

## **Bijlage 4 – Rijksbeleid en ontwikkelingen E-dienstverlening**

### **Overheidsloket 2000 (OL 2000)**

Vanaf de jaren '90 van de vorige eeuw is de overheid op verschillende wijzen bezig haar loketten beter te organiseren. Het programma OL2000 heeft tussen 1996 en 2002 hard gewerkt om overheidsloketten te laten samenwerken en om de overheid vraaggerichte haar diensten te laten aanbieden. In die periode leefde de één-loketgedachte. Er waren vier pijlers waaronder programma OL 2000 haar doelstellingen probeerde te halen:

1. Vraagoriëntatie
2. Samenwerking in publieke dienstverlening
3. Integrale dienstverlening
4. Inzet ICT

In 1998 is een onderzoek uitgevoerd naar de gemeentelijke praktijk van overheidsloketten. Uit dit onderzoek bleek dat de helft van de gemeenten bezig was met het verbeteren van dienstverlening via de loketten. Er was echter nog veel ruimte voor het programma OL 2000 om gemeenten te ondersteunen. Het programma OL 2000 ontwikkelde een aantal handboeken om gemeenten verder te helpen bij het verbeteren van hun dienstverlening.

### **Actieprogramma Andere overheid**

Met het actieprogramma de andere overheid stuurt de overheid aan op nieuwe verhoudingen: Meer zelf doen en minder bemoeienis.

De overheid gaat zich beperken tot wat haar kerntaken zijn en deze taken beter uitvoeren: eenvoudiger, efficiënter, effectiever. Tegelijkertijd krijgen burgers meer mogelijkheden om naar eigen inzicht en met minder directe overheidsinmenging hun leven in te richten. Ook zullen burgers, individueel en georganiseerd, meer zelf moeten doen en minder op de overheid kunnen leunen.

### **Notitie “Op weg naar de elektronische Overheid”**

Zoals is aangegeven in het Programma Andere Overheid en in de rijksbrede ICT beleidsagenda wil het Rijk van de mogelijkheden die door de toepassing van ICT geboden worden gebruik maken om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren. Daarbij zijn onder andere de volgende speerpunten geformuleerd:

- burgers en bedrijven hoeven bepaalde gegevens nog maar één keer aan te leveren bij de overheid
- er komt een elektronisch systeem waarmee burgers en bedrijven zich éénduidig bekend kunnen maken bij de overheid
- voor haar communicatie, zowel intern als met de buitenwereld, gaat de overheid open standaarden gebruiken, waardoor de leveranciersafhankelijkheid wordt vergroot
- het streven dat in 2007 65% van de publieke dienstverlening van rijk, provincies en gemeenten plaats kan vinden via het internet.

Goed gebruik van nieuwe technologieën biedt evenzeer kansen voor verbetering van handhaving van de regelgeving als voor een (aanmerkelijk) efficiëntere overheid. Het versterkt de concurrentiepositie van ons land en geeft mede invulling aan de ambitieuze doelen die het kabinet zich heeft gesteld in het kader van de Lissabon-agenda van de EU.

Internet en daarmee verbonden technologie bieden ook nieuwe mogelijkheden om individuele en georganiseerde burgers, bedrijven en andere maatschappelijke instellingen in staat te stellen hun eigen verantwoordelijkheid te nemen. Het opent nieuwe wegen voor openbaarheid, transparantie, responsiviteit en het afleggen van verantwoording door de overheid.

Een ander zwaarwegend issue is de vermindering van administratieve lasten voor burgers en bedrijven. Inzet van ICT biedt een uitgelezen kans om de informatieverplichtingen te vereenvoudigen. Daaruit kunnen interessante voordelen voortvloeien.

Het gebruik van informatie- en communicatietechnologie voor deze doeleinden wordt veelal aangeduid met de term e-Government of “De elektronische overheid”.

### **Gemeente heeft Antwoord®, Het klantcontactcentrum van gemeenten als frontoffice voor de hele overheid**

In 2015 zijn gemeenten dé ingang voor alle burgers, bedrijven en instellingen voor nagenoeg alle vragen aan de overheid.

Deze visie van de commissie Gemeentelijke Dienstverlening (commissie Jorritsma) is overgenomen in de "Verklaring betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid" door de gezamenlijke overheden.

De gemeente is in 2015 dus hét loket voor de burger voor bijna de gehele overheid. Naast de verbreding van de vragen aan de gemeente willen veel gemeenten de contacten met burgers professioneler afhandelen. Bijvoorbeeld het telefonische contact met burgers verbeteren en meer producten en diensten digitaal aanbieden. Het realiseren van deze twee ambities is een stevige uitdaging én een enorme kans voor gemeenten. De Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) kreeg in 2006 van de stuurgroep gemeentelijke dienstverlening de opdracht om een visie te formuleren hoe gemeenten deze uitdaging kunnen realiseren. Deze visie is vastgelegd in een publicatie. Het doel van deze publicatie is om meer zicht te geven op de opgave waarvoor gemeenten staan en de stappen die ze de komende jaren kunnen gaan zetten. Daarnaast wordt met deze publicatie een referentiekader geboden waarmee gemeenten effectief kennis kunnen uitwisselen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft in samenwerking met de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) en programma Contactcenter Overheid (CCO) hiervoor inmiddels de website [www.antwoord.nl](http://www.antwoord.nl) geopend. Op deze website staat informatie over *Antwoord*© centraal.

*Antwoord*© kan worden gedefinieerd als het concept dat gemeenten helpt de contacten met burgers professioneler af te handelen door een Klant Contact Centrum (KCC) vorm te geven dat op termijn dé ingang wordt voor nagenoeg de gehele overheid. Het KCC is het organisatieonderdeel dat de fysieke, telefonische, papieren en elektronische contacten met de burger aanneemt en mogelijk direct afhandelt. *Antwoord*© staat voor de verbreding van de producten en diensten die het gemeentelijke KCC afhandelt en het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening. *Antwoord*© verbindt verschillende initiatieven. Het sluit naadloos aan bij ambities van veel gemeenten zelf, de ambities van de e-overheid (elektronische overheid) en de doelen van verschillende e-overheidsprogramma's zoals EGEM en CCO. Het invoeren en gebruik maken van bijvoorbeeld basisregistraties, de introductie van het Burger Service Nummer (BSN) en het DigiD passen in het concept *Antwoord*©.

## Ontwikkelingen

### Rapport "Gebruik van E-overheidsdiensten in 2006" van de Universiteit Twente

In het rapport "Gebruik van E-overheidsdiensten in 2006" van de Universiteit Twente zijn de belangrijkste elektronische overheidsdiensten op landelijk en lokaal niveau onderzocht. Het gaat hier over diensten van gemeenten, de ministeries en hun uitvoeringsorganisaties en bijvoorbeeld de elektronische aangifte van de Politie. Uit het onderzoek komt naar voren dat de Nederlandse burger een positieve houding heeft ten aanzien van elektronische dienstverlening van de overheid.

De positieve houding is sterker naarmate men jonger en hoger opgeleid is en naarmate de computer en internetervaring groter zijn. Er is echter nog veel werk aan de winkel. Zo blijkt uit de onderstaande bevindingen:

- 71% van de internetgebruikers heeft ooit een e-overheidsdienst gebruikt
- het potentieel wordt nog lang niet benut
- veel diensten zijn onbekend bij gebruikers
- een derde van de bevolking wordt niet bereikt
- het gebruik van digitale diensten moet geleerd worden
- het internet vervangt de telefoon en de balie niet
- groter dienstenaanbod leidt niet tot een groter gebruik

### 'Uur van de waarheid' voor e-overheid' [Persbericht BZK, 20-12-2007]

De elektronische overheid heeft een nationaal urgentieprogramma nodig. Dat stelt de commissie Postma/Wallage die in opdracht van staatssecretaris Ank Bijleveld heeft onderzocht hoe de elektronische dienstverlening van de overheid sneller en efficiënter kan worden ingevoerd.

De ontwikkeling van de infrastructuur voor digitaal contact met de overheid moet in dit programma centraal staan. Alle overheden zijn verplicht het urgentieprogramma uit te voeren, aldus de commissie in haar rapport 'Het uur van de waarheid'. De reeds bestaande en goed functionerende i-teams die gemeenten ondersteunen bij de invoering van digitale dienstverlening kunnen helpen bij de uitvoering van het programma.

Volgens de commissie ontbreekt het aan sturing en samenhang. Iedereen is teveel met eigen plannen bezig. Het is onduidelijk waar verantwoordelijkheden liggen. Veel bestuurders geven elektronische

dienstverlening geen prioriteit bij besluiten over financiën en menskracht. Zij missen een urgentiegevoel terwijl die urgentie er wel is. Voor de uitvoering van een viertal projecten binnen het nationaal urgentieprogramma is nog 60 miljoen euro extra aan centrale financiering nodig, aldus de commissie. Het gaat om de versterking van de i-teams, de contactcentra overheid, de modernisering van het GBA, de ontwikkeling van een basiskaart van Nederland (GBKN) en DURP (Digitaal uitwisseling in ruimtelijke processen).

#### EGEM i-teams ondersteunen

##### Een excellente gemeente volgens EGEM

Uw burgers eisen een goede service en efficiënte dienstverlening, waar en wanneer het hun uitkomt. Zij hoeven maar één keer hun gegevens door te geven en weten dat u daarmee zorgvuldig omgaat. Kortom, een excellente gemeente die vanuit het perspectief van de burger is georganiseerd.

##### Hoe ziet zo'n excellente gemeente eruit?

Een excellente gemeente is een gemeente die de e-overheidsvoorzieningen heeft ingevoerd, waardoor een overheidsbrede informatie-infrastructuur ontstaat. Een excellente gemeente werkt proces georiënteerd en deelt haar processen met andere overheden. Zij is in staat om aan te sluiten op ketenontwikkelingen. Dit alles helpt de gemeente te excelleren in haar taakuitvoering. Met betere dienstverlening, minder administratieve lasten maar ook optimale handhaving en bedrijfsvoering.

EGEM i-teams helpt u op weg naar die excellente gemeente.

#### [www.Eburg.nl](http://www.Eburg.nl)

De lokale overheid ontwikkelt zich in rap tempo tot een uniek portaal waar burgers, bedrijven en instellingen (in het vervolg spreken we over burger) terecht kunnen voor alle producten en diensten van de overheid.

Het realiseren van een hoge kwaliteit van publieke dienstverlening met als uitgangspunt "de burger centraal" vraagt om een efficiënte en adequate toepassing van ICT (Informatie en Communicatie Technologie) binnen overheidsorganisaties. Hierbij staan twee aspecten centraal, te weten:

- Klantcontactmanagement – het verzamelen en hergebruiken van informatie en het regisseren van alle klantcontacten, ongeacht de plaats, het middel en de betrokken gemeentelijke afdeling.
- Interoperabiliteit – interne en externe uitwisseling van informatie tussen overheidsorganisaties onderling, overheidsorganisaties en burgers en overheidsorganisaties en bedrijven.

Een verbetering van de kwaliteit van publieke dienstverlening wordt gezocht in de contactmomenten tussen overheid en burger. Voorbeelden zijn: elektronische dienstverlening, ruimere openingstijden, klantgericht werken en het onderbrengen van diensten en producten in één (virtueel) loket dat altijd en overal bereikbaar is.

Alleen met behulp van open standaarden kunnen computersystemen, informatie en producten met elkaar worden verbonden, binnen organisaties maar ook over de grenzen van de overheidsorganisaties heen.

Gemeenten staan voor een complexe uitdaging: alle e-overheidsvoorzieningen in samenhang implementeren. De voorzieningen moeten niet alleen werken binnen de gemeente Buren. Ook partners uit de keten maken er gebruik van. Dat betekent dat processen, rollen en verantwoordelijkheden in de gemeentelijke organisatie van Buren gaan veranderen.

## Cascadis, 2007 5 Benchmark NL e-gemeenten 2007

“Je kunt pas prestaties verbeteren als je weet waar je staat.”

De plannen met de publieke dienstverlening zijn ambitieus en het Rijk wil meetbare resultaten. Een belangrijk ijkpunt is de 70%-norm overheidsbrede digitale dienstverlening in 2007. Cascadis wil graag zelf achterhalen of deze norm wordt gehaald.

Het kabinet streeft ernaar om via internet publieke informatie en publieke producten en diensten effectief en efficiënt toegankelijk te maken voor burgers. De doelstelling uit het actieprogramma ‘Andere Overheid’ is dat eind 2006 65% (70% in 2007) van de totale publieke dienstverlening via internet moet kunnen worden afgehandeld. Cascadis, de landelijke beroepsvereniging voor webfunctionarissen bij de overheid, heeft deze doelstelling voorgelegd aan overheidsinstellingen in diverse sectoren. In het onderzoek stond de volgende onderzoeksvraag centraal:

Verwacht u de doelstelling van de 70%-norm in 2007 te zullen halen?

### Belangrijkste onderzoeksresultaten

Om conclusies aan een onderzoek te kunnen verbinden is voldoende respons een voorwaarde. Op een doelgroep van 443 gemeenten en met 190 respondenten is een percentage van 43% representatief.

Door alle antwoorden heen valt op dat respondenten in 2007 en in 2008 een aanzienlijke vooruitgang verwachten te realiseren met de digitale dienstverlening. Toch geeft een gemiddelde van 42% van de respondenten aan dat ze de 70%-norm in 2007 niet zullen halen (was 42% in 2006). 54% voldoet wel of verwacht in 2007 deze norm te halen. Ook toont dit onderzoek aan – evenals in 2006 – dat grote(re) gemeenten beter of hoger scoren dan kleine(re) gemeenten.

Niet nieuw maar nog steeds opvallend, is het gebrek aan visie en strategie bij het hogere management. Uitspraken als “Dit is een moeilijk management” en “Tussen mondeling beleden ambities en bereidheid resources te leveren, zit een gapend gat”, zijn illustratief. Het zijn vooral gemeenten in fase 1 en begin fase twee die met deze problematiek worstelen en van mening zijn dat de digitale dienstverlening in hun gemeente niet goed is geregeld en georganiseerd.

Positief te noemen is dat tweederde (67%) van de respondenten aangeeft dat ze tevreden zijn over de voortgang en ontwikkeling van hun organisatie met betrekking tot de digitale dienstverlening. “Er ontstaat langzamerhand meer draagvlak in de organisatie”, aldus de reactie van 39 respondenten. Al met al is de verwachting gerechtvaardigd dat de elektronische overheid voor gemeenten eind 2007 en 2008 overall genomen een sprong voorwaarts zal maken.

### Hoe ver zijn Nederlandse gemeenten met de e-overheid?

Bezien vanuit het klantperspectief is het informatieaanbod op sites van gemeenten ruim voldoende, maar zijn de mogelijkheden voor het leveren van 'goederen en diensten' - vrij vertaald de transacties - beperkt.

Bezien vanuit het overheidsperspectief en gerelateerd aan de doelstelling van het Programma Andere Overheid, scoort de gemeentelijke overheid in het gunstigste geval een normpercentage van 55 procent. Dit is 15 procent onder de gestelde norm van 70 procent in 2007.

## Rapport “Wil tot Verschil” – gemeenten in 2015

De commissie Toekomst Lokaal bestuur bracht in 2006 het rapport Wil tot Verschil – gemeenten in 2015 uit. De commissie legt in dit rapport een visie neer waarin het gaat om het wel en wee van de burger en de lokale gemeenschap die centraal staat in 2015 en niet de gemeente. Dé gemeente bestaat niet. Tegen de achtergrond van te verwachten grote maatschappelijke veranderingen verandert de positie van de gemeenten. Dat betekent dat de gemeente heel zorgvuldig moet zijn in de wijze waarop veel processen beter worden afgestemd op de burger. De gemeente vraagt zich hierbij tevens af bij welke organisatievorm de burger het meest is gediend.

Voor de toekomstige organisatie van een kwalitatief hoogwaardige digitale dienstverlening is het dus nodig dat de gemeenteraad tijdig een goede visie ontwikkelt hoe de werkzaamheden worden georganiseerd en uitgevoerd.

De gemeente moet zich willen onderscheiden in de kwaliteit, het niveau en de omvang van de dienstverlening die zij zelf willen uitvoeren. De ene gemeente legt het accent op elektronische dienstverlening en de andere op burgerbalies in zoveel mogelijk wijken, zo dicht mogelijk bij de burger. Het is belangrijk dat de gemeente voor zichzelf een helder beeld heeft van de dienstverlening die zij wil leveren en van de beleidsuitgangspunten.

De gemeenteraad neemt hier een beslissing in.

Het rapport van de Commissie Jorritsma heeft veel voorbeelden genoemd over hoe dit kan worden vormgegeven. Een handreiking waar gemeenten hun voordeel mee kunnen doen in hun zoektocht naar de oplossing die voor hen het beste is.

De kwaliteit van de dienst is uiteindelijk voor de burger belangrijker dan de leverancier. Vanuit die achtergrond kunnen gemeenten keuzes maken over de meest passende organisatie van de dienstverlening voor de burgers.