevens beschikken van iemand die ontslagen is en recht heeft op een uitkering. We hebben ook een overzicht van het arbeidsverleden, dus in feite is het niet eens nodig om een aanvraagformulier in te vullen. De uitkering kan



automatisch berekend en verstrekt worden. Dat maakt het pas echt makkelijk voor een burger!" De communicatie tussen burger en overheid zal nooit volledig digitaal worden. Soms is een controle van

bijvoorbeeld een paspoort nodig. Bovendien zijn niet alle complexe vraagstukken te digitaliseren. Er zijn dus situaties waarvoor niet-digitale alternatieven (persoonlijk service) blijven bestaan.

Waar valt geld te halen? I-Spiegel laat het zien

Regelmatig verschijnen in het nieuws berichten over fraude, bijvoorbeeld over ten onrechte verstrekte uitkeringen. Dit kan te maken hebben met verschillen in basisregistraties bij gemeenten. De i-Spiegel is software voor bestandsvergelijking die het binnengemeentelijk gebruik van basisregistraties analyseert.

Elke gemeente is zelf verantwoordelijk voor de implementatie en het gebruik van de 24 i-NUP bouwstenen, de basisinfrastructuur voor de e-overheid. Een instrument zoals de i-Spiegel kan uitkomst bieden. "De i-Spiegel is niets meer of minder dan een stuk software dat gemeenten kunnen downloaden,"

vertelt i-Coach Lizette van der Velden. "De i-Spiegel voert bestandsvergelijkin-

De i-Spiegel geeft inzicht in het functioneren van de organisatie én hoe die te verbeteren.

gen uit met betrekking tot verschillende basisregistraties. De tool meet objectief. Het gaat dan juist om het interpreteren van de resultaten om de oorzaak van de verschillen te achterhalen. De i-Spiegel geeft inzicht in het

Inhoud

- 2 Veiligheidsregio's gaan bij crisis informatie delen
- 3 Authentieke gegevens van (levens)belang!
- 4 Delen moet, liefst met zo veel mogelijk partijen
- 5 Een maand in de gevangenis krijg je niet meer terug
- 6 Tilburg verbetert dienstverlening bedrijven met eHerkenning
- 7 Terugmelden wordt 'plug and play'
- 8 BAG en luchtfoto's helpen burger bij energiebesparing

functioneren van de organisatie én hoe die te verbeteren."

i-Spiegel Etten-Leur

Gemeente Etten-Leur was een van de eerste gemeenten die de i-Spiegel inzette voor datavergelijking. "We zijn blij dat de i-Spiegel ons niets heeft opgeleverd," lacht Jos Geboers, projectmanager bij gemeente Etten-Leur. "Dat gaf ons de bevestiging dat onze datakwaliteit op orde is." Dit resultaat was niet geheel onverwacht. "We hebben een goede gegevensbeheerder bij de gemeente. Met de download en de gebruikershandleiding op de i-Spiegel-website konden we goed uit de voeten. Het is een geruststellende gedachte dat circa 97% van onze data op orde is, maar we gaan natuurlijk voor die 100%!"

www.i-spiegel.nl



Veiligheidsregio's gaan bij crisis informatie delen

Een treinbotsing of giframp? Dan zijn goede besluiten en acties van levensbelang. Dat lukt alleen als hulpdiensten samenwerken én hetzelfde beeld hebben van wat er speelt. Dat is de kern van netcentrisch werken, aldus Patrick Brooijmans. En de basisregistraties komen goed van pas. Patrick Brooijmans is adviseur geo-informatiemanagement bij het landelijk project Netcentrisch Werken. Dit project ontwikkelt in opdracht van de 25 Veiligheidsregio's in Nederland het 'netcentrisch werken': een nieuwe manier van werken bij rampen, crises en grootschalige evenementen.

Beter anticiperen

Brooijmans: "Netcentrisch werken heeft een militaire achtergrond. Want wil je je tegenstander verslaan, dan moet je intern samenwerken en informatie delen. Netcentrisch werken heeft dus een organisatorische én technische kant: werkafspraken (wie doet wat in welke situatie) ondersteund door slimme ICT. In dit geval één centraal systeem - het Landelijk Crisismanagement Systeem (LCMS). Daardoor hebben de hulpdiensten en ketenpartners allemaal, op elk moment, hetzelfde actuele beeld van de situatie. En kunnen ze beter anticiperen op ontwikkelingen. Met betere besluiten en acties als gevolg. En dat is natuurlijk het doel."

Militaire operatie

Stel: er is een grote treinbotsing nabij een station. Wat daarop volgt, is welhaast een militaire operatie. Brooijmans: "De brandweer plaatst direct een mobiele container op de locatie. Daar vergadert het Commando Plaats/Incident: een multidisciplinaire club met onder meer politie, brandweer, geneeskundige dienst van die Veiligheidsregio. En bij een treinongeval schuiven ook ketenpartners als NS en ProRail aan."

Een compleet gedeeld beeld

"Elke betrokken partij heeft een

'plotter', vervolgt Brooijmans. "Die zet de geografische informatie van de eigen organisatie direct in het 'kaartdeel' van het LCMS: waar is de ramp precies, waar zijn eventuele wegafsluitingen, waar de ambulances? Daarnaast deelt men via het LCMS ook 'contextinformatie', zoals aantal gewonden en genomen besluiten. Kaart en context geven samen één compleet - gedeeld - beeld van de situatie."

i-NUP: minder kosten, betere gegevens

Het LCMS linkt ook met de i-NUP basisregistraties. Met de Basisregistratie Topografie (BRT). En binnenkort ook met de Basisregistratie Gebouwen (BAG) en de Basisregistratie Grootschalige Topografie (BGT). Dat heeft grote voordelen, aldus Brooijmans: "Allereerst in kosten. Voorheen legden de Veiligheidsregio's veel geld op tafel voor gegevens, van het Kadaster bijvoorbeeld. Dat hoeft niet meer. Een nog groter voordeel is dat iedereen met dezelfde gegevens werkt. De dynamische gegevens komen op hetzelfde

kaartmateriaal. Je ziet allemaal hetzelfde, dus je praat over hetzelfde. Om in militaire termen te blijven: it's fighting off the same map."

Need to share

"Vrijwel alle Veiligheidsregio's zijn aangesloten op het LCMS. En gaan netcentrisch te werk. Recent bijvoorbeeld bij de treinbotsing nabij Amsterdam Centraal, maar ook in de voorbereiding en uitvoering van Koninginnedag in Rhenen en Veenendaal. De regio's worden opgeleid in netcentrisch werken en doen praktijkoefeningen, in wisselende

De dynamische gegevens komen op hetzelfde kaartmateriaal; je ziet allemaal hetzelfde, dus je praat over hetzelfde.

samenstellingen. Want werken in een netwerk moet je leren. Je moet elkaar leren kennen en leren vertrouwen. Dat vergt een belangrijke omslag in denken. Het aloude need to know-principe

gaat niet meer op. Het is nu need to share. Wat je weet, moet je delen."

Zuid-Korea van de troon Gert-Jan Buitendijk, voorzitter db-BRG



gewoonste zaken: Appie voor de boodschappen, de buienradar voor de weersverwachting, de reisplanner voor de treintijden of de app van de bank om onderweg je financiën te regelen.

De overheid gaat ook steeds meer digitaal.

Het regeerakkoord van het Kabinet Rutte heeft hiervoor een duidelijke ambitie neergelegd. Het kabinet heeft uitgesproken dat de dienstverlening door overheden beter moet. De ambitie is dat bedrijven en burgers uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen - zoals het aanvragen van een vergunning - digitaal kunnen afhandelen. Met afronding van i-NUP scheppen we hiervoor een aantal noodzakelijke randvoorwaarden.

Het gebruik van internet groeit nog steeds. Het gebruik van mobiel internet groeit nog harder. Het trendrapport internetgebruik 2012 van de TU Twente bevestigt dit: internet is steeds meer een integraal onderdeel van het dagelijks leven van de Nederlander. Van de huishoudens heeft 94% toegang tot internet - de hoogste score in Europa! Van ons gebruikt 87% internet zelfs dagelijks. Met een overdaad aan 'apps' voor de

Want als de overheid digitaal gaat, dan moeten de informatiesystemen en de basisinfrastructuur op orde zijn. Dat is een gigantische klus, die vordert en resultaten begint af te werpen. De overheid is al veel minder omslachtig geworden. Bijvoorbeeld de steeds betere digitale dienstverlening bij gemeenten. Alle reden dus om volop in te zetten op succesvolle afronding van i-NUP. Maar, duidelijk is dat het daarbij niet kan blijven en dat we met de blik op 2017 een koers moeten uitzetten om de kabinetsdoelstelling te behalen. Tijd- en plaatsonafhankelijke dienstverlening, bereikbaarheid van hulp en zorg en controle bij calamiteiten is het doel waar we naar streven.

Internationaal gezien staat de Nederlandse e-overheid op de tweede plaats van de 'wereldranglijst eGovernment' die de Verenigde Naties elke twee jaar opstelt. Alleen Zuid-Korea blijkt burgers nog beter online te bedienen.

Nederland scoort onder andere hoog vanwege de veilige manier waarop burgers online met de overheid communiceren en omdat bepaalde informatie slechts eenmaal aan de overheid verstrekt hoeft te worden. We zijn op de goede weg, maar we

zijn er nog niet. Er moeten nog veel punten op de i's gezet worden om over twee jaar Zuid-Korea van de troon te kunnen stoten, maar belangrijker nog, om burgers en bedrijven beter van dienst te zijn. De aanzet is er, nu doorpakken!



Authentieke gegevens van (levens)belang!

Of het nu gaat om uitrukkende hulpdiensten, het efficiënt vaststellen van het recht op uitkering of het toetsen van vergunningaanvragen: alle betrokkenen hebben baat bij slim gebruik van de gegevens uit de basisregistraties. Door het delen van al bekende gegevens kan de overheid efficiënter werken en de dienstverlening verbeteren. Voorwaarde hierbij is dat de vastgelegde informatie actueel, volledig en betrouwbaar is. Drie enthousiaste aanjagers aan het woord.

Voor sommige ketens kan het gebruik van authentieke gegevens uit basisregistraties van levensbelang zijn. Frans Schippers is CIO van brandweer Nederland: "Voor de brandweer is informatie over gebouwen erg belangrijk om branden goed te kunnen bestrijden en veilig op te treden. Er is veel informatie bekend, maar niet altijd beschikbaar voor de brandweer. De basisregistraties zijn voor de brandweer belangrijk, omdat dit een betrouwbaar databestand is, waar eenvoudig andere informatie aan gekoppeld kan worden. Met name de geo-basisregistratie en de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) zijn voor ons belangrijk." Het beschikbaar krijgen van de gegevens uit de basisregistraties in een voor brandweermensen begrijpelijke presentatie heeft voor Frans Schippers daarom momenteel prioriteit. De Digitale Bereikbaarheidskaart speelt hierbij een cruciale rol. Deze applicatie, met actuele informatie over het gebouw waar de brand woedt en de omgeving waarin het staat, is binnenkort in vrijwel elk blusvoertuig beschikbaar.

Vertrouwen op kwaliteit

Schippers vindt de betrouwbaarheid van de BAG onontbeerlijk in het dagelijks werk van de brandweer: "Belangrijk hierbij is dat de terugmelding op een eenvoudige wijze gedaan kan worden en goed aansluit op de bestaande werkprocessen. Daarmee kan de brandweer haar 'ogen op straat' ook hiervoor inzetten, waardoor de betrouwbaarheid van de BAG toeneemt." Ook Rienk Hoff, directeur Project Bezuinigen, Hervormingen en Innovatie bij gemeente Amsterdam, onderschrijft het belang van een eenvoudige terugmelding: "Bij een consequent gebruik van gegevens uit de basisregistraties in combinatie met systematisch terugmelden van afwijkingen, neemt de kwaliteit van de gegevens toe. En daarmee de waarde voor gebruik in alle publiekrechtelijke processen. Van de polisadministratie van het UWV tot het verstrekken van een horecaverunning in de binnenstad van Amsterdam."

Optimaal gebruik

In het kader van de Amsterdamse bezuinigingen bekijkt de gemeente hoe ze 'meer met minder' kan door optimaal gebruik te maken van basisregistraties. Rienk Hoff: "Het stelsel is het aanbod. De eigenaren van de processen zijn gewend om op een bepaalde manier te werken, maar ze weten nog niet wat ze met het stelsel-aanbod kunnen in het primaire proces.

Onze prioriteit ligt bij het hergebruiken van informatie en op basis daarvan processen slimmer inrichten."

Spookburgers

Amsterdam telt zo'n 80.000 'spookburgers'; inwoners met onbekend adres. "Door een verhuizing of valse inschrijving raken burgers zoek voor de gemeente. Ze krijgen na verloop van tijd in de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) de status 'vertrokken, onbekend waarheen', verklaart Rienk Hoff. "Een vergelijking met de polisadministratie van UWV bracht echter aan het licht dat 60.000 van deze groep wel bekend is in het UWV-systeem. Als we deze systemen aan elkaar koppelen wordt de kans op fouten kleiner en is een betere fraudebestrijding mogelijk."

Samen sterker

Naast een betere dienstverlening moet het gebruik van basisregistraties ook

een goedkopere dienstverlening voor de overheid zelf opleveren. In de zogeheten Werkgroep 12 van het programma Compacte Rijksdienst bundelen grote uitvoeringsinstanties zoals UWV, Belastingdienst, SVB en DUO hun krachten om samen slagen te maken bij het verbeteren van dienstverlening en tegelijkertijd doelmatiger opereren. Daarbij kan en moet een beter gebruik van basisregistraties een belangrijke rol spelen.

Algemene Bestuursdienst (ABD) TOP consultant Rob Kuipers is als adviseur van de werkgroep, één van de hoofdrolspelers in Werkgroep 12: "Uitvoeringsorganisaties zijn in veel opzichten gewend om op eigen benen te staan, maar ze snappen ook dat je elkaar nodig hebt. Ieder voor zich werkt misschien gemakkelijker, maar je hebt meer baat bij gezamenlijk optrekken.

De prioriteit ligt bij het hergebruiken van informatie en op basis daarvan processen slimmer inrichten.

En zeker de maatschappij heeft er baat bij. Waarom zou je als burger of bedrijf in contact met de overheid steeds opnieuw je gegevens moeten geven als ze al bekend zijn? Sterker nog, het 'vragen naar de bekende weg' mag straks niet eens meer! Alle overheidsorganisaties zijn verplicht gebruik te maken van de basisregistraties.

Met werkgroep 12 hebben we de kwaliteit en de bruikbaarheid van basisregistraties hoger op de prioriteitenlijst gezet. De werkgroep brengt de wensen ten aanzien van basisregistraties

in kaart, gezien vanuit de uitvoeringsorganisaties. Gegevens delen betekent standaardiseren waar het kan en op elkaar afstemmen waar nodig. Dat vergt domeinoverstij-

gend denken. Er zijn zoveel mogelijkheden om gegevens uit te wisselen, zonder de privacy uit het oog te verliezen. Daar moet je niet verstikkend mee omgaan. In het eindplaatje denk ik dat ook private partijen als banken en pensioenfondsen kunnen profiteren van de basisregistraties, maar we gaan nu eerst binnen het publieke domein de zo gewenste verbeteringen proberen te bereiken."

Resultaten i-NUP in een beeld vevat



Om voor bestuurders, professionals en ambtenaren uit te drukken wat het programma i-NUP (overheidsbrede implementatie agenda voor dienstverlening en e-overheid) in 2015 concreet heeft bereikt, is een beeld ontwikkeld.

Het beeld is een krachtige 1 met een punt en verwijst naar de slogan van het programma, 'Eén digitale overheid, betere service, meer gemak'. Het cijfer 1 staat voor één overheid en één samenhangend programma. De apenstaartpunt boven de 1 maakt van de 1 ook een i, die staat voor i-NUP, implementatie, innovatie en informatie. De @ benadrukt "digitaal". Het cijfer 1 is opgebouwd uit iconen die staan voor de verschillende kernwaarden en de resultaten van het programma: besparingen, tijdwinst, prettig en makkelijk contact met de overheid, vooringevulde formulieren, transparantie, eenmalige uitvraag van gegevens, informatie-veiligheid.

Het beeld is ontwikkeld in nauwe samenspraak met de bij het programma betrokken partijen de ministeries van BZK, IenM en EL&I; Logius, ICTU, VNG en KING.



Baten i-NUP

Goed voorbeeld doet goed volgen. Baten i-NUP laat aan de hand van practices en droombeelden, de baten en daarmee de meerwaarde, van de basisinfrastructuur NUP zien in de praktijk. De goede voorbeelden staan op de website Goed Opgelost! (goedopgelost.overheid.nl) en Baten i-NUP (www.e-overheid.nl/baten). Een groot deel van de verhalen uit deze krant komen van Baten i-NUP.

Deel uw voorbeeld!

Heeft u een inspirerend voorbeeld, dan kunt u deze sturen naar de redactie van e-overheid.nl via het reactieformulier op de site e-overheid.nl/voorbeelden-baten-i-nup.

Delen moet, liefst met zo veel mogelijk partijen

Den Haag en Rotterdam starten community

“Ik ben ’n burger, jij bent ’n burger. En als burger verwacht je in elke gemeente dezelfde dienstverlening. Dan is het logisch dat gemeenten sámenwerken. Oplossingen delen.” Hans Nijman, CIO van Rotterdam, is glashelder. Delen moet, liefst met zo veel mogelijk partijen. De samenwerking met Den Haag is een heel vruchtbare, beaamt Jan Willem Duijzer, CIO van Den Haag.

“Gemeenten, zeker grote, hebben een breed takenpakket,” zegt Jan Willem Duijzer, Chief Information Officer (CIO) van de gemeente Den Haag. “Bovendien

komen veel entiteiten - burgers, bedrijven, gebouwen - op veel verschillende manieren terug in je werkprocessen. Neem een Haags gezin. Zo'n gezin

neemt deel aan onderwijs, cultuur, sport, zorg, heeft een uitkering misschien... Om te zorgen dat alles goed verloopt, heb je als gemeente goede basisgegevens nodig.”

Slimme oplossingen zoeken

“Gegevens van burgers en bedrijven maar één keer hoeven uitvragen. Ze op één plek opslaan en steeds hergebruiken. Dat is de kern van goede overheidsdienstverlening. En dat kan als gemeenten aansluiten op de basisregistraties,” vervolgt Hans Nijman, Chief Information Officer (CIO) van de gemeente Rotterdam. “Iets waar Rotterdam volledig achter staat. En ook al heel lang mee bezig is, door te zoeken naar slimme oplossingen die ook goede aansluiting op de basisregistraties mogelijk maken. Die uitdagingen, die kunnen niet alleen de mijne zijn, dacht ik toen ik drie jaar geleden CIO werd. Andere grote steden moeten kampen met dezelfde vraagstukken.”

Uitdagingen

En dat klopte: ook Den Haag stond voor flinke uitdagingen, aldus Duijzer: “Onze stad heeft een grote erfenis aan hoogontwikkelde ICT. Aansluiting op het Stelsel betekent: afscheid nemen van vertrouwde, goedwerkende applicaties. Afspraken maken over gegevensgebruik, over nieuwe technieken. En zien dat sommige gegevens die je nodig hebt, (nog) niet goed in de basisregistraties zitten...”

Werk en oplossingen delen

Duijzer: “Maar misschien nog belangrijker: het vraagt ook om een omslag in bedrijfscultuur. Diensten die voorheen zelf alles regelden, moeten nu gebruikmaken van andermans gegevens. Dat vraagt om vertrouwen. Kortom: Den Haag zag zich gesteld voor hoge veranderingskosten, die niet noodzakelijkerwijs verbetering opleverden. Voor ons aanleiding om te kijken wat we met anderen konden doen. Zodat je het werk én goede oplossingen kunt delen.”

Groot bier

Het werd Rotterdam, waarmee Den Haag vanuit de G4 al bestuurlijk samenwerkte op economisch vlak. Duijzer: “Beide steden zijn ongeveer net



Digitaal kenteken overschrijven maakt het makkelijk

Het kopen of verkopen van een auto is een stuk gemakkelijker geworden. Het is voor garagebedrijven namelijk niet meer nodig om voor de verkoop of koop van een tweedehands auto het postkantoor te bezoeken. Het overschrijven van het kenteken kan met behulp van de Basisregistratie Voertuigen (BRV) digitaal worden geregeld.

Michel van den Berg van garagebedrijf MCS in Voorschoten merkt de voordelen bij de inkoop van een occasion: “Met een code loggen we in bij RDW. Via dit systeem kunnen we zelf vrijwaringsbewijzen printen. Het zou natuurlijk nog mooier zijn als we ook digitaal kentekens kunnen overschrijven. Dat scheelt een hoop tijd. Bovendien zijn we niet meer gebonden aan kantoor tijden. Straks kun je na een geslaagde proefrit zelfs via je telefoon de auto op je naam zetten!”

Garagebedrijven kunnen via ditzelfde systeem online voertuiginformatie raadplegen en hun bedrijfsvoorraad opvragen. Daarnaast kunnen ze gegevens muteren in de BRV, zoals APK, export, demontage en ook tenaamstelling vanuit hun eigen bedrijfsvoorraad. Dit laatste is nu alleen nog mogelijk voor een RDW erkend voertuigbedrijf dat beschikt over de bevoegdheid Tenaamstellen Voertuigbranche (TV).

zo groot, met ongeveer gelijke ICT en met CIO's die meters willen maken. Maar we wilden geen klein bier, maar direct groot bier. Dus heel breed kijken naar wat we samen zouden kunnen doen.”

Nijman: “We nemen ICT van elkaar over en ontwikkelen samen nieuwe. Zo nemen wij Socrates over van Den Haag. Dat systeem gebruiken ambtenaren voor het toekennen van bijstandsuitkeringen en voorzieningen voor de minima en gehandicapten. Andersom had Den Haag interesse in het Rotterdamse belastingstelsel, maar uit onderzoek bleek dat het (nog) niet aansloot bij de Haagse situatie.”

elementen hebben we bewust open source gemaakt, zodat iedereen ze kan gebruiken, uitbreiden en verbeteren. Vanuit de visie: zo krijg je een systeem dat wel beter wordt, maar niet duurer. Omdat je de oplossingen - en ook de verdere ontwikkel- en beheerkosten - samen deelt. Wij zijn dus heel blij met deze keuze van Den Haag.”

Iedereen mag meedoen

Op 20 november jl. luidden Den Haag en Rotterdam hun samenwerking feestelijk in. Dat gebeurde in Den Haag, tijdens het seminar ‘Stelselmatig samenwerking; verder met basisregistraties’. Duijzer: “Dat was ook de start van de community waarvan Rotterdam en Den Haag de trekkers zijn. Gemeenten - grote en kleinere - kunnen aansluiten voor gebruikmaking en gezamenlijke doorontwikkeling van het Stelselbeheersysteem. En het mooie is: iedereen mag meedoen, we kijken niet achteruit. Er zijn dus geen ‘instapkosten’ voor dat wat al ontwikkeld is.” Nijman besluit: “De ontwikkelingen in overheidsland en informatievoorziening gaan razendsnel. Ons streven is niet één grote ICT-ontwikkefabriek. Maar een platform waar voor iedereen de beste oplossingen klaarliggen voor hergebruik.”

Gegevens maar één keer hoeven uitvragen, ze op één plek opslaan en steeds hergebruiken.

Beter systeem, minder kosten

Duijzer: “Wat wel heel goed bij Den Haag paste, was het Rotterdamse Stelselbeheersysteem voor de gemeentebrede

aansluiting op de basisregistraties. Dat nemen wij nu over.” Nijman: “Dat systeem bestaat uit een centraal gegevensmagazijn en uit software voor gegevensuitwisseling en terugmelding. Stuk voor stuk elementen die zijn ontwikkeld om te worden ingepast in onze ICT-architectuur, om zo de basisregistraties binnen die architectuur te kunnen laten functioneren. De



Impactanalyses helpen gemeenten

Operatie NUP ondersteunt gemeenten bij de implementatie van de 24 NUP-bouwstenen. Een impactanalyse zet per bouwsteen op een rij waar gemeenten rekening mee moeten houden bij implementatie en gebruik. Gemeenten kunnen veel profijt hebben van elkaars ervaringen en kennis. Samen kunnen zij het NUP sneller van de grond trekken.

“Een begeleidingscommissie - samengesteld uit belanghebbende organisaties - onderzoekt per bouwsteen of deze geschikt is voor implementatie”, aldus Theo van den Brink, projectleider bij programma Operatie NUP. “Zijn de gemeenten er klaar voor? Zijn de leveranciers er ook klaar voor? Vervolgens wordt de feitelijke impact van invoering en gebruik in

kaart gebracht, zodat gemeenten zich goed kunnen voorbereiden.”

Het nut van impactanalyses ligt vooral in de acties die eruit voortkomen en de randvoorwaarden die worden ingevuld.

Weet wat je moet doen

“Driekwart van de bouwstenen is geanalyseerd”, zo laat Van den Brink weten. “Een aantal bouwstenen is direct implementeerbaar, zoals de Registratie

Niet-Ingezetenen (RNI), Digikoppeling, eHerkenning, 14+netnummer en

MijnOverheid Lopende Zaken. Het nut van impactanalyses ligt vooral in de acties die eruit voortkomen en de randvoorwaarden die worden ingevuld.” Het afgelopen jaar is voornamelijk geïnvesteerd in analyse, en inrichting van de ondersteuning. In 2013 verschuift het zwaartepunt naar de feitelijke implementatieondersteuning. “Volg de ontwikkelingen, doe mee en werk samen,” luidt het advies van Van den Brink, “dan maak je het jezelf als gemeente een stuk gemakkelijker.”

www.operatienup.nl



Een maand in de gevangenis krijg je niet meer terug

De strafrechtketen wordt gevormd door een groot aantal organisatie die samen de rechtshandhaving verzorgen, van opsporing via vervolging en berechting tot en met de executie en de reclassering. Een complexe keten met gevoelige informatie. En in een digitale werkelijkheid nog complexer en gevoeliger, aldus Daan de Koning, afdelingshoofd Keteninformatisering bij het ministerie van Veiligheid en Justitie.

Voor de strafrechtketen is het gebruik van gegevens uit de basisregistraties essentieel, in het bijzonder de basisregistratie voor personen. Het vaststellen van de identiteit van burgers bij aanhouding op straat, of van verdachten en veroordeelden wanneer personen in aanraking zijn met justitie zijn cruciaal voor een integer en integraal persoonsbeeld. Het gebruik van registers is onontbeerlijk om de informatiehuishouding in een (overheids)keten op orde te houden.

maar in de strafrechtketen misschien nog wel belangrijker, gezien de waarde van de gegevens,” begint Daan de Koning, afdelingshoofd Keteninformatisering bij het ministerie van Veiligheid en Justitie. De strafrechtketen is misschien niet de meest informatie-intensieve keten, maar is wel de keten met de meest complexe informatie. De integriteit en de authenticiteit van informatie moet bij de rechter geborgd zijn. “Als er in die gegevens een fout zit, kan dat vervelende gevolgen hebben die niet of nauwelijks te herstellen zijn,” licht De Koning toe. “Als door een fout je uitkering te laag is berekend, dan krijg je een maand later wel iets meer. Maar als je bijvoorbeeld door een fout een maand in de gevangenis komt, dan krijg je die maand van je leven niet meer terug.”

In een ideaal geautomatiseerde strafrechtketen worden proces verbaal, bewijsstukken enzovoort in een digitaal dossier ter beschikking gesteld aan de volgende dienst in de keten. Maar zover is het nog niet. Informatie kan in het strafrecht juridische kracht hebben en als bewijslast dienen. “De elektronische identiteit van functionarissen in het

strafrecht en hun toegang en autorisatie moeten waterdicht geregeld zijn. Een ander praktisch punt voor gegevensuitwisseling en digitaal samenwerken is ook dat alle partners in de keten werkwijzen moeten stroomlijnen en dezelfde betekenis aan de informatie moeten geven om beter op elkaar aan te sluiten.”

Zorgvuldig gegevens uitwisselen

“De gegevensuitwisseling moet in balans zijn met de gevoeligheid van de gegevens, privacyaspecten en de wet- en regelgeving. Hoe kunnen we op een geoorloofde manier zorgvuldig informatie uitwisselen, en wel zo dat een functionaris in de strafrechtketen beschikt over een adequate informatie-

positie over de persoon of zaak waar deze mee aan het werk is. Die informatiepositie kan per functionaris en per situatie verschillen. We moeten waarborgen hebben dat er een wettelijke grondslag is voor de informatie

over verdachten en veroordeelden die we beschikbaar stellen, wanneer een functionaris die informatie opvraagt. Bij voorkeur waarborgen die zijn ingebakken in een geautomatiseerd systeem. Een dergelijk systeem bestaat echter nog niet.”

Onder regie van het programma Versterking Prestaties in de Strafrechtketen (VPS) worden vanaf 2013 maatregelen en nieuwe werkwijzen doorgevoerd die moeten leiden tot kortere doorlooptijden en minder uitval. Regie en goede informatievoorziening staan daarbij centraal.

Stroom van gegevens binnen de strafrechtketen

De stroom van gegevens begint bij de opsporing, voornamelijk een taak van politie. Een misdrijf wordt onderzocht en (idealerweise) wordt de dader opgespoord. Dat alles wordt vastgelegd in een proces verbaal. Hierna volgt vervolging door het Openbaar Ministerie. Dit leidt tot een dagvaarding en een dossier. Daarna komt de berechting, het strafproces waarbij de rechter komt tot een oordeel (het vonnis) en indien van toepassing de straf wordt bepaald. Na de executie van de straf, bijvoorbeeld een geldboete geïnd door het CJIB of een celstraf kan nazorg via de reclassering van toepassing zijn.

Keten met meest complexe informatie

“In elke keten is een adequate informatiehuishouding ongelooflijk belangrijk,



Tilburg verbetert dienstverlening bedrijven met eHerkenning

Zoals burgers zich identificeren met DigiD, zo kunnen bedrijven zich identificeren met eHerkenning. De overheidsorganisatie waar u inlogt kan direct het bedrijf herkennen. Tilburg was de eerste gemeente in Nederland die aansloot op eHerkenning om de digitale dienstverlening aan ondernemers te verbeteren. Vooral makelaars en architecten zijn blij met de mogelijkheid om het bouwarchief online in te zien en bodeminformatie online op te vragen.



eHerkenning

Tilburg verleent haar online dienstverlening via het 'digitale loket ondernemers' op tilburg.nl. Ondernemers kunnen 7 dagen per week, 24 uur per dag online zaken doen met de gemeente. "eHerkenning maakt het eenvoudiger," vertelt Ellen van der Maat, mediaregisseur bij gemeente Tilburg. "Door het gebruik van eHerkenning en onze eigen bedrijvenregistratie kunnen we de ondernemers herkennen. Onze ervaring met digitale diensten via eHerkenning is op zich goed. Al willen sommige ondernemers toch liever 'gewoon even bellen met de accountmanager'. De grote afnemers zoals makelaars en architecten zijn blij met de mogelijkheid om het bouwarchief online in te zien en bodeminformatie online op te vragen."

Sommige producten biedt gemeente Tilburg alleen nog digitaal aan, andere producten zijn via verschillende kanalen op- of aan te vragen. Van der Maat: "De lastenverlichting zit 'm met name in het intelligenter maken van de webformulieren en het continu verbeteren van de online producten. eHerkenning draagt

daar een steentje aan bij door de ondernemer voor de gemeente herkenbaar te maken en extra services mogelijk te maken voor de gemeenten aan de ondernemers."

Van der Maat: "De dienstverlening wordt continu uitgebreid en verbeterd. Ondernemers kunnen nu bijvoorbeeld ook online bezwaar maken tegen gemeentelijke belastingen of een elektronische brief naar de gemeente sturen, die beveiligd is met eHerkenning. De mogelijkheden die eHerkenning biedt proberen we steeds meer te benutten. Zoals het aanvragen van een

Ondernemers kunnen nu ook digitaal bezwaar maken of een elektronische brief naar de gemeente sturen.

parkeer- of evenementenvergunning. Maar bijvoorbeeld ook het beveiligd opvragen van persoonsgegevens door advocaten en notarissen of aangifte van

overlijden door begrafenisondernemers. En dat is nog maar het topje van de eHerkenningberg."

www.tilburg.nl

Proef Digimelding Venlo levert waardevolle input

Gemeente Venlo draaide als een van de elf deelnemers mee in de proef Digimelding 1.2. In deze proef gebruikten afnemers Digimelding 1.2 in de praktijk om terug te melden op drie van de dertien basisregistraties: de GBA (Gemeentelijke Basis Administratie), BAG (Basisregistratie Adressen en Gebouwen) en NHR (Nieuw Handelsregister). Meedoen aan de proef door gemeente Venlo leverde waardevolle input op voor de nieuwe Digimelding 2.0. Daarnaast kon de gemeente deze proef benutten om alvast wat ervaring op te doen met terugmelden.

Volgens John Rayer, clusterleider midofficebeheer bij gemeente Venlo is het gegevensbeheer aardig op orde in de gemeente, maar het ontbrak nog aan de juiste tool om gebruikers gemakkelijk vermeende onjuistheden terug te melden. "De proef Digimelding kwam voor ons op het juiste moment. Een goed project om met gelijkgestemden in te stappen en ervaringen van andere organisaties te horen."

Digimelding is een generieke voorziening om op een uniforme manier onjuistheden in basisregistraties te

melden. Via het portaal van Digimelding meldt een ambtenaar dat hij vermoedt dat bepaalde gegevens niet kloppen. Ook is het mogelijk om vanuit eigen interne bedrijfssystemen rechtstreeks berichten bij Digimelding aan te leveren. Digimelding distribueert die melding vervolgens automatisch naar de juiste basisregistratie. De bronhouder onderzoekt de fout en verbetert het gegeven zo nodig in de basisregistratie.

Voor gemeente Venlo was het een aardige klus om op Digimelding aan te

sluiten. "De technische aansluiting op het landelijk aangeboden portaal gaf wel wat moeilijkheden," vertelt Rayer. "Maar eenmaal aangesloten merkten we de voordelen en handigheden. De terugmelding komt bijvoorbeeld rechtstreeks binnen in de applicatie van het bronbestand. Dat werkt wel zo gemakkelijk. Een ander voordeel is de managementinformatie die je uit Digimelding kunt halen. Het systeem meet hoe vaak en wat er is teruggemeld." Toch waren de reacties wisselend. Rayer: "Het portaal werkt, maar kent nog z'n beperkingen. De

managementinfo geeft bijvoorbeeld niet aan wie de terugmelding heeft gedaan. Dit hebben we zelf ondervangen door met bepaalde codes te werken. Ook is er geen actieve terugkoppeling wat er met de melding is gebeurd." De bevindingen gaven de deelnemers door aan het projectteam van de proef, die hier een evaluatierapport van maakte met input voor de nieuw te ontwikkelen voorziening Digimelding 2.0.

Een terugmeldvoorziening die past bij elke organisatie en bij alle processen is niet eenvoudig te ontwikkelen. Tijdens de proef is de discussie op gang

gekomen wat terugmelden eigenlijk betekent. Wie is verantwoordelijk? Wat meld je nou precies, hoe meld je het en hoe is de afhandeling? Als die afspraken vast staan, kun je het terugmelden technisch integreren in de processen en systemen. Digimelding is hierin faciliterend. Uiterlijk 1 januari 2015 moeten gemeenten via Digimelding

De terugmelding komt bijvoorbeeld rechtstreeks binnen in de applicatie van het bronbestand. Dat werkt wel zo gemakkelijk.

kunnen terugmelden op minstens de GBA, BAG en NHR. Dit betekent dat de basisregistraties ook uiterlijk per die datum aangesloten moeten zijn op Digimelding. De praktijkproef Digimelding was een project van ICTU in samenwerking met Logius.

Terugmelden wordt 'plug and play'

Treft een deurwaarder een leegstaand pand aan, dan meldt hij dat ter plekke terug aan de gemeente. Eenvoudig, via zijn mobiele telefoon. Verre toekomstmuziek? Niet als het aan Merijn Windemuller ligt. Zijn organisatie - Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders (SNG) - ontwikkelt een speciale app.

Ingebakken in het werk

Windemuller vertelt: "SNG werkt voor gerechtsdeurwaarders en deurwaarders van waterschappen, gemeenten en gemeenschappelijke regelingen. Informatie uitwisselen zit ingebakken in hun werkproces. Neem een beslaglegging: daarvoor vraagt een deurwaarder inkomensgegevens op bij UWV. Hij bekijkt bij de RDW of iemand een auto bezit. Informeert bij de Kredietbank of er schuldhulpverlening loopt. Raadpleegt de gemeente voor persoons- en adresgegevens. En ga zo maar door. Vroeger moest dat allemaal op papier, nu kan er gelukkig veel elektronisch."

Met de app kan een deurwaarder on the road basisregistraties en andere informatiebronnen raadplegen.

On the road

SNG wil die elektronische informatie-uitwisseling stimuleren en faciliteren. Windemuller: "We bieden services aan via onze webportal en via gestructureerde informatie-uitwisselingen tussen applicaties. Daarnaast zijn deurwaarders vaak op pad. Daarom willen we ook mobiele service bieden. Zo ontstond het idee van de app. Met de app kan een deurwaarder on the road basisregistraties en andere informatiebronnen raadplegen. En direct terugmeldingen doen."

Community

Terugmelden, het is een onderwerp waar Windemuller een duidelijke visie op heeft. "Afnemers ervaren terugmelden als een verplichting. En dat is het natuurlijk ook. Maar ik bekijk terugmelden liever vanuit de communitygedachte: bronhouders en afnemers moeten er samen voor zorgen dat de basisadministraties betrouwbaar en up-to-date blijven. Informatie-uitwisseling is daarvoor cruciaal. De vraag is: hoe motiveer je mensen daarvoor?"

Logisch en begrijpelijk

"Terugmelden moet in de eerste plaats eenvoudig, logisch en begrijpelijk zijn," geeft Windemuller direct zelf antwoord. Bij Digimelding 1.2 was terugmelden vooral ingestoken vanuit de basisregistraties. Treft een deurwaarder een leeg pand aan? Dan moet hij op allerlei elementen terugmelden, volgens de systematiek van de basisregistraties. In onze app vink je gewoon aan 'Dit pand staat leeg'. SNG zorgt ervoor dat de terugmelding wordt vertaald naar het vereiste formaat.

Daarna zorgt bijvoorbeeld de gemeente ervoor dat gegevens in de basisadministraties op de juiste manier worden aangepast. En wat ook motiveert: als melder krijg je automatisch bericht wanneer de status van jouw terugmelding wijzigt."

Slimmer melden

Maar makkelijker maken is niet genoeg, benadrukt Windemuller. "Terugmelden wordt pas echt een succes als mensen gebruikmaken van elkaars intelligentie. Neem die deurwaarder bij dat leegstaande pand. Stel: hij stuurt via zijn mobiel een terugmelding op de GBA naar de gemeente, en voegt direct een foto bij. Dan hoeft de gemeente wellicht niemand meer op pad te sturen om de leegstand te controleren. Dat is efficiënter en goedkoper."

Betere kwaliteit

Windemuller geeft nog een voorbeeld: "Via onze app is het technisch mogelijk dat gebruikers terugmeldingen van anderen zien en eenvoudig bevestigen. Komt bijvoorbeeld een politieagent bij datzelfde leegstaande pand? Dan hoeft hij alleen nog maar de terugmelding van de deurwaarder te bevestigen. Dat is efficiënt én het vergroot de kwaliteit van terugmeldingen. Daarnaast wordt de gemeentebambtenaar op deze manier beter geïnformeerd."



In productie

De SNG-app is nog niet op de markt. "Er is nu een testversie ontwikkeld, die gekoppeld is met de testomgevingen van de GBA-V, RDW en Digimelding 1.2. We hebben onderzocht wat er technisch mogelijk is. En ook: tegen welke issues je aanloopt. Zo hebben we bijvoorbeeld veel aandacht besteed aan de veiligheid van de gegevens die over de lijn worden gestuurd. Bij presentaties in het land

waren de reacties heel positief. Daarom nemen we de app in productie zodra Digimelding 2.0 beschikbaar is."

Plug and play

"Iedereen zit tegenwoordig op Facebook, Twitter, enzovoort. Mensen zijn gewend online alles met elkaar te delen. De overheid doet daar nog te weinig aan mee," vindt Windemuller. "De e-overheid kan nog

veel meer plug and play. Vaak vormt niet de techniek, maar het beleid het grootste struikelblok." Maar Windemuller is optimistisch: "Er zit beweging in. Dat zie ik bijvoorbeeld aan de manier waarop men in e-overheidsland over terugmelden denkt. Ik vind het leuk dat wij daaraan met onze app hebben kunnen bijdragen."



Digimelding 2.0

In het vervolg van Digimelding 1.2 wordt er inmiddels hard gewerkt aan zijn opvolger, de flexibele voorziening Digimelding 2.0. Er wordt breder gekeken dan Digimelding als verzendvoorziening alleen. Want ook de processen eromheen tussen houder en de afnemer zijn van belang. Er is nu reeds onder andere een Digimelding 2.0-protocol gerealiseerd. Dit protocol zegt hoe meldingen aan basisregistraties worden 'gelabeld' en voorziet tegelijkertijd in een groeipad. Daardoor kunnen organisaties meldingen onderling uitwisselen en zo communiceren binnen het stelsel. Het Digimelding 2.0-protocol wordt ingebouwd in een aantal voorbeeldimplementaties, onder andere voor de toekomstige Basisregistratie Personen (BRP). Die voorbeeldimplementaties kunnen dan weer door andere overheidsorganisaties gebruikt worden om hun terugmeldprocessen te ondersteunen met Digimelding 2.0.

BAG en luchtfoto's helpen burger bij energiebesparing

Om burgers te stimuleren hun huizen goed te isoleren, laat de gemeente Bussum via een website zien hoeveel warmte via de daken verdwijnt. Door infraroodfoto's en BAG-gegevens in één kaart te combineren, is van elk pand te zien hoe goed het is geïsoleerd.

Het Geoloket van de gemeente Bussum en de milieudienst Zuid-Oost Utrecht willen burgers bewuster maken van het energieverlies van hun huis en hen stimuleren om hun huis beter te isoleren. Het idee is om burgers via de website van de gemeente Bussum op de hoogte te brengen van het warmteverlies van hun huis. Dit project is onderdeel van het Bussumse duurzaamheidsbeleid 'Bussum bewust de toekomst in'.

De gemeente Bussum heeft in februari 2012 's nachts infrarood-luchtfoto's

gemaakt van alle gebouwen in de gemeente. Op deze infrarood-luchtfoto's wordt de warmte-uitstraling vanuit daken van huizen weergegeven. Het Geoloket van de gemeente, die

alle milieu-informatie ontsluit, heeft deze luchtfoto's vervolgens op de BAG-pandenkaart gelegd. Zo zijn de bouwjaaren van de panden gerelateerd aan de luchtfoto's. Door deze gegevens uit de BAG te gebruiken is goed te zien of een oud dan wel nieuw huis goed geïsoleerd is. De luchtfoto's van de gemeente zijn

ontsloten met behulp van het Geoloket en gecombineerd met andere informatie (labels, BAG, werkelijke verbruiksgegevens CBS etc.). Daarnaast heeft Bussum de infraroodluchtfoto als afzonderlijk thema ontsloten in een eenvoudigere variant.

De gemeente denkt voor de toekomst aan een koppeling van deze gegevens met de WOZ en de BAG om burgers zo via de website in staat te stellen de WOZ-taxatie van hun eigen huis te zien, inclusief het energieverlies van hun woning. Bussum kijkt of het mogelijk is om korting te geven

op de WOZ-aanslag aan de hand van de door de eigenaar getroffen energiebesparingsmaatregelen.

Ook is het de bedoeling om in samenwerking met de omlig-

gende gemeenten een energiebesparingsproject 'Gooi en Vechtstreek' te starten. De luchtfoto dient daarbij als instrument om de discussie aan te gaan met huiseigenaren, huurders en bedrijven over warmteverlies en energiebesparing.

Op de infrarood-luchtfoto's wordt de warmte-uitstraling vanuit daken van huizen weergegeven.



Colofon

i-NUPdate januari 2013

Deze krant is een uitgave van programma i-NUP van het ministerie van Binnenlandse Zaken

en Koninkrijksrelaties en is tot stand gekomen met de samenwerkende partijen ICTU, KING, Logius, VNG, ministerie van Infrastructuur en Milieu en ministerie van Economische Zaken.

Een digitale versie van deze krant is te downloaden op de pagina Publicaties op e-overheid.nl

Teksten

Maud van Gent-Kortenbach (tekstbureau met [andere] woorden) en Mireille Reijs (Nawwara)

Vormgeving

Optima Forma bv, Voorburg

Druk

Opmeer Drukkerij bv, Den Haag

