

**Samen op weg naar eenvoudige, betrouwbare en  
veilige digitale overheidsdienstverlening**

**Nationaal Programma Digitale Overheid**

1



## 1. Aanleiding

Onderzoek naar verbetering van de digitale overheidsdienstverlening aan burgers en bedrijven vormde de aanleiding tot een onafhankelijk onderzoek, resulterend in het "Rapport Kuipers"<sup>1</sup>

In dit rapport zijn relevante aanbevelingen gedaan om de aanpak met betrekking tot de governance en financiering van de Generieke Digitale Infrastructuur, in relatie tot de beleidsdoelstellingen te verbeteren.

Binnen de interbestuurlijke context (eOverheid/NUP/iNUP) zijn al veel initiatieven ondernomen inzake visievorming op digitale dienstverlening aan burgers en bedrijven, gezamenlijke initiatieven tot samenwerking (samenwerkingsverbanden) en initiatieven tot samenwerking op gebruik van de GDI en implementatieaspecten.

Het ontbreekt echter nog aan een integrale gezamenlijke urgentie, gezamenlijke interbestuurlijke aanpak, én sturing op de invulling van randvoorwaarden.

Om die reden is de Digicommissaris (Nationaal Commissaris Digitale Overheid) door de Ministerraad benoemd.

## 2. Missie Digicommissaris<sup>2</sup>

De missie van de Digicommissaris is afgeleid van de doelstelling in het regeerakkoord richting digitale overheidsdienstverlening in 2017.

***Burgers en bedrijven in staat stellen, nu en in de toekomst, op een veilige, betrouwbare en eenvoudige manier digitaal zaken te doen met de overheid.***

De Digicommissaris geeft dit vorm door:

- het tot stand brengen van samenhangende besluitvorming voor de GDI in relatie tot de beleidsontwikkelingen ten aanzien van de Digitale Overheid,
- het leggen van verbindingen met en tussen alle betrokken partijen (Rijk, decentrale overheden en uitvoeringsorganisaties, beheerorganisaties en private partijen) en
- het bewaken van "afpraak is afspraak".

Het op orde krijgen van de basis is daarin de eerste stap namelijk:

- bereiken van een consistente, samenhangende GDI, die verbeterd en optimaler wordt vormgegeven;
- een nieuwe structurele, overheidsbrede governance, die invulling geeft aan het gezamenlijk sturen op de GDI;
- realisatie van structurele overheidsbrede financiering van de GDI opgenomen in de Rijksbegroting.

Samen moet dit een solide basis bieden voor het functioneren van de digitale dienstverlening door en van de "gehele" overheid met inbegrip van de relatie met private partijen.

<sup>1</sup> Geen goede overheidsdienstverlening zonder een uitstekende Generieke Digitale Infrastructuur, rapport Rob Kuipers

<sup>2</sup> O&F-rapport oprichting Bureau Digitale Overheid

### 3. Digiprogramma

De Digicommissaris heeft, onder andere, de opdracht tot het regisseren van het opstellen en uitvoering geven aan een nationaal (meer)jarig, interbestuurlijk programma Digitale Overheid (Digiprogramma), en jaarlijks daarop gebaseerde jaarplannen.

- Het opstellen van dit gezamenlijke (meer) jarig Digiprogramma is een belangrijk middel om te komen tot een gedragen visie en aanpak voor het bereiken van de gezamenlijke doelstelling.
- Het is belangrijk dat alle partijen betrokken zijn, van Beleid tot en met Uitvoering (op meerdere niveaus en verschillende overheidslagen) en ook private partijen, beheerorganisaties en last but not least de burgers en bedrijven.
- Die gezamenlijkheid moet het succes gaan vormen voor de uiteindelijke doelstelling, namelijk een klantgerichte, effectieve en efficiënte digitale dienstverlening, van en door de overheid, door middel van het gebruik van een generieke digitale infrastructuur.
- De Digicommissaris neemt geen taken en verantwoordelijkheden over zoals bijvoorbeeld de regie over beleidsdoelstellingen en initiatieven, maar houdt wel zicht op de ontwikkelingen binnen de verschillende sectoren, als het zijn doelstelling en taakopdracht raakt.

### 4. Aanpak voor het opstellen van het Digiprogramma

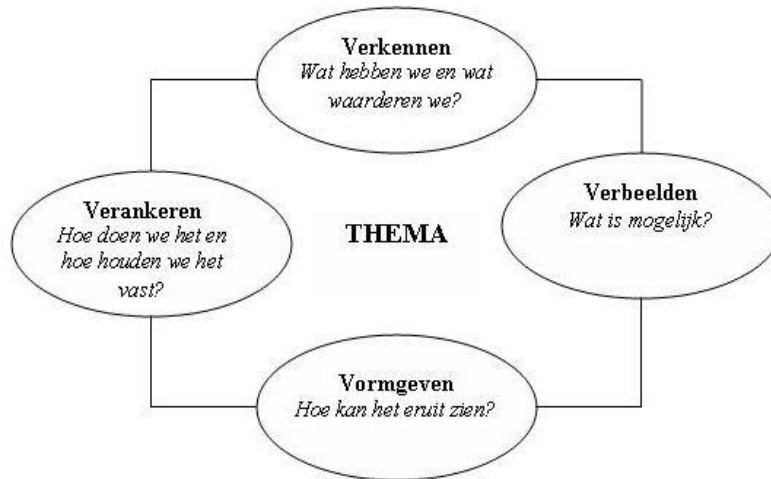
Een constructieve en effectieve methode voor het opstellen van het Digiprogramma is een inmiddels bewezen methode (o.a. gebruikt bij het Deltaprogramma) van "Waarderend onderzoeken".<sup>3</sup>

Kort gezegd, een onderzoeksaanpak die uitgaat van een positieve benadering van het op te lossen thema.

- Uitgegaan wordt van succesfactoren (uit het verleden) die bijdragen aan effectiviteit en succes. Een interactief leerproces, waarbij nieuwe kennis en/of nieuwe ervaringen meegenomen worden.
- Wat nu werkt, vormt het vertrekpunt voor verbetering en vernieuwing.
- De ideale gewenste collectieve toekomst (overigens een dynamisch beeld dat niet vaststaat én steeds kan veranderen) vormt de basis.
- Wat nodig is om die toekomst waar te maken en vorm te geven bijvoorbeeld cultuur, randvoorwaarden, acties etc is de volgende stap.
- Tenslotte verbinden partijen zich aan concrete acties in samenwerking en verbinding.

---

<sup>3</sup> Appreciative Inquiry (A.I.) of "Waarderend onderzoeken" is een aanpak voor "organisatie"verandering waarbij gezamenlijk onderzocht wordt, wat er werkt in plaats van wat er verkeerd gaat. A.I. verlegt de focus van problemen naar perspectief en van ontkennen, klagen en kritiek geven naar verantwoordelijkheid nemen, eigenaarschap en samenwerken. Dit levert de creativiteit, betrokkenheid, acties en initiatieven op die nodig zijn om veranderingen succesvol te realiseren".



Het centrale thema is het startpunt en moet goed vormgegeven, bijvoorbeeld:

- *De Digicommissaris wil gezamenlijk met alle partijen, eenvoudige, betrouwbare en veilige dienstverlening bieden aan burgers en bedrijven met behulp van een generieke digitale infrastructuur.*

De rest van de genoemde stappen wordt vervolgens doorlopen.

## 5. Tijdspad Digiprogramma

### Tijdspad

De Digicommissaris stelt voor om deze aanpak de komende maanden in te zetten:

- Beoogd eind dit jaar (2014) een eerste uitwerking en opzet van het Digiprogramma op te stellen;
- Februari 2015 een definitieve versie op te leveren.

De aanpak wordt vormgegeven door:

- enerzijds bilaterale gesprekken met bijvoorbeeld bestuurders (of gezamenlijke sessies met bestuurders van verschillende partijen), en tevens
- het houden van workshops (in kleine setting) waarbij verschillende partijen interactief de verschillende fasen van de methode doorlopen. Dit kan op sectorniveau bijvoorbeeld Werk en Inkomen of de Zorgsector dan wel op thema bijvoorbeeld publiek/private aanpak of inbreng burgers/maatschappelijke organisaties.
- De workshops worden in beperkte setting gehouden met maximaal 8 personen.
- Vervolgens het weer met elkaar verbinden van de uitkomsten van de verschillende sessies bijvoorbeeld in een plenaire bijeenkomst (afhankelijk van grootte van de groep).