



i-NUPdate 05



Eén digitale overheid: betere service, meer gemak is het motto van de overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid: i-NUP. Via deze krant delen we inspirerende praktijkverhalen. <http://e-overheid.nl>

“Een agent moet weten wie hij achter de voordeur tegen kan komen”



Het gegevensbeheer bij de politie vanaf de basis goed inrichten. CIO Dick Heerschop legt uit waarom dat zo belangrijk is en hoe de politie dat aanpakt in samenwerking met ICTU. Heerschop vertelt ook wat we volgens hem moeten weten over betrouwbare informatievoorziening bij de politie.



De politieagent van nu moet 'always connected' zijn

“Burgers en bedrijven doen steeds meer digitaal. Via internet en social media, met hun smartphone of tablet. Dat is met de criminaliteit net zo. Die digitaliseert ook. Oplichting via Marktplaats, wereldwijd vertakte kinderpornonetwerken... Als politiebedrijf willen we voorop lopen in de strijd tegen de misdaad. Dat betekent dat we moeten meegroeien met deze ontwikkelingen. Daarom kiezen we voor het principe ‘mobiel’. Elke politieagent krijgt 24 uur per dag 7 dagen per week informatie op elk

gewenst ‘device’. Even zelf checken voordat je een huis binnengaat om te weten wie zich achter de voordeur bevinden. Of snel een kenteken zelf opzoeken van een auto.”

Goede informatie wordt nóg belangrijker voor de politie

“Goede, betrouwbare informatie was altijd al belangrijk voor de politie. Maar met de ontwikkelingen waar ik het net over had, wordt dat belang alleen maar groter. Tegelijk wordt de maatschappij kritischer op het gebruik van informatie. Het moet wel allemaal legitiem gebeuren.

De gegevenshuishouding van de politie moet daarom meer dan ooit op orde zijn. Het gaat dan om kwaliteit en betrouwbaarheid van gegevens, maar ook om correct gebruik. We moeten bijvoorbeeld heel goed letten op hoe we gegevens verwerken, waarvoor we ze gebruiken en verstrekken en hoe lang we ze mogen bewaren.”

Met de Gegevensautoriteit richten we het vanaf de basis goed in

“Tot de oprichting van één Nationale Politie was het gegevensbeheer versnipperd over 26 korpsen.

Die hadden allemaal hun eigen systemen en registraties. Niet iedereen hield de gegevens op dezelfde manier bij. Nu ligt de verantwoordelijkheid voor goed gegevensbeheer op één plek. We hebben besloten dat we het vanaf de basis helemaal goed doen. Dat is een dominant inrichtingsprincipe, dat heeft geleid tot het opzetten van een Gegevensautoriteit Politie. Deze Gegevensautoriteit stelt definities, kaders en richtlijnen op voor het invoeren en genereren van gegevens uit de politiestructuren. De dingen worden zo meer gestandaardiseerd.”

We gaan geen dingen vastleggen die elders worden geregistreerd

“De politie staat niet op zichzelf. We functioneren in de keten van onder meer Justitie. Het is belangrijk dat we de dingen zó doen, dat het in de hele keten soepel loopt. Daarom gaan we geen dingen vastleggen die al ergens anders worden geregistreerd. We maken al veel gebruik van basisregistraties als Gemeentelijke Basisadministratie (GBA), nu de Basis Registratie Personen (BRP), Handelsregister (NHR), Basisregistratie Voertuigen (BRV), de Basisregistraties Topografie (BRT en BGT), de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG). Onze aansluiting op de basisregistraties kan trouwens ook voor die basisregistraties meerwaarde hebben. Als politie komen wij nogal eens ergens, en soms zien we dan dat de informatie die in zo’n basisregistratie zit niet klopt. Dat kunnen we dan ook weer teruggeven. Dat komt de kwaliteit van de registraties ten goede.”

De samenleving profiteert, maar ook onze medewerkers

“Een goede, stabiele gegevenshuishouding, daar wordt iedereen beter van. Wat burgers en bedrijven ervan merken? Dat de politie sneller ter plaatse kan zijn, dat we meer zaken oplossen. De samenleving profiteert ook nog op een andere manier. Als wij kunnen vertrouwen op gegevens, dan scheelt dat tijd en dus geld omdat we sneller dingen boven tafel krijgen, en het scheelt geld voor gegevensbeheer omdat we het niet op allerlei plekken gegevens hoeven op

Inhoud

- 2 “Wij stellen extra hoge eisen aan de kwaliteit van gegevens”
“Het geeft inzicht in de kwaliteit van leveranciers.”
- 3 “Bij een uithuisplaatsing is adequate en snelle gegevensuitwisseling essentieel.”
- 4 Forse besparing dankzij de Berichtenbox op MijnOverheid
“Kies voor de Berichtenbox op MijnOverheid om je dienstverlening te verbeteren”
- 5 “Ik kan de releasedata van de bouwstenen nu sneller terugvinden”.
- 6 “Het is de keten die dit succes tot stand heeft gebracht”
- 7 “Geef antwoord op de vraag van de burger”
- 8 Mensen wegwijs maken in de digitale overheid

Met één zoekvraag toegang tot 16 registraties

Veel politieagenten werken al met mobiele ‘devices’. Wat voor hen het grote voordeel is? Dat ze – wanneer het nodig is voor het uitvoeren van hun politietaken – met één zoekvraag nu op 16 onderliggende registers kunnen zoeken, ook het BRP en het kentekenregister. Voeger moest je steeds apart inloggen, maar dat is nu allemaal geïntegreerd in één bevraging.

te slaan. Een goede informatiepositie is ook cruciaal voor de veiligheid van de medewerkers. Het is belangrijk dat een politieman weet wanneer hij met een mogelijk gevaarlijke burger van doen heeft. Alleen daarom al moeten we er vol op inzetten.”

“Wij stellen extra hoge eisen aan de kwaliteit van gegevens”



Dick Heerschop, CIO bij de Nationale Politie stelt zich voor

Dick Heerschop is sinds 1 januari 2013 CIO bij de Nationale Politie. Daarvoor was Heerschop werkzaam bij Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) en bij Justitie. En dáárvoor vele jaren in het bedrijfsleven, tot hij op z'n 50^e besloot de overstap te maken naar de overheid. Wat doet een CIO bij de Nationale Politie?

Waarom de overstap naar de overheid?

“Op m'n 50^e besloot ik iets te gaan doen wat maatschappelijk iets meer hout snijdt dan alleen aandeelhouders tevreden houden. Ik heb er nog geen moment spijt van gehad. Het is mijn eerste baan die ik aan m'n moeder kan uitleggen. En ik vind werken voor de overheid heel eervol. Ik kom elke dag met buitengewoon veel plezier naar mijn werk.”

Wat doet een CIO bij de Nationale Politie?

“Als CIO ben ik lid van de korpsleiding. Mijn belangrijkste taak is de informatievoorziening bij de politie op orde krijgen en netjes ontwikkelen.”

Hoe zorgt u dat de politie een beetje bij de digitale tijd blijft?

“Ik heb in dit bedrijf 64.000 collega's en daarmee ook 64.000 innovators. Vanuit privé zie je een toenemend gebruik van mobiele 'devices' (apparaten). In een grote organisatie waar je heel zorgvuldig met informatie moet omgaan, gaat dat niet zo

makkelijk. De uitdaging is net die dingen eruit te halen, waar meer mensen wat mee kunnen. Als CIO zie ik het als mijn taak om innovaties te stimuleren waar dat kan. Daar geldt wel een zekere terughoudendheid, want het blijft een vak waar toch risico's aan zitten.”

“Stel dat we ergens optreden en registraties niet op orde zijn. Daar hangen letterlijk mensenlevens vanaf.”

Waarover heeft u als CIO zorgen?

“Wij zijn een frontlijnorganisatie. Dat betekent dat we extra hoge eisen moeten stellen aan de kwaliteit van gegevens. Stel dat we ergens optreden terwijl de registraties niet op orde zijn! Daar hangen letterlijk mensenlevens vanaf. Dat zie ik wel als keerpunt van

het gebruik van basisregistraties: dat we mede afhankelijk zijn van anderen waar het gaat om de kwaliteit van gegevens.”

Stel, het is vijf jaar later.

Wanneer kijkt u dan tevreden terug?

“Wat ik hoop, is dat ik een blijvende infrastructurele beweging op gang kan brengen. Vergelijk het met de spoorlijn die in Amerika werd aangelegd, van de ene kust naar de andere. Daarlangs is van alles ontstaan. Steden, watervoorzieningen, houthandels... alleen maar omdat die spoorlijn daar lag. Zoiets hoop ik hier ook voor elkaar te krijgen. Mijn ambitie is dat de ontwikkelrichting die we als korps voor ogen hebben voor iedereen helder en onomstreden is, waarbij informatievoorziening niet alleen het onderwerp van de CIO is maar van de hele organisatie. De infrastructurele benadering moet zorgen voor het afschudden van ballast uit het verleden en ruimte maken voor innovatie. Als ze over vijf jaar zeggen ‘Die infrastructurele beweging heeft hij goed neer gezet’, nou, dan ben ik tevreden”.



Dick Heerschop, CIO bij de Nationale Politie

De icoontjes in deze krant

De praktijkverhalen in deze krant zijn voorzien van icoontjes. Deze icoontjes vormen samen het symbool van één digitale overheid en visualiseren wat de digitale overheid concreet oplevert:

- Sneller zaken regelen met de overheid.
 - Prettig contact met de overheid, service, dicht bij de overheid.
 - Eén samenwerkende, transparante overheid die gegevens deelt.
 - Gebruik digitale kanalen en vooringevulde schermen.
 - Lagere administratieve lasten en besparingen.
 - Veilig digitaal zakendoen met de overheid.
 - Eenvoudig met ‘één druk op de knop’ digitaal bereikbaar.
- Meer weten? Lees verder op <http://e-overheid.nl/1overheid>
- Layar - zie het kader op de pagina hiernaast.



“Het geeft inzicht in de kwaliteit van leveranciers.”

GEMMA-softwarecatalogus helpt gemeenten bij implementatie i-NUP

Als je kijkt naar de ambities, doelen en verplichtingen op het vlak van dienstverlening, uitvoering en ketensamenwerking, dan staan gemeenten voor een stevige veranderingsopgave in organisatorische zin en op het vlak van digitalisering. De GEMMA-softwarecatalogus geeft inzicht bij de keuze van leveranciers.

Gemeenten besteden gezamenlijk jaarlijks circa 1,2 miljard euro aan ICT. Een gezonde gemeentelijke ICT-markt biedt oplossingen die aansluiten op de behoefte en doelstellingen van die gemeenten. Voor een goed functionerende markt moeten aanbidders en afnemers inzicht hebben in de vraag en het aanbod. Daaruit komt de prijs tot stand. Dat werkt het beste in een markt met veel aanbieders

van homogene en vergelijkbare producten.

Door heterogeniteit van de ICT-markt gaat dit mechanisme niet op. Het bieden van meer transparantie en inzicht kan wél. Bijvoorbeeld wanneer je wilt weten welke leveranciers gemeentelijke softwareproducten aanbieden, wat de planning is en voor welke standaarden ondersteuning beschikbaar is.

GEMMA-softwarecatalogus

Met het oog op de implementatie van de i-NUP-bouwstenen is in het najaar van 2012 de GEMMA-softwarecatalogus gelanceerd, een door KING ontwikkeld instrument waarin meer dan 550 bestaande en 150 verwachte softwareproducten opgenomen zijn van meer dan 120 ICT-leveranciers. Het instrument geeft per softwareproduct aan wat de globale functionaliteit is, wat de productplanning is en welke standaarden worden ondersteund. Daarmee geeft het onder meer antwoorden op vragen als ‘Heeft een leverancier de nodige software?’ en ‘Voldoet die software aan de gestelde standaarden?’.

In maart 2014 is een nieuwe versie van de Softwarecatalogus gelanceerd.

Die versie is onder meer uitgebreid met de optie voor gemeenten om het softwarelandschap in te voeren. Begin mei hadden meer dan 200 gemeenten een account aangevraagd waarmee de eigen applicatieportfolio kan worden ingevoerd.

‘Actueel houden’

Jos Heijmans, burgemeester van Weert en voorzitter van de PinkRocade Local Government is blij met het instrument. “Daarbij is het wel zaak dat gemeenten die gebruikmaken, of dat van plan zijn te doen, hun gegevens zo actueel mogelijk houden. Daardoor krijgt de Softwarecatalogus nog meer waarde.” Ook Hans Harskamp, informatiemanager bij de gemeente Woerden, is content met de vernieuwde voorziening.

“In deze versie is het onder meer mogelijk om te kijken welke collegagemeente al ervaring hebben met bepaalde software. Als gemeente kun je nu in je eigen omgeving zoeken zodat je ook nog eens buiten de leveranciers om erachter kunt komen of toepassingen wel goed werken.”

Heeft u uw Berichtenbox al geactiveerd?



Dit kan door op mijn.overheid.nl in te loggen met uw DigiD.

“Bij een uithuisplaatsing is adequate en snelle gegevensuitwisseling essentieel”

Gebruik CORV mogelijk door Digikoppeling     

Op 1 januari 2015 gaat de Jeugdwet in: gemeenten worden verantwoordelijk voor het hele domein van de jeugdzorg. Maar hoe komen zij aan de juiste informatie om hun taak goed te kunnen uitvoeren? Renate van Drunen van het programma Stelselherziening Jeugd en Wil Fabri van de gemeente Leiden vertellen hoe dat straks in z'n werk gaat.

Zorg dichterbij brengen

Renate van Drunen, projectleider Keteninformatie Stelselherziening Jeugd, legt uit: “De zorg moet zo dicht mogelijk bij het kind worden georganiseerd, zo kort mogelijk duren en zo licht mogelijk zijn. Om dat in de praktijk te kunnen brengen, krijgen gemeenten meer verantwoordelijkheid. Zo ontstaat er meer samenhang in de zorg en komt de hulp aan jongeren en gezinnen letterlijk dichterbij.”

“Met de komst van de Jeugdwet komt er meer samenhang in de zorg en komt de hulp aan jongeren en gezinnen letterlijk dichterbij.”

Wil Fabri, informatiemanager bij de gemeente Leiden: “Gemeenten worden verantwoordelijk voor het begeleiden, behandelen en beschermen van de jeugd tot 18 jaar. De gemeente krijgt zo het meeste zicht op wat er rondom een jongere of gezin gebeurt, en kan daardoor een regisserende rol op zich nemen.”

Zo snel mogelijk hulp bieden

Renate van Drunen: “Om regisseur te kunnen zijn, hebben gemeenten natuurlijk informatie nodig. Zodat ze in staat zijn om hun verantwoordelijkheden op zich te kunnen nemen. Stel, er gaat iets

helemaal mis in een gezin en de rechter besluit dat een kind uit huis moet worden geplaatst. Zodra die maatregel is uitgesproken, moet er een hulpverlener voor de deur van dat gezin staan. Zo snel mogelijk, en niet bij wijze van spreken pas drie weken later. Dat kan alleen bij een snelle en adequate gegevensuitwisseling. Je moet niet vergeten: het gaat vaak om zeer kwetsbare kinderen. Ze hebben bescherming of bijsturing nodig. Dat kan snel als het moet.”

Digitaal knooppunt

Met CORV komt er zo'n snelle en adequate gegevensuitwisseling. CORV – Collectieve Opdracht Router Voorziening – is een digitaal knooppunt waarbinnen berichten kunnen worden verstuurd. Diverse justitiële partijen gaan aansluiten op CORV. Denk aan de politie, het Openbaar Ministerie, de Raad voor de Kinderbescherming, maar ook gecertificeerde instellingen voor de uitvoering van Jeugdreclassering en Jeugdbescherming, het Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling, én de gemeenten.

Wil Fabri: “CORV heeft een aantal belangrijke voordelen. In de eerste plaats is het efficiënt. Is een bericht bestemd voor drie partijen? Dan hoeft het maar één keer verstuurd te worden. Binnen CORV komt het dan vanzelf bij de juiste ontvangers terecht. Daarnaast is CORV een beveiligde omgeving. Het gaat om zeer privacygevoelige informatie – daar moeten we heel zorgvuldig mee omgaan. En tot slot biedt het de zekerheid dat een bericht altijd afgeleverd wordt en nooit kwijtraakt.”

In de praktijk

Wil Fabri vervolgt: “Een voorbeeld van hoe het straks gaat werken met CORV? Stel, een jongere wordt opgepakt door de politie. De zaak komt voor de rechter en die besluit dat dit kind begeleiding moet krijgen. Bovendien moet de Raad voor de Kinderbescherming onderzoeken wat er aan de hand is met hem of haar. Via CORV gaat er een bericht naar de Raad, naar de instelling die de jeugdreclassering uitvoert, en naar de gemeente.”

Renate van Drunen vult aan: “De berichten die via CORV worden verstuurd zijn sec gericht op de taak die een instantie moet uitvoeren. Bijvoorbeeld: de gemeente geeft de

Raad voor de Kinderbescherming de opdracht om een onderzoek uit te voeren. Dossiers worden overigens niet verstuurd via CORV. Die blijven altijd bij de bronhouder.”

Keuzes maken

Wil Fabri: “Samen met 14 gemeenten van de regio Holland Rijnland bereiden we ons voor op de nieuwe Jeugdwet. De samenwerking gaat prima, maar we moeten nog wel belangrijke keuzes maken. Bijvoorbeeld: gaan we gezamenlijk aansluiten op CORV, of gaat elke gemeente dat apart doen?”

“CORV heeft een aantal belangrijke voordelen: het is efficiënt, het is veilig en het biedt de zekerheid dat een bericht altijd afgeleverd wordt en nooit kwijtraakt.”

“En hoe gaan we vervolgens het proces van berichten doorsturen inrichten? Willen we dat de meldingen rechtstreeks bij de Jeugd- en Gezinsteams binnenkomen of centraal bij de gemeente? Kiezen we voor de eerste mogelijkheid, dan is de vraag of de teams – die nog in opbouw zijn – er op dit moment al klaar voor zijn. Maar kiezen voor de laatste mogelijkheid, dan moeten we een goede manier vinden om de berichten door te sturen binnen de gemeente. Kortom, zowel technisch als inhoudelijk moeten we nog belangrijke keuzes maken. Daar zijn we nu druk mee bezig.”

Samenwerking staat voorop

CORV is een belangrijk hulpmiddel voor de justitiële keten, besluit Renate van Drunen. “Maar een CORV-bericht komt natuurlijk nooit zomaar uit de lucht vallen. Er is een heel traject van samenwerken en overleg aan vooraf gegaan. En ook ná zo'n bericht hebben de ketenpartners altijd onderling contact over de aanpak en het verloop. Digitale gegevensuitwisseling is mooi, maar wel als aanvulling op goede samenwerking.”



Wat komt er op gemeenten af?

Gemeenten waren al verantwoordelijk voor het preventieve jeugdbeleid en voor onderwijs. Nu komt daar een heel aantal zaken bij, waaronder:

- de geïndiceerde jeugdhulpverlening
- GGZ jeugd
- zorg voor jeugd met een verstandelijke beperking
- jeugdbescherming
- jeugdreclassering
- jeugdzorgplus
- de Kindertelefoon
- het Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling
- begeleiding en kortdurend verblijf van langdurig zieke kinderen met een lichamelijke beperking (overgeheveld uit de AWBZ)
- begeleiding van mensen met en zonder beperking naar werk.

Verder lezen?

Bij het aansluiten op CORV worden gemeenten ondersteund door het programma Beleidsinformatie Jeugd. Dit programma wordt uitgevoerd door KING, in opdracht van de VNG en in nauwe samenwerking met de ministeries van Veiligheid en Justitie (VenJ) en Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Digikoppeling

Om CORV te kunnen gebruiken, moeten gemeenten aangesloten zijn op Digikoppeling. Het handige van Digikoppeling is dat gemeenten het ook kunnen gebruiken voor gegevensuitwisseling in andere processen. Bijvoorbeeld om berichten te versturen via de Berichtenbox van MijnOverheid. Of voor gegevensaanlevering voor de landelijke voorziening WOZ (LV WOZ).



De i-NUPdate digitaal

Deze krant is verrijkt met een digitale laag, een zogenaamde 'layar'. Als u beschikt over een smartphone of tablet heeft u met behulp van de 'augmented reality'-applicatie Layar toegang tot extra online content. Denk aan achtergrondinformatie op een website, een blog, een digitale nieuwsbrief, een filmpje dat online staat of diverse social media.

Hoe werkt Layar?

1. Ga naar de App store of de Play store en download de Layar-app op uw smartphone of tablet.
2. Open de App en houd uw smartphone of tablet op zo'n 30cm afstand boven één van de pagina's van de i-NUPdate.
3. Druk op 'Scan'.
4. Na enige seconden verschijnt de digitale laag die u toegang biedt tot de extra online content.

Veel (digitaal) leesplezier!

layar

INTERACTIVE PRINT

Forse besparing dankzij de Berichtenbox op MijnOverheid



De Berichtenbox is de persoonlijke, beveiligde postbus waarin burgers officiële mededelingen van overheidsorganisaties kunnen ontvangen. Iedereen met een DigiD kan via MijnOverheid inloggen in zijn Berichtenbox. Brieven, aanslagen, vergunningen – alle correspondentie van overheidsorganisaties naar burgers kan via de Berichtenbox als men hier op aangesloten is. Op dit moment hebben ruim 1,2 miljoen burgers op MijnOverheid een Berichtenbox geactiveerd. De verwachting is dat dit er uiteindelijk zo'n 7 miljoen worden. In deze i-NUPdate vertellen overheidsorganisaties over hun ervaringen. Waarom hebben ze zich aangesloten? En welk advies hebben zij voor aankomende gebruikers? Deze keer: het Gemeentelijke Belastingkantoor Twente (GBT) en 'grote broer' de Belastingdienst.

Rob Toet

Waar?

Gemeentelijk Belastingkantoor Twente, 90 medewerkers

Wat?

Sinds begin dit jaar 20.000 aanslagen verstuurd via de Berichtenbox op MijnOverheid.

Waarom?

"Vanwege de forse besparingen. Ook het werkproces is heel 'lean' geworden. En voor burgers kunnen we onze service op deze manier verbeteren."

Toekomst?

"Ambitie op termijn is 300.000 van de 500.000 documenten digitaal via de Berichtenbox."

Besparing?

1 euro per aanslag, 50 cent per brief.

Investing?

"10.000 euro voor Digikoppeling, 5.000 euro voor certificaat beveiligde verbinding. Die investering hebben we er nu al uit."

Advies voor nieuwe gebruikers?

"Neem de tijd! Het hele aansluitproces kan zomaar een jaar tot anderhalf jaar in beslag nemen."

Inwoners van Enschede, Almelo, Hengelo, Losser, Haaksbergen, Borne en Oldenzaal ontvangen sinds begin dit jaar hun aanslag gemeentelijke belastingen digitaal. Tenminste, als ze op MijnOverheid een persoonlijke Berichtenbox hebben aangemaakt. Vijf vragen aan Rob Toet, directeur van het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (kortweg GBT), dat voor de genoemde gemeenten de belastingen verzorgt.



In het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (GBT) hebben Enschede, Borne, Hengelo, Almelo, Haaksbergen, Losser en Oldenzaal hun belastingproces in één organisatie samengebracht. Het GBT voert voor deze gemeenten alle gemeentelijke belastingen uit. Het hele proces, van A tot Z.

Vijf vragen aan Rob Toet

1. Wat doet het GBT met de Berichtenbox?

"Sinds februari hebben we zo'n 20.000 belastingaanslagen via de Berichtenbox op MijnOverheid verstuurd. Het gaat om combi-aanslagen: alle gemeentelijke belastingen die je moet betalen staan op één aanslag. Dus WOZ, rioolbelasting, hondenbelasting, noem maar op. Het werkt heel eenvoudig. Wij maken de aanslagen klaar. En met één druk op de knop versturen we ze automatisch via Digikoppeling naar de Berichtenbox. Mensen die gebruikmaken van de Berichtenbox hebben 'm direct digitaal. Ze krijgen een mailtje naar het e-mailadres dat ze hebben opgegeven: uw belastingaanslag staat klaar."

2. Wat levert het op?

"Een forse besparing. Een papieren aanslag kost ons 1 euro per stuk aan print-, handling- en portokosten.

Via de Berichtenbox is het gratis. Volgend jaar hopen we tussen de 120 en 150 duizend digitale aanslagen te kunnen versturen – ook afhankelijk van het aantal aanmeldingen van burgers voor Berichtenbox. Dus reken maar uit. We gaan ook reacties op bezwaar en kwijtscheldingsbrieven via de Berichtenbox versturen. Dat scheelt 50 cent per brief. Ook het werkproces wordt heel 'lean'. Je hebt geen printwerk meer, dus dat hoeven we niet meer aan te besteden aan externe partijen. En we zijn niet meer gebonden aan deadlines voor het aanleveren van printwerk. Het is nu echt: de aanslag gereed zetten. Een druk op de knop en hij is weg."

3. Wat hebben burgers er aan?

"Via de Berichtenbox kunnen burgers hun aanslag altijd en overal online bekijken. En: als je inlogt heb je

al je documenten van de overheid overzichtelijk bij elkaar. We kunnen de service voor mensen ook verbeteren. Als mensen bijvoorbeeld niet op tijd betalen, of de deadline nadert en het blijft stil. Dan sturen we een herinneringsmailtje: vergeet u niet uw gemeentelijke belastingen te betalen? En in de nabije toekomst zal nog meer mogelijk worden. Burgers kunnen dan bijvoorbeeld ook de voortgang van een bezwaarschriftprocedure of een kwijtscheldingsverzoek volgen."

4. Wat brengt de toekomst?

"Onze ambitie is om op termijn 300.000 van de 500.000 documenten digitaal via de Berichtenbox te versturen. Daarvoor moeten mensen natuurlijk wel een Berichtenbox op MijnOverheid activeren. We voeren zelf geen campagne om het gebruik onder

burgers te promoten. Daar liften we dankbaar mee op de campagne van de Belastingdienst. En we moeten het hebben van mond-tot-mondreclame. Dat mensen tegen hun buurman zeggen: handig, ik krijg dat soort papierwerk tegenwoordig digitaal."

5. Nog een tip voor aankomende aanbieders?

"Neem de tijd! Het kan een jaar tot anderhalf jaar duren. Denk goed na over hoe dit past in je ambitie om te digitaliseren en wat het betekent voor je werkprocessen. En, heel belangrijk, zorg direct voor een goed resultaat onder de streep. Begin dus met een product waarmee je het snelste kunt besparen. Bij ons waren dat de aanslagen van 1 euro per stuk. Wij hebben onze investering nu al terugverdiend. Dan heb je een goed verhaal, een goede businesscase."

Altijd op de hoogte met de nieuwsbrief



Wilt u twee keer per maand op de hoogte gebracht worden van de laatste ontwikkelingen op het gebied van de e-overheid? Meld u dan aan voor de digitale i-NUP nieuwsbrief via www.e-overheid.nl/nieuwsbrief

“Kies voor de Berichtenbox op MijnOverheid om je dienstverlening te verbeteren”

Frans la Housse is al jaren werkzaam bij de Belastingdienst ‘in allerlei hoedanigheden’. Op dit moment is hij plaatsvervangend directeur Informatiemanagement Dienstverlening (‘IMDV’). In een gesprek over de aansluiting van de Belastingdienst op de Berichtenbox van MijnOverheid gaat vooral over het belang van samenwerken. “De kunst is om de eigen belangen niet te zwaar te laten wegen.”



Geen los dingetje

La Housse maakt het meteen duidelijk: voor de Belastingdienst is de Berichtenbox meer dan een – op zich mooie – voorziening: “De Berichtenbox is onderdeel van de manier waarop de Belastingdienst zijn digitale

dienstverlening aan het ontwikkelen is. Het is niet een los dingetje. Neem de belastingaangifte: 98% gebeurt al digitaal. Het is belangrijk om vanuit burgerperspectief naar het totaal te blijven kijken.”

Burger als gemeenschappelijke deler

Die digitalisering speelt bij de hele overheid. Onvermijdelijk dus dat overheidsorganisaties steeds meer gezamenlijk optrekken. Dat is niet altijd eenvoudig, maar la Housse heeft een duidelijke opvatting over hoe je zo’n samenwerking kunt laten verlopen: “De kunst is om in de samenwerking de eigen belangen niet te zwaar te laten wegen. Wat goed

werkt, is het besef dat we allemaal voor dezelfde burger werken. De burger is onze gemeenschappelijke deler.” Dat neemt niet weg dat het voor iedereen voordelen heeft als een grote speler als de Belastingdienst besluit de Berichtenbox op MijnOverheid te gebruiken. “DigiD heeft ook een stimulans gekregen op het moment dat je het nodig had om je digitale aangifte te kunnen doen.”

Bewuste keuze voor gezamenlijke infrastructuur

De Belastingdienst heeft gekozen voor stapsgewijze invoering van digitale post via de Berichtenbox. Als eerste stap ontvingen eind vorig jaar 6 miljoen toeslagontvangers hun beschikking op papier én digitaal. Een half miljoen mensen had al een Berichtenbox, nu hebben 1,2 miljoen mensen daadwerkelijk hun Berichtenbox geactiveerd. Uiteindelijk doel is op termijn zoveel mogelijk van de papierenstromen richting burger te digitaliseren. “Dat doen we om onze dienstverlening te verbeteren, maar ook uit kostenoverwegingen. We hebben het over 160 miljoen poststukken per jaar!”

Is het bij zulke aantallen niet makkelijker om zelf iets te ontwikkelen? “Ja” beaamt la Housse, “maar we hebben er bewust voor gekozen om aan te sluiten op de generieke infrastructuur van MijnOverheid.” De belangrijkste overweging daarbij? “We willen de dienstverlening vanuit het perspectief van de burger verbeteren. Die zit niet te wachten op een apart elektronisch postbusje met een aparte inlog bij elke overheidsinstantie.”

Geen twee-richtingen kanaal

De Berichtenbox moet besparingen opleveren aan papier en porti-

“Denk maar aan die 160 miljoen poststukken! Maar ook voor de burger is het prettiger. Die kan straks op één plek alle mededelingen van alle overheidsinstanties terugvinden. Dat is winst. Belangrijk is wel dat we ons realiseren dat de Berichtenbox geen twee-richtingen communicatiekanaal is.” La Housse: “bij de Belastingdienst is het een postbus, waar formele berichten worden afgeleverd. Je kunt geen dingen terug sturen.”

Dat lijkt misschien beperkt, maar la Housse legt uit dat het juist de kracht van het kanaal is. Naast de Berichtenbox zijn er immers nog andere kanalen, zoals de portals Mijn Belastingdienst en Mijn Toeslagen. “De portals zijn echt van de Belastingdienst. Bedoeling is dat de Berichtenbox en de portals elkaar versterken. In die portals vind je de verdieping.” Door burgers vanuit de Berichtenbox – over enige tijd: zonder opnieuw uit- en inloggen – door te leiden naar de achterliggende portalen, kun je de informatie veel gelaagder aanbieden. La Housse: “In print kun je nooit zo compleet zijn.”

Sleutel voor succes

Of la Housse nog een advies heeft voor nieuwe aanbieders van de dienst? “Jawel: kies voor de Berichtenbox op MijnOverheid om je dienstverlening te verbeteren.” En verder wil hij nog één ding kwijt: “De ontwikkeling van generieke voorzieningen is de sleutel voor succes. Als we serieus aan de slag willen met de kabinetsplannen, dan moeten we het gezamenlijk doen. Daarom investeren wij als grootgebruiker in het gemeenschappelijke. Belangrijk is dan wel dat alle partijen in de keten de boel goed blijven

Frans la Housse

Waar?

Belastingdienst,
29.000 medewerkers

Wat?

“6 miljoen toeslagontvangers ontvingen eind 2013 hun beschikking op papier én digitaal via de Berichtenbox op MijnOverheid. Op dit moment hebben ruim 1,2 miljoen burgers hun Berichtenbox daadwerkelijk geactiveerd.”

Waarom?

“Om het de burger stap voor stap makkelijker te maken, om onze dienstverlening te verbeteren, en ook uit (overheidsbrede) kostenoverwegingen: we hebben het over 160 miljoen poststukken per jaar.”

Toekomst?

“Volgende stap: dit jaar de 1^{ste} stroom berichten over inkomstenbelasting aansluiten (op de berichtenbox), daarna stapsgewijze uitbreiding.”

Besparing?

“Vooral potentiële besparing (denk aan al die poststukken!). Nu vooralsnog naast digitale stroom nog papier.”

Investing?

“Ja, kosten voor e-mededelen en voor een bescheiden campagne om gebruik Berichtenbox te promoten.”

Advies voor nieuwe aanbieders?

“Kies voor de Berichtenbox om je dienstverlening te verbeteren.”

ondersteunen. Want het is niet alleen cruciaal dat de overheidsbrede voorzieningen tot stand komen. Ze moeten ook goed onderhouden worden.”

Volg ons op Twitter



U kunt nu ook het laatste nieuws over de e-overheid en i-NUPdate volgen via Twitter.



“Ik kan de releasedata van de bouwstenen nu sneller terugvinden”

Eerder dit jaar is de nieuwe versie van de Releasekalender e-overheid gepresenteerd. De Releasekalender biedt (plannings) informatie over de verschillende bouwstenen van de e-overheid met bijbehorende producten en releases. Op basis van deze gegevens kan een afnemer of leverancier bepalen welke releases relevant zijn voor de eigen implementatieplanning.

Met de hulp van de feedback van een groot aantal gebruikers is de toegankelijkheid en de bruikbaarheid van de Releasekalender nu nog beter geworden. Zo staat alle release-informatie per product gebundeld op één overzichtelijke pagina. Bovendien maakt een tijdbalk inzichtelijk welke afhankelijkheden er tussen releases

bestaan. Ook worden alle releases in kalendervorm getoond. Een RSS-feed maakt het mogelijk dat gebruikers automatisch op de hoogte blijven van wijzigingen in de Releasekalender.

Roderik Bijlard, stelselregisseur basisregistraties bij Waternet: “Een groot voordeel van de nieuwe

vormgeving is dat alle recente wijzigingen en aankomende releases nu in één oogopslag inzichtelijk zijn. Wil je bijvoorbeeld weten welke releases de komende maanden worden verwacht of recent zijn gewijzigd, dan kan ik dit nu snel terugvinden”.

Zelf een kijkje nemen?



Bekijk de vernieuwde Releasekalender e-overheid op het Stelselinformatiepunt.



“Het is de keten die dit succes tot stand heeft gebracht”



Gebruik BRP en NHR maakt onderwijsinschrijvingen simpeler en goedkoper



Dat Bert Wolthuis (projectleider Basisregister Hoger Onderwijs) en Mariska Zwinkels (senior beleidsadviseur strategisch informatiebeleid bij OCW) enthousiast zijn over de recente digitaliseringstrajecten in het onderwijs is wel duidelijk. Opvallend is dat het enthousiasme maar voor een deel van het resultaat geldt. Wolthuis en Zwinkels zijn vooral positief over de aanpak. “Deze aanpak is geschikt voor elke willekeurige keten die ergens op een basisregistratie wil aansluiten.”

I Het project

BRON HO staat voor Basis Register Onderwijs (BRON) Hoger Onderwijs. BRON HO is een ketenproces waarbij inschrijvingen en diploma's van studenten in het Hoger Onderwijs worden vastgelegd in registers bij DUO. Deze inschrijvingen en diploma's zijn de basis voor de bekostiging van de hoger onderwijsinstellingen.

Bert Wolthuis:

“Drie jaar geleden werd ik gevraagd voor het project Basis Register Hoger Onderwijs. Een prachtige klus! Niet eens vanwege de inhoudelijke complexiteit, maar meer omdat er zoveel verschillende partijen bij betrokken zijn. Meer dan 55 onderwijsinstellingen, elk met hun eigen kenmerken. Het ministerie

en uitvoeringsorganisatie DUO. En natuurlijk de softwareleveranciers die in het hoger onderwijs werken, en de ontwikkelaars van Studielink.”

“Er waren toen nog 650 gemeenten en die stuurden ons enveloppen met diskettes.”

Mariska Zwinkels:

“Twaalf jaar geleden kwam ik bij OCW voor de invoering van het persoonsgebonden nummer in het onderwijs. Ha! De Belastingdienst stuurde toen brieven aan kinderen vanaf 10 jaar om hun sofnummer bekend te maken. Die hadden ze nodig bij het inschrijven in het voortgezet onderwijs. Er waren toen nog 650 gemeenten en die stuurden ons enveloppen met diskettes met GBA gegevens. Dat kunnen we ons nu niet meer voorstellen, toch? Ik zie BRON HO als een geweldig sluitstuk van dat traject. Bijzonder is, dat we bij elk traject van implementatie, eerst voortgezet onderwijs, daarna middelbaar beroepsonderwijs en toen primair onderwijs, nieuwe technieken gebruiken door de snelle ontwikkelingen. Het Hoger onderwijs is nu voorloper. Over de hele keten is het proces gedigitaliseerd. Van de eerste aanmelding tot de bekostigingsbeslissing.”

II De aanpak

In de keten wisselen DUO, Studielink en de onderwijsinstellingen gegevens uit. Daarbij wordt gebruikt gemaakt van verschillende basisregistraties, zoals de BRP en NHR. De uitwisseling van de inschrijf- en diplomagegevens gaat door middel van webservices. Dit betekent dat er een rechtstreekse koppeling is tussen het administratieprogramma van Hoger onderwijsinstellingen, Studielink en de registers bij DUO en vice versa. Het project koos voor een stapsgewijze invoering: vorig voorjaar ging het aanmeldproces live. In december volgde de rest. Beide keren ging de live gang probleemloos.

“Wij hebben gekozen voor een register dat functioneert op basis van de vraag om gegevens.”

Wolthuis:

“Dat een automatiseringstraject bij de overheid van deze omvang zo soepel is verlopen, komt door de aanpak. Die was fundamenteel anders. Eind 2010 zijn we met alle ketenpartners bij elkaar gekomen en hebben we een masterplan opgesteld. Daarin hebben we duidelijk gesteld: in december 2013 is alles klaar en gaan we live. We hebben bewust géén programma van eisen opgesteld. De enige eis die er gold was: voldoet het aan de wet?”

We zijn meteen begonnen met bouwen. Elke vier weken ontwikkelden we een klein informatiekentje. Na vier weken kwamen we bij elkaar, vervolgens beoordeelden we samen, als keten, het resultaat. Wat we samen hadden ontwikkeld boden we vervolgens ter test aan de betrokken partijen aan. Dat hebben we zo 40 x 4 weken gedaan. Het is niet OCW of DUO geweest die het succes tot stand heeft gebracht, het is de hele keten geweest.”

“De aanpak is geschikt voor elke willekeurige keten die ergens op een basisregistratie wil aansluiten”

Zwinkels:

“Het Basisregister Onderwijs is formeel geen onderdeel van het Stelsel van Basisregistraties. We hebben ons afgevraagd of we daar geen onderdeel van willen uitmaken, maar het antwoord is nee. We willen de aansluiting en het gebruik van het register niet verplicht opleggen. Wij hebben gekozen voor een register dat functioneert op basis van de vraag om gegevens. Het oorspronkelijke doel van het BRON was: zorgen voor een beter bekostigingsproces. Het gaat om miljarden! Vervolgens kwam de vraag of we niet iets konden doen met schoolverzuim. Daarna was de aansluiting van het diplomaregister een wens. En zo hebben we het langzaam opgebouwd. Vanuit de vraag.”

De voordelen van de BRON HO-ontwikkelaanpak

- 1 Het belang van de keten staat centraal (en niet dat van 1 van de partijen)
- 2 Korte iteraties leveren snel resultaat op: dat motiveert en stimuleert
- 3 Omdat elke partij gelijkwaardig is, doorbreek je de ongelijkvormigheid die er in een keten altijd is (het grote ministerie vs de lokale of regionale spelers).

III Het resultaat

Vroeger moest een scholier die zich aanmeldde bij het WO of HBO een enorme hoeveelheid bewijsstukken opsturen. Diploma, cijferlijsten, certificaten, etc... Terwijl veel van deze informatie al bij DUO bekend was. Instellingen sturen namelijk van alle leerlingen een kopie van behaalde resultaten

naar DUO. Als een scholier zich nu aanmeldt, worden persoonsgegevens (via de BRP) en studieresultaten realtime opgehaald bij DUO. De scholier geeft met vinkjes aan of de getoonde informatie klopt, en daarna verzendt hij de aanmelding. Zo gaat de hele set in één keer naar de instelling. De instellingen zelf krijgen – direct na verzending van inschrijvingen en diploma's – van DUO een bericht of de inschrijvingen en diploma's voor bekostiging in aanmerking komen.

Wolthuis:

“Je hoort mij nu heel enthousiast zijn. Dat komt natuurlijk door het eindresultaat. Daar ben ik heel blij mee. Alle partijen zijn een zware administratieve last kwijt. Ik word nog dagelijks gefeliciteerd vanwege het succes. Mijn standaardantwoord is dan: ik neem de felicitaties graag namens de hele keten in ontvangst. Want mijn enthousiasme geldt vooral de manier van samenwerken die we op de kaart hebben gezet. En met samenwerken bedoel ik echt fundamenteel anders met elkaar omgaan. Het gaat erom te investeren in vertrouwen, en dat mag tijd kosten. Het Ministerie heeft daarbij een belangrijke rol gespeeld. Ze hebben de keten de ruimte gegeven. Die open houding heeft goed gewerkt. Weg van het hiërarchische top down-denken.”

Zwinkels:

“De voordelen zijn helder denk ik. Besparingen, snellere doorlooptijden, etc... Aankomende studenten zijn tevreden, onderwijsinstellingen méér dan. Heeft Bert je verteld van Hogeschool Utrecht? Dat er afgelopen zomer 25 minder uitzendkrachten nodig waren om de inschrijvingen te verwerken? Nou, dat is maar één van de voorbeelden. Het nieuwe systeem werkt ook in de bestrijding van fraude. Het gaat er steeds om de juiste balans te vinden tussen de dienstverlening aan studenten, hun ouders en instellingen en het voorkomen van fraude.”

Wolthuis:

“Voor de medewerkers van DUO is het ook een grote verandering. Ze werken nu met een realtime proces, waarbij allerlei controles niet meer nodig zijn. Dat vraagt om een andere manier van denken. De medewerker komt veel meer in de regisserende rol. Er komt minder druk op fatale deadlines. Instellingen najagen hoeft niet meer, de contacten zijn nu veel positiever. Het scheelt de medewerker een hoop tijd. Tijd die hij goed kan gebruiken voor de nieuwe dienstverlening die is toegevoegd.”

IV De toekomst

Wolthuis:

“OCW wil deze vorm van digitalisering graag in de volle breedte van het onderwijsveld uitrollen. Te beginnen bij het

De i-NUP Buzz tour



Welke resultaten zijn er met behulp van i-NUP behaald?

Tijdens de Buzz Tour reizen we langs verschillende projecten in het land om te zien wat er is bereikt, welke uitdagingen overwonnen zijn en wat het uiteindelijk in de praktijk oplevert. Mee-Buzzen?

Bekijk de website en de filmpjes.

MBO. Dat is inhoudelijk complexer, daar spelen nog meer partijen een rol, zoals leerwerkbedrijven en stagebegeleiders. En ook kom ik weer terug op de aanpak. Ik ben ervan overtuigd dat deze aanpak geschikt is voor willekeurig welke keten die ergens op een basisregistratie wil aansluiten. Een aanpak waar het denken wordt omgezet in maken en realiseren. Die aanpak, dat is wat mij betreft de toekomst.”

Zwinkels:

“Het stelsel van basisregistraties bestaat uit een harde kern – met wie doet de overheid zaken en waar ze te vinden – en uit aanvullende informatie – je inkomen, je diploma’s. Dat onderscheid tussen kerninformatie en aanvullende informatie moeten we eerst héél goed maken, vóórdat we een volgende stap zetten in invoering van het stelsel. Maar wat betreft de toekomst van OCW. Als we in samenwerking met het onderwijs een gezamenlijke i-agenda hebben opgezet en gelijkwaardig samenwerken in het realiseren van de mogelijkheden, dan hebben we het goed gedaan. Daarbij gaat het er ook om dat we bewuste keuzes maken over de informatie die we nodig hebben voor de taak die we moeten volbrengen. En ja: dat is nog een hele kunst.”

Niels gaat studeren! Lees mee hoe hij dit digitaal regelt

Moest men vroeger nog een stapel aan formulieren invullen en kopieën van diploma’s opsturen, tegenwoordig is het aanmelden voor een studie een fluitje van een cent. Dankzij BRON HO. En in de toekomst wordt het alleen nog maar makkelijker. Want een scholier die het diploma binnen heeft en gaat studeren regelt straks niet alleen de studie online en ‘realtime’, maar ook alle zaken eromheen.

17 mei 2016

21.10 - Eén site, met één account

Niels gaat naar ikwiliets.nl en logt in op zijn account, met DigiD. Al zijn persoonlijke gegevens verschijnen in beeld. Nou ja: alleen de gegevens die bij de overheid bekend zijn natuurlijk. Waar hij woont (Eemnes), met wie (zijn ouders), zijn geboortedatum...

21.15 - Life event kiezen

Niels vinkt ‘ik ga studeren’ aan. Relevante keuzes en opties komen in beeld. Studeren, verhuizen, verzekeren. En een niveau dieper: opleiding kiezen, huurtoeslag aanvragen, zorgverzekering afsluiten. Bij elke keuze hoort een handig stappenplan. Niels begint bij het begin: hij meldt zich aan voor Economie in Rotterdam.

21.25 - Aanmelden voor opleiding

Niels kiest opleiding en universiteit, de rest gaat vanzelf. De aanmelding is zó geregeld. Daarna logt Niels weer uit. Voor nu is hij klaar.

21 juni 2016

11.30 - Inschrijving definitief maken

Hoera! Niels is geslaagd. Gauw weer inloggen op zijn account, en checken of zijn resultaten goed zijn ingevoerd. Leuk! De decaan Economie laat Niels weten

dat hij welkom is. Tenminste, als hij zijn inschrijving definitief maakt. Dit doet hij meteen.

11.40 - Kamer zoeken

Nu Niels toch bezig is: direct maar even kamers kijken in Rotterdam. Op een plattegrond ziet hij alle beschikbare studentenhuysvesting, met het aantal vierkante meters, de huurprijs en de gegevens van de verhuurder. Hij mailt er een paar. Kan hij daar vóórdat hij vier weken gaat reizen nog net langs.

11.50 - Studiefinanciering regelen

Als Niels wil uitloggen verschijnt er een checklist: wat te regelen vóórdat zijn studie start op 15 augustus? De meeste dingen komen later wel. Wel handig dat hij een reminder kan instellen. Alleen die studiefinanciering... Voor de zekerheid toch maar vast even chatten via een videoverbinding met een recruiter. Die legt uit hoe het zit met het terugbetalen van leningen. Om de studietoelage en ouderbijdrage te berekenen zijn inkomensgegevens van de ouders nodig. Niels’ ouders moeten daarvoor nog wel (online) toestemming geven. Komt op het interactieve To Do lijstje.

1 augustus 2016

16.30 - Inschrijven in Rotterdam

Niels is gisteren verhuisd, vandaag schrijft hij zich in bij de gemeente Rotterdam. Online natuurlijk. Ook de studiefinanciering is aangevraagd (en toegekend) en de zorgverzekering geregeld. Maar hoe zit dat eigenlijk als hij gaat bijverdienen als fietskoerier? Niels klikt op ‘Studiefinanciering’ en daarna op ‘bijverdienen’...

Zo regelt Niels zelf alles online op één site, met één account.

En is zo helemaal klaar voor zijn nieuwe leven in de nieuwe stad.

“Geef antwoord op de vraag van de burger”

www.tilburg.nl voldoet aan webrichtlijnen    

Een betere, transparantere en snellere online dienstverlening: dat was het doel in 2012 van Michiel Duijsings, adviseur nieuwe media bij de gemeente Tilburg. Hij stuurde aan op een spiksplinternieuwe website. Een site waar de burger snel en soepel met de gemeente zakendoet.

Die willen wij beantwoorden. En met onze nieuwe website moeten mensen datgene wat ze willen doen, soepel kunnen doen. Een paspoort aanvragen doe je namelijk niet voor je lol.”

“We krijgen complimenten van de gebruiker op Twitter”

Efficiënte informatie

Door de website op te ruimen, vindt de bezoeker nu soepel wat hij nodig heeft, laat Duijsings daar direct op volgen. “Als mensen hun parkeervergunning willen regelen, zitten ze niet te wachten op informatie om een leuk uitstapje te plannen. Of hoe je als organisatie in elkaar zit. Dat is voor de bezoeker helemaal niet interessant. Die wil gewoon zakendoen met de gemeente Tilburg.” Dat zakendoen moet in een paar simpele clicks gebeuren. Daarom licht Tilburg op de homepage de belangrijkste taken voor mensen uit op dat moment. “In de eerste week van januari was de absolute toptak: waar moet ik met mijn kerstboom heen?”, vertelt Duijsings.

Focus op toptaken

Tilburg focust met de toptaken op de vraag van de burger en daarmee op de

gebruiksvriendelijkheid van de site. “Wat dat betreft loopt het helemaal parallel aan de webrichtlijnen”, zegt Duijsings. “We hebben ze dan ook steeds bij de hand gehad. Onze webteksten zijn bijvoorbeeld op taalniveau B2 en de kleurcontrasten volgen precies de regels. Onder andere daardoor is de site voor iedereen toegankelijk. Ook is onze website op tablet, telefoon of apparaat met voorleessoftware goed te bekijken.”

Lijst van 50 dingen

Tilburg weet dat ze nu een goede website heeft. Maar ze wil blijven verbeteren, vertelt Duijsings. “Ik heb een lijst van 50 dingen die beter kunnen. Een lijst die altijd blijft. Continu komen er nieuwe ideeën en is nieuwe technologie beschikbaar. We willen bijvoorbeeld locatiegebonden informatie aanbieden aan de burger: waar kan ik parkeren en waar is nog plaats in de stad? Ook blijven we nagaan wat de vraag is van onze inwoners.”

Wat het oplevert

Duijsings denkt dat de nieuwe site oplevert: een betere, transparantere en snellere online dienstverlening. Dat krijgen ze ook terug van de gebruiker die complimenten geeft op bijvoorbeeld Twitter. “En we zien dat de informatie op onze site overeenkomt met wat mensen op Google zoeken, of als vraag intypen. Toch zijn we nog

steeds op zoek waarom mensen afhaken als ze bijvoorbeeld online een afspraak maken. Daarom houden we binnenkort een enquête in ons callcenter. We vragen aan klanten of ze het online hebben geprobeerd. En als dat zo is, willen we weten wat er mis ging waardoor diegene nu aan de telefoon hangt.”

Webrichtlijnen

Net voordat deze i-NUPdate is gedrukt, ontving de gemeente Tilburg het bericht dat ze het driesterrenlogo mag voeren. De website van Tilburg voldoet nu officieel aan de webrichtlijnen. De gemeente Tilburg is wat betreft haar website een voorloper op vele overheidsinstanties, die nog aan de slag moeten met de webrichtlijnen. Het lijkt misschien een hele opgave, maar Duijsings zegt: “Het is absoluut mogelijk om het te halen. Het is gewoon een kwestie van eraan beginnen. Haal er iemand bij die weet hoe de richtlijnen in elkaar zitten en ga het gewoon doen. Want je website wordt er echt beter van!”



De vorige website van de gemeente Tilburg had haar ‘lifecyle’ volbracht, vond adviseur nieuwe media Michiel Duijsings. “We hadden véél te veel inhoud op de website. Mensen vonden

het onoverzichtelijk en konden niet vinden wat ze zochten.” Daarom koos Tilburg voor een nieuwe website. Tijdens het bedenken en het bouwen lag de focus op de vraag van de burger. En natuurlijk zijn de webrichtlijnen, één van de i-NUP-bouwstenen, gehandhaafd. Na een jaar hard werken ging de site in november 2013 live.

Weet wat de burger wil

Wat zijn de webstatistieken? Wat typen mensen in op Google? Wat gebeurt er in het callcenter en in de Stadswinkel? Door antwoord op dit soort vragen te zoeken en een online enquête onder zo’n 400 burgers te houden, kwam Tilburg erachter wat inwoners en ondernemers willen. “Het was heel helder. Mensen willen snel online een afspraak maken. Een paspoort regelen. Of een verhuizing doorgeven”, legt Duijsings uit.

Antwoord op de vraag

Deze uitkomsten pasten goed bij het gedachtegoed van de gemeente over de nieuwe website. “In plaats van te focussen op wat wij de stad willen vertellen, richtten we ons op de vraag van de burger.

Benieuwd hoe de website eruitziet?

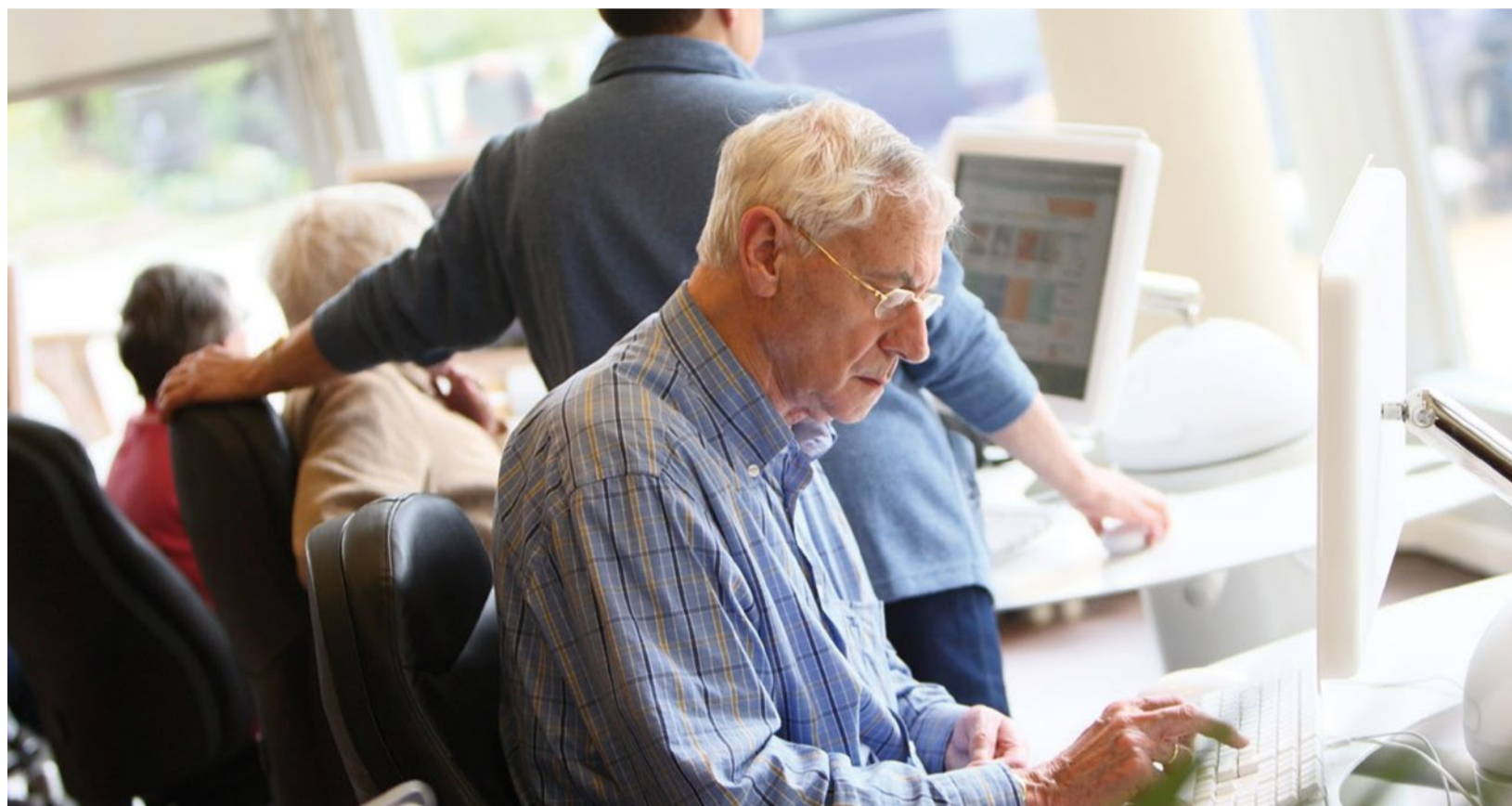


Kijk dan op www.tilburg.nl.

Mensen wegwijs maken in de digitale overheid



Cursist: "Ik schrik nu niet meer als ik een foutmelding krijg."



"We bieden steeds meer diensten digitaal aan. Dan moeten we er ook voor zorgen dat iedereen mee kan komen." Esther Hoogendoorn, medewerker Ondersteuning en Ontwikkeling E-dienstverlening, vertelt enthousiast over de speciale cursussen die de gemeente Ede aanbiedt. Samen met de Senioren Welzijns Organisatie en Cultura Ede.

Heel aardig

"Ede doet het heel aardig als het gaat om het digitaliseren van de dienstverlening. Met de implementatie van de NUP-bouwstenen liggen we iets boven het landelijk gemiddelde. We hebben nu

9 van de 13 bouwstenen gerealiseerd. Een up to date Klant Contact Centrum, het 14+-nummer, een uitgebreid e-loket. Dat we steeds meer digitaal doen is natuurlijk prettig voor de meeste burgers. Maar wat we hier in Ede merken, is dat er nog heel wat mensen zijn die opzien tegen de elektronische overheid. Die willen wel, maar ze zijn een beetje angstig om via internet dingen door te geven aan de overheid. Daarom bieden we een cursus aan. Mensen wegwijs maken in de digitale overheid, dat is wat we doen."

Doorverwijzen

"De cursus is niet bedoeld voor mensen die nog nooit achter een computer hebben gezeten. Internet moet bekend zijn, net als e-mail. Mensen kiezen voor de cursus omdat ze het spannend vinden om zaken te doen met de overheid via de computer. Wij helpen ze daarin vertrouwen te krijgen. En dat lukt heel goed, als ik op de reacties afga! Echte digibeten die zich aanmelden

voor de cursus verwijzen we door naar het inloopspreekuur van de Senioren Welzijns Organisatie. Daar kunnen ze eerst basisvaardigheden opdoen."

Olievlek

"Van de 180 deelnemers zijn de meeste wat ouder. Maar we hebben ook een aantal jongere cursisten. Die hebben een partner die alles voor ze regelt, maar die zeggen: dat wil ik ook zelf kunnen. En we hebben een cursist die in een Begeleid Wonen project zit. Tot nu toe deed zijn casemanager alles voor hem, maar hij wilde meer zelf doen. Via die 180 deelnemers bereiken we veel meer mensen. De cursus heeft een olievlekwerking. Deelnemers leggen thuis graag uit wat ze hebben geleerd. Aan vrienden, familie, kennissen."

Enthousiast

"De cursus is heel praktisch. Dingen zelf doen staat centraal. Tijdens de eerste bijeenkomst helpen we de deelnemers om zelf DigiD aan te vragen. De keer

daarop kan de deelnemer dan met zijn DigiD aan de slag. De cursisten zijn heel enthousiast. Ook over het werkboek dat bij de cursus hoort. Daarvoor hebben we dankbaar gebruik gemaakt van het materiaal van het landelijke programma

Reacties op de cursus



"Al die digitale dingen, dat ging voor mijn gevoel buiten mij om. Alsof ik er geen controle over had. Dat is nu veranderd. Ik heb er nu wel vertrouwen in dat als ik iets doorgeef via internet, dat het goed komt."

"We oefenen veel, ook thuis. Dat is voor mij heel goed, zo raak ik gewend aan waar dingen staan en hoe je dingen doet. En ik schrik ook niet meer als ik een foutmelding krijg. Dat kan nou eenmaal gebeuren."

"Ik vind internet en e-mail geweldig. Maar zaken regelen, dat doe ik liever niet via de computer. Alleen, hoe lang hou ik dat vol? Steeds meer gaat digitaal. Daarom doe ik deze cursus."

'Digisterker'. De complimenten zijn echt voor hen. Het programma 'Digisterker' is ook belangrijk geweest voor Ede in de opzet en de organisatie van de cursus. Zo hebben ze de docententruining verzorgd en hebben ze geholpen met het aanvragen van Verklaringen Omtrent Gedrag van de docenten."

Participatiemaatschappij

"Weet je wat ik zo mooi vind aan de cursus? Dat het een echt samenspel is met andere organisaties. De gemeente Ede faciliteert de organisatie van de cursus, de bibliotheek en welzijnswerk bieden cursusruimte aan, docenten werken op vrijwillige basis. Zo bekeken is dit een mooi voorbeeld van de participatiemaatschappij. De samenleving neemt het initiatief, de gemeente faciliteert en registreert."

Over Esther Hoogendoorn

"Ik ben steeds op zoek naar de verbinding tussen techniek en de klant. Veel oplossingen worden vooral vanuit de techniek bedacht. Ik doe dat liever andersom, ik kijk eerst waar mensen behoefte aan hebben. Ik zit hier dan ook voortdurend vanuit de dienstverlening aan de interne onderhandelingstafel met degenen die alles technisch realiseren."

De cursus 'Werken met de elektronische overheid' in Ede



Tijdens de cursus leren inwoners hoe ze een DigiD kunnen aanvragen en gebruiken, waar ze informatie kunnen vinden en hoe ze zaken met de overheid regelen, bijvoorbeeld met de website www.ede.nl. Ook krijgen ze te zien wat de overheid allemaal al over iemand weet, zoals de opbouw van de AOW.

De cursus duurt vier dagdelen van ongeveer 2,5 uur en wordt tot de

zomer georganiseerd onder verantwoordelijkheid van de Gemeente Ede, samen met de Senioren Welzijns Organisatie en Cultura Ede.

In de cursus wordt gebruik gemaakt van cursusmateriaal dat is ontwikkeld door het programma Digisterker. Interesse?

Kijk op www.digisterker.nl.

Colofon

i-NUPdate juni 2014

Gezamenlijk stelden overheden de overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid op waarop i-NUP is gebaseerd.

Motto van de agenda is *Eén digitale overheid: betere service, meer gemak*. In deze krant delen we succesvolle i-NUP en e-overheid praktijkverhalen. Deze i-NUPdate 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 <http://e-overheid.nl/publicaties>

Teksten
Marjan Derksen (Nawwara)
Gabie Oostervink (MinBZK)
Frits de Jong (KING)

Vormgeving
Optima Forma bv, Voorburg

Druk
Opmeer Drukkerij bv, Den Haag

Redactie
info@e-overheid.nl

