



# i-NUPdate 06



**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>

## “We zijn weer een stapje dichterbij één digitaal loket voor burgers en bedrijven.”



### Plasterk over betere dienstverlening, randvoorwaarden en de digitale marsroute

Met de afronding van de overheidsbrede implementatieagenda dienstverlening e-overheid (i-NUP) is een volgende stap gezet in de ontwikkeling van de digitale overheid. Verantwoordelijk minister Plasterk van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties benadrukt dat we een volgende fase ingaan en dat het daadwerkelijk gebruiken van de digitale basisinfrastructuur die nu gelegd is ‘the proof of the pudding’ gaat zijn. Hij is optimistisch over de stappen die daar in het kader van Digitaal 2017 worden gezet.

“Laten we niet uit het oog verliezen dat digitalisering het middel is en betere dienstverlening door een efficiëntere overheid het doel,” begint Ronald Plasterk. De digitaliseringstrajecten waar de minister op doelt zijn volgens hem in gang gezet om tot een betere dienstverlening aan burgers en bedrijven te komen. “Of je nu als burger bij je gemeente een parkeervergunning aanvraagt of als eigenaar van een transportbedrijf bij de RDW je vrachtwagens registreert, ‘zakendoen’ met de overheid kan gemakkelijker,” aldus de minister. “We streven als overheid naar dienstverlening die snel, betrouwbaar, veilig is. Bovendien moet het mogelijk zijn om vanaf je bank of in het buitenland en na reguliere werktijden bij de overheid terecht te kunnen. Burgers en bedrijven ervaren zo veel minder regeldruk en administratieve lasten. Dit spaart tijd, geld en ongemak uit.”

#### De kost voor de baat uit

“We beginnen in Nederland de eerste vruchten te plukken van de digitalisering van de overheidstaken. Veel mensen

regelen hun zaken al sneller. Er hebben al meer dan 100 miljoen DigiD-transacties met de overheid plaats gevonden, 1,4 miljoen mensen hebben inmiddels een berichtenbox van MijnOverheid en gemeenten kunnen aansluiten op basisregistraties.” De minister pauzeert even en gaat dan kritisch verder. “Burgers geven de digitale overheid een voldoende. Er is nog ruimte voor verbetering.” In andere landen gaan de ontwikkelingen soms nog sneller. “In Denemarken moet eind 2015 alle dienstverlening door overheidsorganisaties in principe via het digitale kanaal kunnen verlopen. In Nederland verwacht ik, als we de uitgestippelde route van Digitaal 2017 blijven volgen, over twee jaar ook heel ver te zijn.”

#### Digitale overheid voor en door iedereen

“Voor mij staat buiten kijf dat de digitale overheid er moet zijn voor iedereen.” Werken aan het versterken van de zelfredzaamheid en digivaardigheid van burgers is daarom een essentiële



Ronald Plasterk, Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

randvoorwaarde voor het realiseren van de digitale overheid. “Het uitgangspunt is wat mij betreft nog steeds ‘digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet’. Er zullen steeds alternatieven moeten zijn voor burgers die de mogelijkheden of vaardigheden missen om hun contacten met de overheid via de digitale weg te kunnen regelen. Persoonlijk contact met de overheid moet voor deze burgers mogelijk blijven. Belangrijk is ook dat we burgers blijven betrekken bij de verdere ontwikkeling van de digitale overheid. Zo betrekken gemeenten gebruikers bij het ontwikkelen van verschillende digitale diensten.” Plasterk vervolgt: “Samenwerking met burgers en bedrijven en tussen overheden

is erg belangrijk, ook voor andere vraagstukken als privacy en veiligheid. Een digitale overheid werkt alleen als je het samen doet.”

#### Geen beton maar dynamiek

Terug naar de marsroute. Met i-NUP is een digitale basisinfrastructuur gelegd en dus een stap gezet. Overheden moeten nu zelf aan de slag door gegevens met elkaar uit te wisselen en hun dienstverlening digitaal en veilig aan te bieden. De maatschappelijke en technologische ontwikkelingen vragen dat we verder gaan op de ingeslagen weg. “De opgeleverde infrastructuur is niet in beton gegoten, maar heeft een dynamisch karakter, doordat hieraan

### Inhoud

- 2 “Overheid, bedien de burger. De techniek is er klaar voor!”
- 3 “BGT kan voor ons motor zijn voor veel andere ontwikkelingen”
- 4 Digitaal zaken doen met de gemeente  
Klein LEF ziet kansen door aansluiting op basisinfrastructuur
- 5 Transitie jeugdinstel vraagt om toekomst-vaste ICT-basis
- 6 “Met dapperheid keuzes maken”  
“Digitalisering gaat vooral over een andere manier van denken”
- 7 “De burger ziet ons als 1 overheid. Daar moeten we samen voor gaan.”
- 8 “We zijn de vrijblijvendheid voorbij”

voortdurend nieuwe eisen gesteld worden. Dit vraagt een samenhangende, meerjarige aanpak. De regie hierop is neergelegd bij de Digi-commissaris (de Nationaal Commissaris Digitale Overheid). Werken aan betere dienstverlening richting burgers en bedrijven blijft een continue, uitdagende taak voor ons allemaal”, besluit de minister.

Op 1 december ontving minister Plasterk de slotpublicatie Fundament onder de digitale samenleving – i-NUP & Operatie NUP uit handen van Regina Riemersma (PSB) en Tof Thissen (Directeur KING). Lees hierover meer op pagina 8.

# “Overheid, bedien de burger. De techniek is er klaar voor!”



Vrij absurd, vindt Regina Riemersma, scheidend voorzitter van de Programmaraad Stelsel van Basisregistraties (PSB): “... dat je iets simpels als een verhuizing nog steeds aan wel tien instanties moet doorgeven. Soms zelfs schriftelijk! Terwijl de backbone van alle digitale dienstverlening er gewoon stáát. Dankzij het i-NUP.” Het Stelsel is nu een kwestie van afmaken én doorpakken, aldus Riemersma. Want alleen met een moderne – digitale – dienstverlening win je als overheid het vertrouwen terug.

“Ja, want burgers zijn overheden gewoon zat”, begint Riemersma. “Onze processen zijn te traag, we wisselen te weinig gegevens uit en werken vaak niet goed samen. Wil je als overheid het vertrouwen terugwinnen, bedien dan de burger. Maak het ze makkelijk. Administratie is dan een goede ingang. Met goede administratieve processen creëer je als organisatie een basisvertrouwen bij je klanten.

Maar ook laten zien dat we vooruitdenken en vooroplopen. Neem de huidige administratieve drempels bij de Belastingdienst. Of kijk waar je allemaal tegenaan loopt op het moment dat je aanklopt bij de Sociale Dienst. Breng zulke processen op orde. Dat kweekt niet alleen vertrouwen. Het levert ook financieel meer op.”

#### Backbone

Administratie makkelijk(er) maken. Riemersma zegt daarover: “Stap één is dat organisaties – overheden en niet-overheden – basisgegevens uitwisselen. Hergebruiken dus, zodat burgers en bedrijven niet elke keer weer hetzelfde hoeven doorgeven. Die uitwisseling gebeurt nu al, via het Stelsel van Basisregistraties dat is neergezet in het i-NUP. Daarmee is de basis gelegd voor de digitale overheid die we eens voor ogen hadden. Maar het is een vergissing te denken dat nu het Stelsel er is, we wel een stapje terug kunnen. Dat het best een tandje minder kan, ook financieel. Integendeel, denk ik. We staan nu voor een belangrijke volgende fase. We gaan richting een nieuwe digitale wereld.

## We gaan richting een nieuwe digitale wereld. Waarin instanties samenwerken om burgers beter te bedienen

Of keer het om: met bureaucratie jaag je je klanten gewoon weg. Dat geldt voor bedrijven, maar ook voor overheden. We moeten zorgen dat we onze dienstverlening op orde hebben.



Regina Riemersma was tot 1 december 2014 voorzitter van de Programmaraad Stelsel van Basisregistraties (PSB). Ze was eerder hoofd-directeur bij uitvoeringsorganisatie DUO en is gemeentesecretaris van de gemeente Zwolle.

Waarin instanties samenwerken om burgers beter te bedienen. Dan heb je een basisinfrastructuur nodig met gegevens van, voor en over burgers. Nou, die ligt er nu. Het Stelsel is de ‘backbone’ voor de digitale dienstverlening van de toekomst. Daarmee is een mooie, belangrijke klus geklaard. Maar willen we de burger echt van dienst zijn, dan moeten we juist verder met het Stelsel! Afmaken en doorpakken dus.”

#### Inzichten

Het programma i-NUP stopt per 31 december 2014. De basisregistraties worden dan een verantwoordelijkheid van Bas Eindhoven, Nationaal Commissaris Digitale Overheid en van Hans van der Stelt, directeur Bureau Nationaal Commissaris Digitale Overheid (NCDO). Beiden werken toe naar dat ene grote doel: één generieke digitale infrastructuur. Riemersma: “De basisregistraties die binnen het i-NUP zijn ontwikkeld hebben daarvoor een solide basis gelegd. Bovendien zijn er door het i-NUP in de loop der jaren belangrijke inzichten opgedaan. We zijn wijzer geworden. Bijvoorbeeld dat het echt niet meer kan dat elke overheid afzonderlijk zijn eigen ICT ontwikkelt en data gebruikt. Hergebruik en standaardisering scheelt miljoenen, zo niet miljarden aan overheidskosten. Bovendien draagt ‘ieder z’n eigen ICT’ niet bij aan een integrale dienstverlening naar de burger. Bouw je echter stapje voor stapje - bouwsteen voor bouwsteen - aan een gezamenlijke basisinfrastructuur,

dan krijg je als overheid je basisdata op orde. Iets waarmee je de burger ontlast. En waardoor je ook meer grip krijgt op andere ICT-projecten binnen de overheid.”

#### i-NUP in de pas

Want die ICT-projecten binnen de overheid, die kwamen er niet goed vanaf in het recente onderzoek van de Commissie Elias. Deze tijdelijke commissie concludeerde dat de rijksoverheid haar ICT-projecten vaak niet in de hand heeft voor wat betreft de kosten, de tijd of zelfs het eindresultaat. Maar het programma i-NUP ontbreekt in dat rijtje, aldus Riemersma niet zonder trots: “Het i-NUP kan dienen als voorbeeld voor een overheids-ICT-project. Nergens binnen de overheid is zo intensief samengewerkt als binnen het i-NUP. Tussen departementen, uitvoeringsinstanties en decentrale overheden. In beleid én in uitvoering.

## Ook privacy blijft een heet hangijzer

Het i-NUP heeft ook nooit uit de pas gelopen. We zijn altijd binnen de planning en begroting gebleven. Ook heeft i-NUP nog wat geld over om in 2015 - als het programma is gestopt - wat zaken af te ronden. Want dat het programma stopt, wil natuurlijk niet zeggen dat de ontwikkeling stopt. We zijn nu toe aan doorontwikkeling en modernisering.”

#### Technisch kan het al








En belangrijke modernisering volgens Riemersma is dat de burger aan zet moet komen binnen de digitale infrastructuur. Riemersma: “Ik vind het vrij absurd dat je nog niet bij elke uitvoerder zelf je eigen gegevens kunt aanpassen. Zelfs met je DigiD kun je bij de Belastingdienst niet je bankrekeningnummer digitaal wijzigen! Verder moet het toch kunnen dat publieke en private partijen afspraken maken dat als een burger één keer toestemming geeft om z’n gegevens te wijzigen, dat dat automatisch in de hele keten gebeurt? Technisch kan het al, dus daar moet uit te komen zijn. Ja, tenzij burgers niet willen. Ook privacy blijft een heet hangijzer. Maar dat vind ik vaak het gesprek omdraaien: gaat het om het beschermen van de burger of om de eigen verantwoordelijkheid en regie over je persoonlijke gegevens? Want die gegevens duiken nu nog her en der op in de maatschappij. Zijn nog te veel verspreid over verschillende partijen en systemen.”

#### Gewoon meedoen


Hoe lossen we dat met z’n allen op? En welke rol speelt het Stelsel daarin? Riemersma: “Om die vragen te beantwoorden, ontwikkelden we binnen het i-NUP de Visie op het Stelsel van Overheidsgegevens. Daarbij draait het om brede samenwerking, met de vraag van de burger centraal. We verbeeldden het als de ‘Stad van Samenwerking’, met de burger die op bepaalde momenten van zijn leven ‘inkopen’ doet op het marktplein midden in die stad. Op die momenten heeft hij data nodig: basisgegevens en specifieke gegevens. Het is dan zaak dat overheden, uitvoerders en niet-overheden aangetakt zijn op dat marktplein om die burger op dat moment te bedienen. Klinkt misschien abstract. Maar het resultaat is dat niet: minder administratieve lasten en meer vertrouwen in de overheid. Of zoals mijn 85-jarige computerende moeder zegt: alles snappen doe ik niet, maar ik doe gewoon mee. Want als je stilstaat, ga je achteruit. En dat is een inzicht waar wij als overheid iets van kunnen leren.”

## 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 voorgevulde 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.

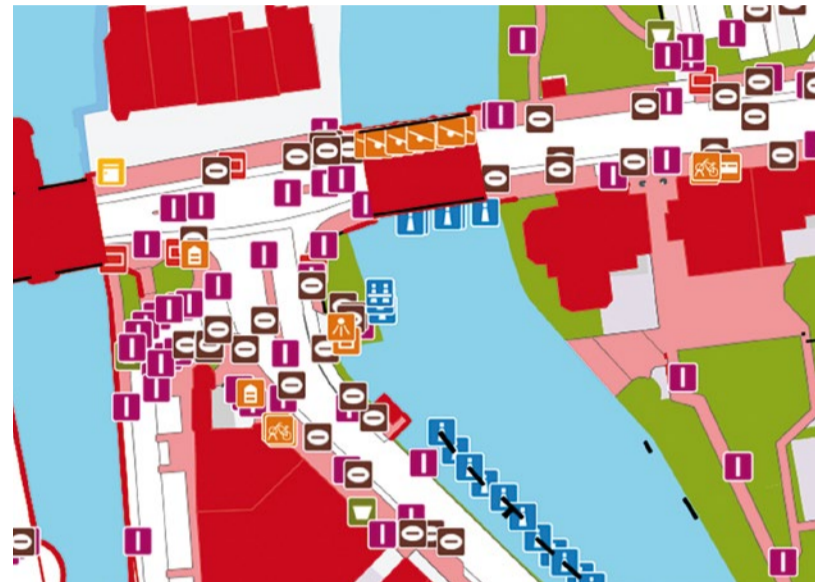
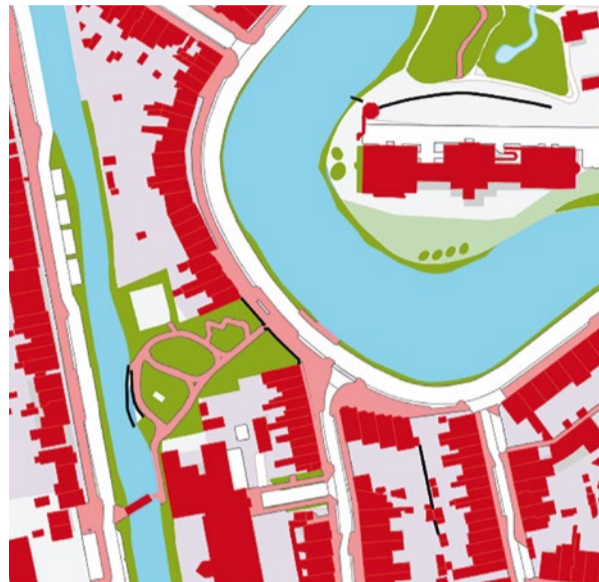


## Altijd op de hoogte met de nieuwsbrief



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](http://www.e-overheid.nl/nieuwsbrief)

# “BGT kan voor ons de motor zijn voor veel andere ontwikkelingen”



Als tweede gemeente heeft Leiden begin september een complete BGT aangeleverd aan de Landelijke Voorziening van de BGT. Wat betreft de Leidse wethouder Marleen Damen niet zomaar een stap, want “de BGT kan de motor zijn van veel andere ontwikkelingen die we belangrijk vinden.”

## Landmeter

Minister Schultz van Infrastructuur en Milieu heeft donderdag 20 november een bijdrage geleverd aan het maken van dé digitale kaart van Nederland. Zij deed dit in Leiden, waar zij met een landmeetinstrument een stukje van de stad in kaart bracht. Leiden is de eerste grote gemeente die gereed is met het omzetten van bestaande kaarten naar de nieuwe standaard die in heel Nederland gaat gelden: de Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT). Alle fysieke objecten zoals gebouwen, wegen, water en groen zijn hierin eenduidig vastgelegd.

LAYAR: <https://bgtweb.pleio.nl/blog/view/28835142/minister-schultz-bezoekt-leiden-en-meet-een-stukje-bgt>



## 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

Dat het juist Leiden was dat als een van de eersten kaartgegevens van het eigen grondgebied zou aanleveren aan de Landelijke Voorziening, kwam niet als een verrassing. Al in 2007 startte de Sleutelstad met het ontwikkelen van een visie op het gebruik van basis- en kernregistraties, zoals de BGT, een visie voortgekomen uit het NUP (Nationaal Uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid).

Een visie op het gebruik van basis- en kernregistraties is één, maar mooier is het als dat in de organisatie ook nog eens breed wordt gedragen. Wat betreft de BGT was dat in Leiden zeker het geval.

“Ik denk dat het alleen lukt als je ziet wat de meerwaarde is van zo’n basisregistratie. Noodzakelijk om een dergelijk implementatietraject vol te kunnen houden”, zo geeft Marleen Damen aan. Sinds begin mei van dit jaar is zij wethouder in Leiden met de portefeuilles Werk & Inkomen, Wijken en Financiën (inclusief Bedrijfsvoering). “Wij hebben het geluk dat er een groep mensen zit die het belang ziet. Dan zie je ook wat het kan opleveren. Het is natuurlijk mooi dat bestuur en management van deze stad enthousiast is over de BGT, maar alleen daarmee kom je er niet. Er moeten ook mensen zijn die er langdurig mee aan de slag gaan en het uiteindelijk gewoon doen.”

### Kelder

Wat in Leiden geholpen heeft om bestuur en management te overtuigen, was een bezoek aan de kelder van het Stationsplein, waar gewerkt wordt aan een brede basiskaart. Aan de hand van die basiskaart wordt pas echt duidelijk wat het effect is van een BGT. “Ik vond het mooi om te zien hoe dat toegepast kan worden, vooral in relatie tot Stedelijk Beheer of bijvoorbeeld met het thema veiligheid. In die ruimte zie je ook ons hele ruimtelijke investeringsprogramma in kaart gebracht, zowel ontwikkelplannen als ook beheerplannen. Dat zorgt ervoor dat je een veel beter beeld krijgt op welke terreinen je bezig bent en hoe al

die verschillende ontwikkelingen zich tot elkaar verhouden. Dat betekent ook dat je dingen veel efficiënter kunt organiseren. Ik heb me nooit gerealiseerd, zeker als burger niet, dat bij openbaar beheer iedereen voor zijn deelgebied eigen kaarten aan het bijhouden was. Je wil gewoon dat je straat en de openbare ruimte er netjes uitziet. Je staat er niet bij stil wat daar voor nodig is.”

### Basiskaart

De basiskaart wordt in Leiden inmiddels voor een aantal processen ingezet. Zo zijn de gemeentelijke landmeters uitgerust met GPS-apparatuur, waarbij de maximale 30 centimeter GBKN-afwijking is teruggebracht naar centimeters of zelfs millimeters. Die stap levert bij bouwexploitaties en ruimtelijke investeringen kostenbesparing en tijdwinst op. Een ander proces betreft de afdeling Stedelijk Beheer. Door middel van de basiskaart kan zij het areaal van haar beheerdomeinen groen, wegen en water beter bepalen.

**Dat betekent ook dat je dingen veel efficiënter kunt organiseren**

Met de koppeling van de administratie aan de kaart komt een gespecificeerde begroting tot stand, die daarmee gefundeerde meerjarenramingen en realistische beheerplannen mogelijk maken. Als onderdeel van die ruimtelijke agenda werkt Leiden met een Nieuwbouwmonitor. De bouwcapaciteit en de daarbij behorende planning wordt twee keer per jaar gemonitord en op de basiskaart geprojecteerd. De geprognosticeerde bouwproductie wordt vertaald ten behoeve van de Algemene Uitkering in het Gemeentefonds. Als afgeleide hiervan kan de belastingcapaciteit worden berekend, informatie die cruciaal is voor de Leidse begrotingsonderhandelingen.

### Efficiënter

Dat het gros van de gemeenten op dit moment voor grote (financiële) uitdagingen staat, maakt het belang van de BGT eigenlijk alleen nog maar groter, zo geeft Damen aan. Met name vanwege het verbindende aspect van de basisregistratie. “Omdat gemeenten het financieel moeilijk hebben zullen ze hun werk efficiënter moeten doen. Aan de andere kant heb je ook te maken met nieuwe colleges die bijna stuk voor stuk ambitieuze plannen hebben met hun gemeenten. Dat betekent dat het niet alleen een kaalslag binnen je eigen organisatie kan zijn. Het betekent ook dat je dingen anders moet gaan doen. De BGT vind ik een mooi voorbeeld van iets dat kan helpen om dingen binnen je organisatie anders aan te pakken, waarbij je veel meer gezamenlijk gebruikmaakt van bron- en basisdocumenten die op meerdere terreinen toepasbaar zijn. Maar misschien nog wel belangrijker is dat de BGT je organisatie kan helpen bij het buiten-naar-binnen werken. Dat begint bij je inwoners te laten weten waar je als gemeente mee bezig bent. Laat hen dat zelf zien, doen en ervaren. Een BGT biedt daar de mogelijkheden voor. Het kan de motor zijn voor veel andere ontwikkelingen die we belangrijk vinden.”

### ‘Kom eens bij ons kijken’

“Wat ik collega’s wil adviseren die zich nog afvragen of ze iets met de BGT moeten? Kom eens bij ons kijken, hoor wat wij er aan hebben en praat ook eens met de mensen die het nu gebruiken. Realiseer je dat de afdelingen die er nu geen gebruik van maken ook allemaal werk, tijd en dus geld kwijt zijn aan het maken van kaarten. Die kaarten heb je sowieso nodig, want anders kun je je werk niet doen. Dus waarom zou je het niet doen? En ja, dat het moet van de Rijksoverheid? Ik zou zeggen: doe er je voordeel mee. Zie het als een kans en leer vooral van de fouten die wij gemaakt hebben...”

# Digitaal zaken doen met de gemeente



Voor de jonge generatie is het vanzelfsprekend dat je digitaal zaken kunt doen met bedrijven. Je koopt digitaal net zo gemakkelijk een bankstel bij Wehkamp als dat je een vakantiereis boekt naar Frankrijk. Uiteraard doen we dit alles het liefst met onze smartphone of tablet.



Wat is dan logischer dat je ook de berichtgeving van en correspondentie met je eigen gemeente op digitale wijze regelt. Een eigen elektronische postbus waar alle post van de overheid digitaal binnenkomt is een aardige start. Je krijgt een bericht op je telefoon en ziet direct wat de gemeente besloten heeft over je aanvraag voor een straatfeest. Dat alles vers uit de vergadering van burgemeester en wethouders van die ochtend.

Dat is nog maar één van de mogelijkheden die Meppel ziet als het gaat om de inzet van MijnOverheid Berichtenbox. Je belastingaanslag, uitkeringsspecificatie, herinnering verlopen reisdocument en andere correspondentie komen allemaal op digitale wijze bij je binnen.

## Samen

De afgelopen jaren waren er veel ontwikkelingen op het terrein van de digitale dienstverlening. Ik ben ervan overtuigd dat dit nog maar de eerste stapjes zijn in een proces waarbij de overheid dienstverlening vergaand optimaliseert, lees digitaliseert. Dat gaat niet vanzelf. Daar moeten we met elkaar wel wat voor doen. De bereidheid om als overheden samen te investeren in deze ontwikkelingen groeit langzaam, maar nog lang niet iedereen doet mee.

*Jan Westmaas is burgemeester van Meppel en commissievoorzitter Dienstverlening en Informatiebeleid van de VNG*

In Meppel hebben we al enige jaren op ons verlanglijstje staan dat we onze klanten op digitale wijze willen bedienen. Het lijkt zo simpel. Ieder bedrijf kan toch een webwinkel oprichten en zo digitaal communiceren met de klant? Toch duurde het tot september 2014 voordat wij een en ander zo geregeld hadden dat we de eerste stappen in digitale richting konden maken voor onze correspondentie. Ontwikkelen van software, landelijke ontwikkelingen die langzamer gingen dan wij wilden en voortschrijdend inzicht over hoe MijnOverheid Berichtenbox te positioneren, maakte dat het langer duurde dan we gehoopt hadden.

Om nieuwe dingen te realiseren is vaak het initiatief van een paar koplopers nodig; gemeenten die bereid zijn extra inspanningen te leveren. Dat hoeft lang niet altijd te betekenen dat het die gemeenten ook meer gaat kosten. Vaak is inbreng van kennis en enthousiasme voldoende om dingen te realiseren. Ook het realiseren van MijnOverheid Berichtenbox ging niet vanzelf. Dat blijkt wel uit de implementatietijd van meer dan een jaar. Maar door als Meppel initiatief te nemen richting VNG/KING, om zo samen met een aantal andere gemeenten onze ambities te realiseren, zijn we nu aangesloten op MijnOverheid Berichtenbox en kunnen anderen profiteren van onze ervaringen.

## Beveiliging

Bij alle ontwikkelingen op digitaal terrein moeten we ons - we blijven wel dezelfde voorzichtige overheid - steeds weer bewust zijn van het feit dat we met privacygevoelige gegevens omgaan. Onze klanten eisen terecht dat hun gegevens vertrouwelijk behandeld worden. De beveiligingsvragen die deze eis opwerpt, spelen ook een rol in het tempo waarmee ontwikkelingen gaan.

Technisch is digitale dienstverlening vaak snel te realiseren. Maar doorstaat de vlotte oplossing ook alle beveiligingstoetsen? Kortom, blijft de overheid betrouwbaar?

Met MijnOverheid Berichtenbox kan de overheid een eerste stap zetten in de communicatie met de klant. Met gebruik van DigiD kan je als klant van de overheid vertrouwd en veilig je correspondentie overal en 24/7 inzien.

## Andere overheidsinstellingen & kostenbesparing

MijnOverheid Berichtenbox wordt door onder meer UWV, RDW, en intussen ook de Belastingdienst, als een serieus communicatiemiddel met de klant gezien. Voor een middelgrote gemeente als Meppel is het dan ook prachtig dat we kunnen meeliften op hun landelijke voorlichtingscampagnes. Dat hoeven we niet allemaal zelf te regelen. Daarnaast is het een prettige bijkomstigheid dat we kunnen besparen op papier en portokosten. Er zijn calculaties die uitgaan van een besparing van enkele euro's per document.

Meppel verstuurt alleen al 15.000 belastingaanslagen per jaar. Als je op termijn uitgaat van minimaal 100.000 uitgaande documenten per jaar, wordt het een forse besparing. Daarvoor moeten we onze klanten natuurlijk nog wel vragen om MijnOverheid Berichtenbox te gaan gebruiken.

## Toekomst

MijnOverheid Berichtenbox is nu nog eenrichtingverkeer: wij kunnen alleen richting klant communiceren. Ik droom van veel meer interactie met de klant via MijnOverheid. Waarom kunnen onze klanten niet meer standaardproducten aanvragen via MijnOverheid? Waarom regelen we niet met elkaar een centrale voorziening om zaken met de overheid te regelen? Nu doen gemeenten en andere overheidsinstellingen dat individueel. Nu laten we onze klant in MijnOverheid Berichtenbox alleen nog maar resultaten van zijn aanvraag of correspondentie zien.

Zou het niet mooi zijn als ik op een dag wakker word en al mijn communicatie met mijn overheid via MijnOverheid loopt? Uit het Nationaal E-mail Onderzoek 2014 blijkt dat het vertrouwen in e-mail bijzonder groot is. Zodra berichten een officieel karakter krijgen, is e-mail zelfs het meest gewenste communicatiekanaal!

En nog mooier: via overheid.nl eigen gegevens ook goed kunnen controleren en corrigeren? Dan wordt het nog eens echte tweezijdige communicatie met enorm potentieel rendement: voor burger en overheid. Rendement qua financiën, maar vooral rendement qua vertrouwen in elkaar!

## Klein LEF ziet kansen door aansluiting op basisinfrastructuur



Ook de minder bekende uitvoeringsorganisaties van de overheid kunnen de vruchten gaan plukken van de opgeleverde i-NUPbouwstenen.

“Sterker nog, binnen mijn organisatie wordt al volop gebruikgemaakt van het feit dat dankzij i-NUP de Basisregistratie Personen ook voor ons is ontsloten,” begint Nina Huygen, directeur van het Schadefonds Geweldsmisdrijven dat onderdeel is van platform Klein LEF. “Door aangesloten te zijn op de basisinfrastructuur kunnen daartoe bevoegde medewerkers van het Schadefonds die basisregistratie raadplegen, en dan niet alleen op adresgegevens maar ook voor aanvullende informatie zoals familierelaties en gezagsverhoudingen. Voor ons is dit essentieel om aan slachtoffers recht te doen en de juiste rechthebbers een tegemoetkoming te laten ontvangen.”

Het Schadefonds Geweldsmisdrijven

hoopt in de nabije toekomst gebruik te maken van aanvullende i-NUP bouwstenen zoals DigiD en de Berichtenbox. Nina Huygen maakt een belangrijke kanttekening: “Voor ons is dat nog niet helemaal zeker omdat wij werken met informatie die privacygevoelig is, en die willen wij alleen langs digitale weg uitwisselen als die privacy is geborgd.”

Als het om digitalisering gaat is het Schadefonds Geweldsmisdrijven ambitieus bezig: “We zijn binnen de slachtofferketen volop bezig met verbeteringen in de digitale informatie uitwisseling. Dat zou de kwaliteit en snelheid waarmee we slachtoffers kunnen bedienen enorm verbeteren, en ontlast bovendien de OM- en politie organisaties.”

## Klein LEF

Platform ‘Klein LEF’ wordt getrokken door enkele minder bekende uitvoeringsorganisaties. Hierbij een korte inventarisatie van hun doelstellingen:

- Het Schadefonds Geweldsmisdrijven verstrekt aan slachtoffers met ernstig psychisch of fysiek letsel een financiële tegemoetkoming.
- De Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ) is een onafhankelijk orgaan dat verantwoordelijke bewindspersonen gevraagd en ongevraagd adviseert over sanctietoepassing en jeugdbescherming. Daarnaast verzorgt de RSJ, als hoogste beroepsrechter, de penitentiaire rechtspraak in gevangenissen, jeugd- en tbs-inrichtingen.
- CIBG voert alle registertaken voor het Ministerie van VWS uit. Daarnaast houdt het diverse beroepenregisters en gegevensknooppunten bij voor de rest van de overheid.
- De Huurcommissie beslecht geschillen tussen huurder en verhuurder door bindende uitspraken over de hoogte van de huurprijs en servicekosten, jaarlijkse huurverhoging en gebreken in de huurwoning. Anke van Heur, voorzitter van de Huurcommissie

Volg ons op Twitter



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



# Transitie jeugdinstelsel vraagt om toekomstvaste ICT-basis



Vanaf 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor alle hulp aan kind en gezin – van opvoedadvies en begeleiding tot aan jeugdbescherming en -reclassering. Het Gemeentelijk Gegevensknooppunt dat daarvoor nodig is, wordt nu door gemeenten in gebruik genomen. Daarmee zijn ze klaar voor ook deze transitie. Maar laten we niet blijven hangen in ‘transitieproof’, vinden Erik Gerritsen van de Jeugdbescherming en Larissa Zegveld van KING. Een transformatie van het jeugdinstelsel is het doel. En daar moet nog heel wat voor gebeuren.

Vanaf 1 januari 2015 zijn de verantwoordelijkheden en geldstromen rondom jeugdhulp niet langer verspreid over drie verschillende partijen (Rijk, provincie en gemeente). Maar belegd bij één partij: de gemeente waar het kind of gezin woont. Gemeenten worden zo regisseur van alle hulp aan kind en gezin. Aan de basis van deze transformatie ligt de visie één gezin, één plan, één regisseur. Een goede visie? “Jazeker!” roept Erik Gerritsen enthousiast. “In onze stadsregio is die visie zo ongeveer uitgevonden.” Gerritsen is Bestuursvoorzitter Jeugdbescherming Regio Amsterdam, de organisatie die vanaf 1 januari voor 16 gemeenten de hulp aan ‘moeilijke gezinnen’ op zich gaat nemen.

## Meer veiligheid

“In de jeugdzorg is nu te veel bureaucratie en te weinig samenwerking”, begint Gerritsen. “Daardoor zijn we er vaak niet op tijd bij en belanden kinderen sneller in de dure jeugdzorg. Het huidige systeem creëert dus zijn eigen doelgroep! Om je een beeld te geven: een uithuisplaatsing kost € 130.000 per kind per jaar. En opname

in een gesloten jeugdinrichting kost € 150.000. Alle jeugdhulp in één hand leidt niet alleen tot minder bureaucratie. Maar ook tot meer samenwerking rondom het kind. Bijvoorbeeld met scholen, schuldhulp, woningcorporaties en de Dierenbescherming. Want wie z’n dieren mishandelt, mishandelt vaak ook z’n kinderen. Een generieke, gezinsgerichte aanpak heeft in onze regio al resultaat opgeleverd, zowel in kwaliteit als in kosten. Zo is er ten opzichte van 2006 nu 70% minder bureaucratie en zijn er 50% minder – dure – ondertoezichtstellingen. Maar het mooiste is: de veiligheid van kinderen in onze regio is aantoonbaar verhoogd. En dat is waar het om draait.”

## Transitie is hefboom

Met de transitie op 1 januari van alle jeugdhulp naar gemeenten zijn we er nog lang niet, benadrukt Gerritsen: “Het is slechts een hefboom. De eerste stap op weg naar de beoogde transformatie van de gemeente als regisseur van alle hulp rondom een kind. Daar moet nog heel veel werk voor worden verzet. Dat is voor 80% het bestrijden van bureaucratie en het

aangaan van slimme samenwerkingen. Daarnaast moeten gemeenten zich ontwikkelen tot deskundigen in jeugdzorg. Tot een club mensen die wéét waar ze ‘t over hebben, en die niet automatisch gaan voor goedkoop. Tegen gemeenten zeg ik dus: kom eens praten en leer ons kennen. Dan zie je met eigen ogen waarom een goede gezinsmanager geld kost. Het is een zinvolle investering, omdat die leidt tot minder ondertoezichtstellingen en minder uithuisplaatsingen. Minder bureaucratie, meer samenwerken en deskundigheid ontwikkelen. Dat is een bestuurlijke opgave die niet rond is op 1 januari 2015. De randvoorwaarden voor goed opdrachtgeverschap zijn waarborging van de privacy en goede ICT. Justitiële gegevens over kinderen en jongeren moeten veilig en verantwoord uitgewisseld kunnen worden. Die voorwaarden moeten op 1 januari vervuld zijn, en dat zijn ze ook.”

## Gemeentelijk Gegevensknooppunt

“Klopt”, bevestigt Larissa Zegveld, directeur van het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING). “Gemeenten moeten per 1 januari ook met jeugdinstanties informatie kunnen uitwisselen over toewijzingen en declaraties. Om dit veilig digitaal te kunnen doen, bouwden wij samen met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en het Inlichtingenbureau een speciaal gegevensknooppunt. Dit Gemeentelijk Gegevensknooppunt sluit gemeenten - via het knooppunt RINIS - aan op VECOZO. En VECOZO is weer het communicatiepunt voor ketenpartijen in de zorg. Zo knopen we organisaties letterlijk aan elkaar. Het Gemeentelijk Gegevensknooppunt werd binnen negen maanden gerealiseerd en binnen de bestaande organisaties, standaarden en infrastructuur. Iedereen heeft er knalhard aan gewerkt. Dat is een pluim waard. Maar feit blijft dat het Gemeentelijk Gegevensknooppunt slechts een eerste basisfunctionaliteit biedt. Het is een minimale voorwaarde om de voormalige taken van het rijk en de provincie efficiënt te kunnen uitvoeren.”

## Verknijpte werkelijkheid

Aansluiting op het Gemeentelijk Gegevensknooppunt is een belangrijke eerste stap, aldus Zegveld: “Maar we moeten ervoor waken dat we blijven hangen in ‘transitieproof’. Want er is nog veel te doen na 1 januari. Ik zeg wel eens: we leven nu qua jeugdhulp in een verknijpte werkelijkheid. Waarin de cliëntinformatie, de gegevens over zorg en over aanbieders her en der verspreid zijn. Terwijl we toe moeten naar een geïntegreerde werkelijkheid. Een werkelijkheid die draait om één aanpak voor één kind. Dat vraagt om een geïntegreerde ICT-basis waarin gegevens worden gekoppeld, uitgewisseld en hergebruikt, ook uit het Stelsel van Basisregistraties dat in het i-NUP is

## Wat is...

<b>KING</b>	KING ondersteunt gemeenten in hun dienstverlening en ICT, ook bij deze decentralisatie in het sociale domein.
<b>RINIS</b>	RINIS is een beveiligde snelweg voor digitaal gegevensverkeer. RINIS biedt organisaties de mogelijkheid om sneller, beter en veiliger gegevens uit te wisselen.
<b>Inlichtingenbureau</b>	Deze organisatie helpt gemeenten en andere overheidsorganisaties. Zij helpen gemeenten te bepalen op welke ondersteuning burgers recht hebben.
<b>VECOZO</b>	VECOZO is het communicatiepunt voor ketenpartijen in de zorg die hun administratieve processen willen stroomlijnen en optimaliseren. VECOZO faciliteert een digitale omgeving waarin de ketenpartijen snel, eenvoudig en veilig gegevens kunnen uitwisselen.

ontwikkeld. Uiteraard moet dit veilig en alleen toegankelijk zijn voor die professionals die deze informatie ook echt nodig hebben.”

## Basis met i-NUP

Zegveld vervolgt: “Neem het woonplaatsbeginsel dat deels uit de Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP) komt. Dat beginsel is in de jeugdzorg belangrijk voor de kostenverrekening.

## Het is een kwestie van uitproberen en leren

Als je eenmalig vastlegt waar een kind en de ouders wonen, kun je daar gegevens aan hangen over de zorg, over de inkoop en de declaraties.... Dat woonplaatsbeginsel, daar werken we nu aan. Het is ook de weg die we verder moeten inslaan, vind ik. En dat geldt ook voor de andere partners in het sociale domein. Alleen met stevige, geïntegreerde en veilige ICT-basis kan effectief en kostenbesparend worden toegewerkt naar die geïntegreerde werkelijkheid. En dat kan ook, want die basis is met het i-NUP gelegd. Maar het is een meerjarenplan.”

Gerritsen ziet het niet als probleem dat er op 1 januari op landelijk niveau geen digitale gezinsdossiers klaarliggen: “Integendeel, zou ik bijna zeggen. Een

goed informatiesysteem ontwikkel je in de praktijk. Pas als je weet wie welke informatie nodig heeft, kun je een systeem maken waar iedereen tevreden mee is. Gemeenten kunnen er natuurlijk ook voor kiezen om het door Bureau Jeugdzorg recent ontwikkelde digitaal gezinsdossier WIJZ te gaan gebruiken.”

## Kijk, leer en oefen

Na 1 januari begint het echte werk voor gemeenten, besluit Zegveld: “Gemeenten moeten bijvoorbeeld ook hun werkprocessen afstemmen op de nieuwe gelegde digitale koppelingen. Dat is niet in een dag klaar. Het is een kwestie van uitproberen en leren. Wat goed werkt, is als een paar gemeenten zich opwerpen als voorhoedegemeenten. Zij kunnen nieuwe oplossingen en processen testen en hun kennis op een gestructureerde manier delen. Naast deze tip aan het adres van gemeenten zeg ik ook: geef gemeenten even de tijd. Er gebeurt enorm veel, maar een transformatie kost nu eenmaal tijd.”

Gerritsen heeft maar liefst 55 tips voor gemeenten, gebundeld in zijn boek Hoe overleef je als gemeente de transitie jeugdzorg, 55 tips voor deskundig opdrachtgeverschap. Waarvan de kern is, besluit Gerritsen: “Gemeenten, leer de jeugdzorg kennen en zorg dat je een deskundig opdrachtgever wordt. Maar belangrijker is tip nummer 55: neem geen van deze tips als zoete koek aan. Ga zelf de praktijk in. Kijk, leer en oefen.”



## Van jeugdzorg naar jeugdhulp

Jeugdhulp is vanaf 2015 de overkoepelende term voor alle hulp aan kinderen, jongeren en gezinnen. Zoals de huidige jeugdzorg (ambulante zorg aan huis, pleegzorg, jeugdgezondheidszorg en verblijf in een jeugdinstantie). Maar ook de jeugd-ggz (psychiatrische behandeling en dyslexiezorg) en de zorg bij beperking en ziekte. Vanaf 2015 gaan bijna al deze jeugdtaken naar gemeenten. Kijk voor meer informatie op [hoeverandertmijnzorg.nl](http://hoeverandertmijnzorg.nl), de website van VWS voor cliënten in de zorg.



# “Met dapperheid keuzes maken”



## KvK wil volume leveren voor gebruik i-NUP bouwstenen

Hankie van Baasbank van de Kamer van Koophandel is een vrouw met een missie: ze wil graag alle ondernemers in Nederland aan de eHerkenning. En dan krijgen ze er meteen een Berichtenbox bij. Omdat Van Baasbank ervan overtuigd is dat het voor ondernemers ‘gewoon heel erg fijn is’ als het papieren tijdperk wordt afgesloten. Een gesprek over digitale dienstverlening als speerpunt in de bedrijfsstrategie: ‘het zal wel duidelijk zijn dat ik ontzettend positief sta tegenover de e-overheid’.

### 95% digitaal

“Van de totale dienstverlening van de Kamer van Koophandel is inmiddels 95% gedigitaliseerd! Ik vind dat mooi. Informatie en voorlichtingsmateriaal is allemaal online beschikbaar. En ondernemers kunnen de meeste zaken digitaal afhandelen. Exportdocumenten aanvragen bijvoorbeeld, maar ook de inschrijving kan voor een groot deel online. Alleen voor identificatie moeten mensen nog naar ons toekomen. Ondernemers maken massaal gebruik van de mogelijkheden. Jaarrekeningen worden steeds meer digitaal ingediend. Terwijl dat officieel nog helemaal niet hoeft.”

### Sexy Handelsregister

“Ik ben daar trots op. Maar het is niet mijn verdienste hoor. Ik zit hier sinds januari. De beweging om te digitaliseren is natuurlijk al langer gaande. Ik heb er wel veel lol in om nu dóór te pakken. Bij mijn aantreden hier heb ik gezegd: doe in mijn portefeuille maar dat Handelsregister. Door velen werd dat toch een beetje stoffig gevonden. Ik vind het leuk om aan zoiets een andere wending te geven, het sexy te maken. Te laten zien wat het belang ervan is en hoe goed het past in onze strategie. Nu is

er niemand meer die het Handelsregister niet belangrijk vindt. Digitale dienstverlening aan overheden en bedrijven is hét speerpunt van de landelijke Kamer van Koophandel. En het Handelsregister is daarvan een hele belangrijke pijler.”

### E-herkenning

“We zijn er nog niet! Ons streven is: maximaal digitaal. Zodat ondernemers zich volledig met ondernemen kunnen bezighouden. Daarom werken we nu aan een betaalbare mogelijkheid voor elektronische authenticatie voor ondernemers. Zeg maar: het elektronische paspoort voor bedrijven. Doel is uiteindelijk dat ondernemers zich volledig digitaal kunnen inschrijven, en dat ze ook wijzigingen kunnen doorgeven. 24/7, zónder dat ze nog langs hoeven te komen om zich te identificeren. Daarvoor is wel brede acceptatie van een vorm van eHerkenning noodzakelijk. We moeten voorkomen dat elke overheidsorganisatie z'n eigen voorziening ontwikkelt.”

### Volume

“We hebben een aanbod liggen bij Economische Zaken voor een doorbraakproject. Hoe kunnen we

zoveel volume creëren dat gebruik van eHerkenning aantrekkelijk wordt? Op dit moment lopen we vast in de eeuwige discussie: moeten we niet wachten op wat er mogelijk nog komt aan nóg slimmere voorzieningen? Maar als je blijft wachten gebeurt er niks. Als KvK kunnen wij volume leveren. Elk jaar schrijven zich hier 100 000 ondernemers in. Die willen we allemaal eHerkenning aanbieden. Tel daarbij op alle 1,4 miljoen bedrijven die al staan ingeschreven... Zo denken we in een jaar toch gauw 500.000 ondernemers warm te maken voor eHerkenning.”

### Lobby

“Voor alle duidelijkheid: het doorbraakproject loopt nog niet. Als Raad van Bestuur hebben we een aantal randvoorwaarden gesteld, die moeten éérst zijn ingevuld. De meeste zijn inmiddels rond. Maar we gaan pas van start als er een aansluitkalender voor andere organisaties ligt. Daarom zijn we samen met EZ druk met een lobby richting andere overheidsorganisaties. We vinden dat er nog minimaal één substantiële club moet aanhaken. We willen voorkomen dat ondernemers straks denken: wat kan ik er eigenlijk mee? Alleen zaken doen met de Kamer van Koophandel? Dat is niet genoeg. Maar als ze dezelfde voorziening óók kunnen gebruiken voor zaken met UWV, de Belastingdienst, RDW... kijk dán zeggen ondernemers: fijn! Daar kan ik veel mee.”

### Berichtenbox

“Om diezelfde reden willen we, onder dezelfde voorwaarden en parallel aan eHerkenning, ook de Berichtenbox voor bedrijven aanbieden. De digitale



Hankie van Baasbank is lid van de Raad van Bestuur van de op 1 januari 2014 gestarte landelijke Kamer van Koophandel. In haar portefeuille zit onder andere het Handelsregister

brievenbus waarin bedrijven post van de overheid kunnen ontvangen. Voor ondernemers is het gewoon heel fijn, dat er een eind komt aan het tijdperk van de fysieke brieven. Het is veilig, overzichtelijk en scheelt ondernemers tijd en geld.”

### Dapperheid

“Het zal wel duidelijk zijn: ik sta ontzettend positief tegenover de e-overheid. Neem alleen al het Handelsregister. Voor ondernemers

scheelt het een berg administratie dat ze nog maar één keer hun bedrijfsgegevens hoeven door te geven. Ook de overheid profiteert: de kwaliteit van gegevens is echt beter. Helemaal door de koppeling met de BAG. Maar zoals ik zei: we zijn er nog niet. En willen we echt stappen zetten, dan is een betrouwbare en vooral breed geaccepteerde voorziening voor eHerkenning nodig. En ja, daarvoor moeten wijzelf en anderen met enige dapperheid een aantal keuzes maken.”

# “Digitalisering gaat vooral over een andere manier van denken”

## i-NUPbouwstenen op maat gemaakt voor de onderwijssector

“Een pdf’je in plaats van een papier of een mailtje in plaats van een brief is niet waar de digitale overheid werkelijk over moet gaan. Uiteindelijk wil je met digitalisering de dienstverlening naar burgers en bedrijven verbeteren. Of, in het geval van DUO, naar onderwijsinstellingen en studenten. Dat gaat veel verder dan pdf’jes versturen.”

Aan het woord is Johann Schreurs, lead architect bij de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). Veel gaat er al digitaal bij DUO. Zo is het bekostigen van onderwijsinstellingen, één van de

hoofdtaken van DUO, al sinds 2003 grotendeels geautomatiseerd. Ook legt Schreurs uit hoe er geprofiteerd wordt van bouwstenen uit de digitale basisinfrastructuur.

### Subsidietoekenning niet langer handmatig

Op dit moment werkt DUO aan het Programma Dienstverlening Instellingen. Schreurs: “Binnen dit project hebben we de subsidieregels helemaal in onze IT ingebouwd. Zodra een school erkend is, verschijnt die straks in ons systeem. En wordt direct zichtbaar of zo’n school recht heeft op subsidies. En op welke. Het resultaat? Het systeem regelt de subsidietoekenning, dat hoeft dan niet meer handmatig.”

### Intuïtiever

“Een tweede ontwikkeling is het Programma Vernieuwing Studiefinanciering”, vervolgt Johann Schreurs. “Vrijwel alle aanvragen voor studiefinanciering verwerkt DUO straks digitaal. Alleen bijzondere gevallen behandelen we dan nog handmatig. Daarnaast kan de student zijn studiefinanciering gemakkelijker aanvragen. Het portal ‘MijnDUO’ wordt overzichtelijker en informatiever. Het wijzigen van bijvoorbeeld de hoogte van je studiefinanciering gaat veel intuïtiever werken.”

### Basisregistraties

Ook DUO maakt gebruik van de basisregistraties. Schreurs: “Soms moeten we een bouwsteen wel iets ombouwen om ‘m bruikbaar te maken binnen de onderwijssector. Dat was bijvoorbeeld het geval bij Digikoppeling. Deze standaard voor elektronisch berichtenverkeer was voor ons niet helemaal toereikend, omdat

wij ook in de cloud werken. Bij landelijke examens bijvoorbeeld. Dan maken 10.000 mensen tegelijkertijd een toets, iets waar de infrastructuur van de overheid nu nog niet op berekend is. Dus dat doen we in de cloud. Omdat dit bij Digikoppeling nog niet kon, hebben we deze omgebouwd tot Edukoppeling. Misschien kan de rest van de overheid daar weer van profiteren.”

### Toekomstmuziek

“Bij dit soort ontwikkelingen is het zaak om nú al na te denken over de toekomst. Bijvoorbeeld: wanneer de subsidietoekenning aan onderwijsinstellingen straks geautomatiseerd gaat, dan zou de volgende stap kunnen zijn dat scholen zélf toegang krijgen tot (een deel van) ons systeem. Zodat ze kunnen zien of het aantal leerlingen of vakken invloed heeft op de hoogte van de subsidie. Op basis daarvan kan een school besluiten meer leerlingen aan te

# “De burger ziet ons als 1 overheid. Daar moeten we samen voor gaan.”



## Betere samenwerking door gebruik zelfde standaard

Digitalisering maakt het brandweerwerk veiliger en effectiever, vindt Diemer Kransen. Kransen is regionaal commandant Brandweer Midden- en West-Brabant én CIO van Brandweer Nederland. Hij vindt dat de partners in de veiligheidssector gezamenlijk moeten optrekken als het gaat om de informatievoorziening. “Je hebt elkaar nodig om slagkracht te kunnen ontwikkelen.”

### Minder brand, meer risico

Er is veel veranderd in het brandweerwerk, vertelt Kransen. “Vroeger kende iedere brandweercommandant zijn wijk op zijn duimpje. Bij een brandmelding wist hij precies om welk pand het ging. En ook: wie er woonde, hoe de omgeving eruit zag. Ons werk is alleen maar complexer geworden. Want er zijn dan wel minder branden, maar als er brand uitbreekt, zijn de risico's veel groter. Alleen al door de moderne manier van bouwen. In zo'n goed geïsoleerd nieuwbouwpand loopt bij brand de hitte extreem hoog op. Vél gevaarlijker dan zo'n uitslaande brand van vroeger.”

### Al in de brandweerwag

De afgelopen jaren is flink geïnvesteerd in materieel en personeel, om te professionaliseren. “Mijn mensen krijgen te maken met complexe klussen, grote risico's”, vervolgt de regionaal commandant. “Daar moeten ze snel en adequaat op reageren. En dat kan alleen als ze beschikken over de juiste informatie. Dat begint al als de brandweerwagen uitrukt. Informatie is in die eerste fase cruciaal. Dan moet je weten: om welk pand gaat het? Hoeveel verdiepingen heeft het? Hoeveel mensen verblijven er? Waar zijn de brandkranen? Hoe meer we op dat moment weten, hoe sneller we kunnen handelen. En hoe beter we de strategie kunnen bepalen.”

### On the road

Al die gegevens heeft de brandweer tegenwoordig *on the road* beschikbaar, via de 'Digitale Bereikbaarheidskaart', vertelt Kransen. Die Digitale Bereikbaarheidskaart (DBK) bestaat eigenlijk uit een serie kaarten voor het verzamelen, opslaan en weergeven van ruimtelijke gegevens. Op een laptop of tablet kun je verschillende gegevens opvragen. En verschillende kaarten 'over elkaar heen leggen'. “Zo wordt van iedere locatie in één oogopslag duidelijk wat de situatie ter plekke is.”

## Want een ramp stopt niet bij een regiogrens

### Eerst redden, dan blussen

De DBK put onder meer uit de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) en de Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT), beide onderdeel van i-NUP. Kransen: “Dankzij die basisregistraties beschikken we over specifieke locatiegebonden gegevens. Dat helpt ons om goed te kunnen optreden. Laten de BAG-gegevens bijvoorbeeld zien dat het gaat om een brand in een verzorgingshuis? Dan weten we dat er veel niet-zelfredzame mensen aanwezig zijn. Dan gaan we dus éerst redden, en dan pas blussen. Maar ook zoiets simpels als verkeersdrempels:

in onze aanrijdroutes vermijden we die liefst zo veel mogelijk. Goed dus dat ze, via de BGT, op onze kaart staan. Blijken overigens bepaalde basisgegevens niet te kloppen? Dan zijn we als brandweer verplicht dat terug te melden. Zo zijn we in feite de 'ogen en oren' van de basisregistraties.”

### Ramp stopt niet bij de grens

Als CIO van Brandweer Nederland houdt Kransen zich bezig met informatievoorziening en informatiemangement. Versterken van de landelijke samenwerking is daarbij een belangrijke ambitie. “Want een ramp stopt niet bij een regiogrens. We zijn nu bezig om alles zoveel mogelijk gemeenschappelijk te gaan doen binnen de brandweer. Dat betekent goede afspraken maken over het verzamelen, beheren en delen van gegevens. Ook over de regio's heen. Je hebt elkaar nodig om slagkracht te kunnen ontwikkelen. De Digitale Bereikbaarheidskaart vind ik een mooi voorbeeld van hoe we dat over regiogrenzen hebben geregeld. Die kaart wordt landelijk dekkend. En standaard beschikbaar in vrijwel elke brandweerwagen.”

### Elkaar versterken

Maar Kransen kijkt verder dan de deur van de brandweerkazerne. “Sinds 1 januari 2014 zijn de veiligheidsregio's een feit. Als brandweer zijn we daarin één van de partners. Ik vind het belangrijk dat

die 25 veiligheidsregio's dezelfde dingen gaan doen. We zijn dan ook volop in contact met de andere partners binnen de veiligheidsector. Zoals de politie, Rijkswaterstaat, ambulance. Om samen na te denken: hoe kunnen we gegevens goed delen en koppelen? Hoe versterken we elkaar?”

### Eén slagvaardige overheid

“Er zijn heel veel betrouwbare, actuele gegevens beschikbaar in de veiligheidssector,” besluit Kransen.

“We moeten nu zorgen dat we het zó inrichten - met goede koppelingen en het terugmeldproces - dat we er samen slagvaardig mee kunnen omgaan. De basisregistraties zijn daarvoor de fundering, i-NUP ligt aan de basis. Daarop moeten we gezamenlijk met alle veiligheidspartijen verder bouwen. Kijk: de burger, de ondernemer, die ziet ons gewoon als één overheid. Zo moeten we onze dienstverlening ook inrichten. Als één partij. We moeten er samen aan gaan staan.”



Diemer Kransen, regionaal commandant Brandweer Midden- en West-Brabant, CIO Brandweer Nederland

## Meer privacy, meer veiligheid

Ook bij gegevensuitwisseling met andere overheidsinstellingen probeert DUO vernieuwend te denken. Met als inzet: niet meer informatie uitwisselen dan strikt noodzakelijk. Heeft DUO bijvoorbeeld inkomensgegevens nodig van de Belastingdienst? Dan krijgt het nu nog het precieze inkomen te zien. Maar wat DUO nodig heeft, is alleen een antwoord op de vraag: zit het inkomen van deze burger bóven of ónder een bepaalde grens? In het laatste geval wordt slechts minimale informatie doorgegeven. Dat is niet alleen beter voor de privacy, maar ook voor de veiligheid. De basisregistraties zitten nu nog niet op deze manier in elkaar. Maar deze kant moet het wel op in de toekomst.

nemen, of een extra vak aan te bieden. Dat is een flinke stap voorwaarts in je dienstverlening. Je helpt dan een school bij het maken van belangrijke keuzes.” “Het aanvragen van studiefinanciering zou in de toekomst wellicht via de onderwijsinstelling kunnen verlopen. Nu moet dat bij DUO, maar waarom eigenlijk? Als student bent je vooral

geïnteresseerd in je school: dáár ga je elke dag naar toe. Als je je inschrijft voor een school, is het logisch dat je via die school ook je studiefinanciering kunt aanvragen. Dat betekent voor ons dat er een verschil komt tussen aanbod en uitvoering. De school biedt het aanvragen van studiefinanciering aan, en DUO regelt achter de schermen de

uitvoering. Als student merk je niets van dat laatste. Je hebt maar te maken met één instelling, namelijk je school.”

### Kleine blokjes

Scheurs benadrukt: “Ik weet niet of het er precies zo gaat uitzien als ik nu schets. Maar daar gaat het niet om. Het gaat om de manier van denken. En die kan verregaande gevolgen hebben. Daar proberen we nu al rekening mee te houden in onze IT. Zo bouwen we in kleine, zelfstandige blokjes die een deeltransactie volledig kunnen uitvoeren. Blokjes die je eenvoudig aan elkaar kunt koppelen en ontkoppelen. Bijvoorbeeld het blokje 'betalen'. Mocht in de toekomst het besluit vallen dat een andere organisatie dat blokje van ons overneemt, dan kunnen we 'betalen' gemakkelijk uit ons proces halen. Zoiets zou niet kunnen bij een lineair ketenproces waarbij alles aan elkaar vast zit.”

“Een andere manier van bouwen is dus nodig. Maar vooral een andere manier van denken. Het vereist een

cultuuromslag binnen de overheid. Dat maakt het erg interessant om juist nú bij de overheid aan de slag te zijn!”

## DUO in cijfers

DUO beheert de gegevens van:

- 1.600.000 po-leerlingen
- 974.000 vo-leerlingen
- 495.000 mbo-leerlingen
- 440.000 hbo-studenten
- 250.000 wo-studenten
- 595.000 debiteuren

Digitale dienstverlening aan individuele klanten in 2013:

- Bezoeken website: 16.409.000
- Bezoeken portal MijnDUO: 6.477.000
- Digitale aanvragen studiefinanciering: 163.000

- Digitale wijzigingen studiefinanciering: 1.558.000
- Digitale berichten studiefinanciering: 3.094.000

DUO bekostigt onderwijsinstellingen:

- 7.336 basisscholen
- 636 vo-scholen
- 69 mbo-instellingen
- 37 hbo-instellingen
- 17 universiteiten

# “We zijn de vrijblijvendheid voorbij”

Slotbijeenkomst i-NUP & Operatie NUP: afsluiting en een nieuw begin



Met i-NUP en Operatie NUP is het fundament gelegd voor de digitale overheid. Het was een periode van uitdagingen en mooie successen, zo werd duidelijk tijdens de slotbijeenkomst van beide programma's. Een bijeenkomst waar vooral vooruit werd gekeken. Zoals Gert-Jan Buitendijk, directeur-generaal Bestuur en Koninkrijksrelaties bij het ministerie van BZK tijdens de bijeenkomst stelde: “Ik beschouw dit als het begin van het vervolg. Het fundament ligt er, we kunnen gaan bouwen.”

Tijdens het debat in de feestelijk aangeklede zaal van TivoliVredenburg in Utrecht kwamen op 1 december ruim 150 stakeholders en andere betrokkenen bijeen om een klein feestje te vieren. In korte, snelle debatten met steeds wisselende panelleden op het podium en de deelnemers in de zaal werd stilgestaan bij de successen van i-NUP en Operatie NUP. Samenwerking stond als thema centraal in het eerste deel van de bijeenkomst. TofThissen, directeur KING: “Als ik kijk waar we nu staan, dan hebben we heel veel geleerd in de collectiviteit van generieke voorzieningen. We zijn op weg naar de gewenste basisgemeente.”

Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG): “Op onze recente buitengewone algemene ledenvergadering sprak 97% zich uit voor het intensiveren van de samenwerking voor digitalisering. De NUP-bouwstenen zijn de basis voor de grootste innovatie bij de overheid: de drie decentralisaties, de Omgevingswet. De motor van deze vernieuwing moet blijven draaien.”

## Decentralisaties eisen gebruik digitale infrastructuur

De vrijblijvendheid is voorbij, zo is een conclusie en een centraal thema op de bijeenkomst. Gert-Jan Buitendijk, directeur-generaal Bestuur en Koninkrijksrelaties bij BZK, beaamt dat: “We hebben deze digitalisering nodig voor het voeren van een goede bedrijfsvoering en om de dienstverlening aan burgers en bedrijven op orde te houden. Het fundament ligt er en het is een grote verantwoordelijkheid voor ambtenaren en bestuurders om dit te beheren en het gebruik uit te bouwen.” Gemeenten hebben momenteel hun handen vol aan de decentralisaties, het lijkt alsof het gebruik van de digitale infrastructuur daardoor op de achtergrond is geraakt. Janine Jongepier, afdelingshoofd Informatiebeleid bij BZK, reageert op een stelling met die strekking: “Op korte termijn geldt dit, maar voor de lange termijn gaan de decentralisaties het gebruik van het stelsel eisen. Mensen willen dat hun gegevens correct in registraties staan en dat professionals deze gegevens op een goede manier gebruiken.” Debatleider Tom Rodrigues vraagt of de deelnemers in de zaal het



V.l.n.r. Kees Jan de Vet (DirectieraadVNG), José Lazeroms (Raad van Bestuur UWV), minister Ronald Plasterk, TofThissen (Directie KING), Regina Riemersma (PSB), Gert-Jan Buitendijk (Ministerie BZK).

## Het belangrijkste nu is dat dit onderwerp niet stopt. Wil je vertrouwen van de burger, dan heb je deze infrastructuur nodig

De samenwerking kwam de afgelopen vier jaar goed van de grond, ook met andere overheden en met leveranciers, concludeert hij. Wat nog veel beter kan is het creëren van bestuurlijke betrokkenheid: “Dat vind ik echt een opgave voor de toekomst, dat er bij burgemeesters en wethouders veel meer draagvlak komt voor de digitale samenleving.” Dat besef groeit bij bestuurders, zegt Kees Jan de Vet, lid van de directieraad van de

hiermee eens zijn, een meerderheid steekt de hand omhoog. “Dat is mooi,” concludeert Jongepier, “mag ik dit dan in wetgeving vastleggen?” Het aanpassen van wetgeving is één van de harde voorwaarden voor een breed gebruik van de digitale infrastructuur. Marco Kleinherenbrink, directeur Divisie Gegevensdiensten UWV, refereert hier ook aan: “We hebben wetgeving nodig die uitgaat van het gebruik van al bij de overheid aanwezige gegevens.” Daar ligt dus nog een taak voor de wetgever, een taak die Jongepier graag oppakt in het nu lopende wetgevingsprogramma e-overheid, zegt ze.

## Een business case voor gemeenschappelijkheid

Een andere harde voorwaarde voor een geslaagd ‘bouwen’ op het digitale fundament is financiering. Dit was de afgelopen jaren een knelpunt, dat nog steeds niet is opgelost. Noud Hooyman, hoofd Geo-informatie bij het ministerie van I&M en verantwoordelijk voor zes basisregistraties, zag het de afgelopen jaren gebeuren: “De samenwerking was minder succesvol als het ging over de financiering. Als je in stuurgroepen overlegt wie het moet betalen, dan schieten we direct terug in oude mechanismen.” De baten vallen immers

vaak elders, wat investeren vanuit één partij lastig maakt. Dirk Jan de Bruijn, onder meer actief voor Bureau Gateway, pleit in dit kader voor een andere houding: “Laten we kijken naar de hele infrastructuur en de voordelen die dit oplevert. Laten we ons minder als boekhouders gedragen en meer als investeerders.” Jan Willem Duijzer, CIO van de gemeente Den Haag, rekent de aanwezigheid voor dat als je deze investeringen als één overheid bekijkt, de business case vrij snel rond komt: “Ik denk dat we makkelijk in tien jaar naar een halvering van ons uitvoeringsbudget kunnen, als we deze infrastructuur goed gebruiken. Dat is een sterke business case voor gemeenschappelijkheid.” Er wordt ook gepleit voor een organisatie die de digitale infrastructuur beheert, zoals Rijkswaterstaat het wegennet beheert. Met bijbehorend budget. Jan Fraanje, gemeentesecretaris van Bostel en secretaris van de VGS: “Laten we tien procent van het budget dat nu naar Rijkswaterstaat gaat beschikbaar stellen voor het beheer en onderhoud van deze digitale infrastructuur.”

## Aan de slag

Samen doorgaan, dat is een leidend thema van deze slotbijeenkomst.

Daarvoor is een duidelijke ‘stip op de horizon’ nodig. Meer als één overheid gaan werken vanuit de behoefte van burgers en bedrijven, blijkt een sleutel tot die samenwerking. Dat wordt ook benadrukt door minister Plasterk van BZK, in zijn afsluiting van de bijeenkomst. Hij bedankt iedereen voor de inzet in de afgelopen vier jaar: “Wat u heeft gedaan gebeurde in zekere zin op de achtergrond, maar draagt in hoge mate bij aan het vertrouwen in de overheid en het gemak van de overheid.” De Dicommissaris zal het stokje overnemen, maar kan het zeker niet alleen, zo bleek ook tijdens de discussies deze middag. José Lazeroms, lid raad van bestuur UWV: “NUP is een instrumentenkist en het is nu aan ons, zoals wij hier vanmiddag zitten, om onze bestuurders goed duidelijk te maken dat deze instrumenten er zijn voor goede dienstverlening.” Regina Riemersma, voorzitter Programmaraad Stelsel van Basisregistraties, sluit zich daarbij aan: “Het belangrijkste nu is dat dit onderwerp niet stopt. Wil je vertrouwen van de burger, dan heb je deze infrastructuur nodig.” Het was de duidelijkste conclusie van deze slotbijeenkomst: de vrijblijvendheid is voorbij, de overheid moet aan de slag op het gelegde fundament.

## Publicatie



Ter gelegenheid van het afronden van de programma's i-NUP en Operatie NUP is een publicatie verschenen, waarin een blik wordt geworpen op het fundament onder de digitale samenleving. De publicatie is hier te downloaden. (Pdf, 5 Mb)

<http://www.e-overheid.nl/images/stories/Publicaties/publicatie-inup-onup.pdf>

## Colofon

i-NUPdate december 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)  
Jan Westmaas (pagina 4)  
Marieke Vos (pagina 8)

## Vormgeving

Optima Forma bv, Voorburg

## Druk

Opmeer Drukkerij bv, Den Haag

## Redactie

[info@e-overheid.nl](mailto:info@e-overheid.nl)

