

# Aanbiedingsformulier

## Betreft

Aanbiedingsformulier Implementatieagenda Digitaal 2017

## Contactpersoon

Caroline Schoots  
caroline.schoots@digicommissaris.nl

## Datum

16 oktober 2015

## Kenmerk

20151103.04.01

## Bijlagen

Implementatieagenda Digitaal 2017  
versie 1.1

## Ter besluitvorming

---

### Het NB wordt gevraagd te besluiten:

- In te stemmen met de Implementatieagenda als richtinggevend kader.
- In te stemmen met het sturingsvoorstel voor operationele en tactische sturing vanuit het Programma Digitaal 2017.
- In te stemmen met periodieke bespreking van de voortgang in de Regieraad Dienstverlening en – indien nodig en bij uitzondering – in het Nationaal Beraad.

### Aanleiding

Op de agenda staat de Implementatieagenda Digitaal 2017. De Implementatieagenda geeft weer welke implementatieactiviteiten overheidsbreed zullen worden uitgevoerd om de regeerakkoord afspraak 'Digitaal 2017' te realiseren. De doelstelling 2017 uit het regeerakkoord komt in het vizier bij tijdige realisatie van deze agenda. Deze agenda is de afgelopen maanden, onder verantwoordelijkheid van het Programma Digitaal 2017 (BZK, EZ en WenR) in samenwerking met de interbestuurlijke partijen opgesteld. Het proces en de inhoud van de implementatieagenda zijn een aantal keer in de Regieraad Dienstverlening besproken. Tijdens de bespreking in de Regieraad Dienstverlening van 1 september 2015 zijn opmerkingen gemaakt over de relatie met de monitor GDI 2016, de financiering en de sturingslijnen. Deze opmerkingen zijn inmiddels geadresseerd, onder andere in bilaterale afspraken, zie hiervoor in de Toelichting het onderdeel "Follow-up afspraken Regieraad Dienstverlening".

*De inhoudelijke doelstelling met de proces- en inhoudelijke uitgangspunten en de resulterende activiteitenlijnen in de Implementatieagenda worden onderschreven door alle partijen. Daarmee ligt de weg open voor uitvoering van de Implementatieagenda. Medeoverheden en uitvoeringsorganisaties zijn daar feitelijk al mee bezig.*

### Standpunt Digicommissaris

De Digicommissaris is van mening dat de doelstelling in het Regeerakkoord om burgers en bedrijven eind 2017 digitaal zaken te laten doen met de overheid, een doelstelling is die interbestuurlijk aandacht vereist. De implementatieagenda Digitaal 2017 is een kader, dat richting geeft aan de inspanningen die medeoverheden en uitvoeringsorganisaties moeten

plegen om deze doelstelling te halen. De Digicommissaris constateert dat het weergegeven proces en de inhoud van de Implementatieagenda impliceert dat interbestuurlijke overeenstemming aanwezig is om de activiteiten in de Implementatieagenda Digitaal 2017 verder uit te voeren. Het sturingsvoorstel van het Programma Digitaal 2017 geeft hier nadere invulling aan.

## **Toelichting**

---

### **Inhoudelijke doelstelling en uitgangspunten**

Het beschreven streefbeeld vanuit de Implementatieagenda Digitaal 2017 is dat burgers, bedrijven en instellingen in 2017 eenvoudig digitaal hun zaken regelen met de overheid.

Dit betekent dat:

- Minimaal het eenvoudig digitaal aanvragen van producten mogelijk is, waarbij voor de meest gebruikte producten vooringevulde formulieren beschikbaar zijn.
- Overheidsportalen daarop voldoende zijn ingericht en op elkaar afgestemd.
- Digitale berichten en statusinformatie via één overheidsomgeving te benaderen zijn.
- Beschikbare gegevens door overheden worden hergebruikt.
- Burgers, bedrijven en andere organisaties gebruik maken van veilige generieke voorzieningen.

De hier onderliggende proces- en inhoudelijke uitgangspunten zijn besproken met vertegenwoordigers van de verschillende groepen overheidsorganisaties en de te nemen acties zijn bij die groepen (gemeenten, provincies, uitvoeringsorganisaties etc.) uitgevraagd. De Implementatieagenda draagt ertoe bij dat de bestaande GDI-voorzieningen breder gebruikt gaan worden en dat alle partijen stappen zetten ter voorbereiding van de komst van de wet GDI.

### **Sturing**

De feitelijke sturing op de implementatie van de agenda ligt bij de organisaties zelf.

Het programma Digitaal 2017 coördineert op operationeel en tactisch niveau: faciliteert het rapportageproces, ondersteunt de verschillende overheidsfamilies tijdens de implementatiefase met formats, inhoudelijk advies en verslaglegging en stuurt op de verdieping van de bouwsteenagenda. Verder rapporteert Digitaal 2017 in november 2015 aan de Tweede Kamer over de voortgang van Digitaal 2017 (met daarin opgenomen de monitor GDI), zorgt Digitaal 2017 voor periodieke (her)ijking van de implementatieagenda en voor halfjaarlijkse metingen op de doelstellingen van het programma en op de voortgang op de agenda. Deze metingen zijn bedoeld om eventuele knelpunten vroegtijdig te kunnen signaleren en het implementatietraject inhoudelijk weer verder te brengen.

Voor deze vorm van sturing vanuit het programma Digitaal 2017 worden voor 2016 en 2017 middelen vrijgemaakt op de begroting van BZK.

De (voortgang op de) implementatieagenda zal periodiek terugkomen in de Regieraad Dienstverlening en waar relevant ook in de andere regieraden. De voortgangsrapportages in de Regieraad Dienstverlening zijn vooral bedoeld als instrument om overheidsbreed de stand van zaken te bespreken, van elkaar te leren en de te volgen koers te bespreken (en eventueel bij te stellen). De verschillende groepen overheidsorganisaties rapporteren daartoe twee keer per jaar (in maart en in september) over de voortgang. Het programma Digitaal 2017 zal dit rapportageproces faciliteren door het tijdig ophalen van de informatie bij de

contactpersonen van de verschillende groepen overheidsorganisaties en het samenstellen van de voortgangsrapportage voor de Regieraad. Indien nodig, bijvoorbeeld bij haperingen in de realisatie, en bij uitzondering zal de voortgang op de implementatieagenda ook onderwerp van gesprek zijn in het Nationaal Beraad.

### Relatie met Digiprogramma 2016/2017

***De Implementatieagenda Digitaal 2017 gaat over de ambitie tot digitalisering van overheidsdienstverlening in brede zin in het kader van de doelstelling van het Regeerakkoord ('Digitaal 2017'). Bij die digitalisering van overheidsdienstverlening wordt indien van toepassing gebruik gemaakt van de voorzieningen van de Generieke Digitale Infrastructuur. Digitaal 2017 draagt op die manier bij aan het vergroten van het gebruik van de GDI.***

***De regieraden gaan over het bevorderen van het gebruik van en de samenhang tussen de voorzieningen; in het kader van de implementatieagenda levert Digitaal 2017 een bouwsteenagenda op, die input is voor de doorontwikkel- en beheeragenda voor de verschillende voorzieningen, en de verschillende organisaties stellen aansluitagenda's op, bestaande uit plannings voor aansluiting op de verschillende GDI-voorzieningen. Een en ander komt samen in het clusterplan Dienstverlening.***

De uitwerking en uitvoering van deze gezamenlijk opgestelde Implementatieagenda Digitaal 2017 vormt daarmee inhoudelijke input voor het Digiprogramma 2016/2017 en verder.

#### **Digiprogramma 2016/2017 en clusterplannen**

De uit te voeren activiteiten in de Implementatieagenda zijn uitgewerkt in concrete activiteiten gericht op:

- het aanbieden van digitale dienstverlening vanuit het perspectief van burgers, bedrijven en andere organisaties en het gebruik ervan (*dienstverleningsagenda*);
- het aanscherpen van de (samenhang van de) generieke digitale infrastructuur om de digitale dienstverlening mogelijk te maken (*bouwsteenagenda*);
- het aansluiten van overheidsorganisaties op de bouwstenen van de generieke digitale infrastructuur (*aansluitagenda*).

De activiteiten opgenomen in de clusterplannen van het Digiprogramma 2016/2017 zijn getoetst aan de genoemde bouwsteenagenda in de Implementatieagenda. In de genoemde bouwsteenagenda zijn globaal aandachtspunten geformuleerd voor de bouwstenen van de GDI, vaak nog afhankelijk van gezamenlijke bepaling van de strategie, inrichting en vormgeving van eventuele extra functionaliteiten en het beschikbaar zijn van ruimte in het doorontwikkelbudget.

#### **Follow-up afspraken Regieraad Dienstverlening**

In de Regieraad DV van 1 september is afgesproken dat er een expliciete relatie wordt gelegd tussen de implementatieagenda en de Monitor GDI 2015. Dit is inmiddels gebeurd, de Monitor GDI 2015 wordt meegezonden met de Voortgangsrapportage Digitaal 2017 aan de Tweede Kamer (geplande verzending 19 november 2015). Zodra de monitor is verzonden, zal deze ook worden gepubliceerd op de website van de Digicommissaris: [www.digicommissaris.nl](http://www.digicommissaris.nl).

BZK heeft Logius gevraagd een 'uitvoeringstoets' of aansluitplanning voor Logius en een bijbehorende kostenraming op basis van de implementatieagenda te maken, dus een planning in tijd en in geld. Voor de benodigde analyse is nadere informatie nodig over de planning voor aansluiting en gebruik door individuele organisaties; dit wordt nog uitgewerkt. Indien er aanvullende middelen nodig zijn voor de werkzaamheden van Logius dan loopt dit mee in de bestedingsplannen 2016-2017, waarbij geldt dat aansluitkosten voor de aansluitende organisatie zijn.

Naar aanleiding van een vraag tijdens de Regieraad Dienstverlening van 1 september over de governance rond de implementatieagenda is na overleg geconcludeerd dat de governance van de Digicommissaris bruikbaar en toereikend is voor het afstemmen van het vervolgtraject conform het sturingsvoorstel, een nieuwe parallelle governance is nodig noch wenselijk. Over de voortgangsrapportages is afgesproken dat voor de verschillende overheidsfamilies steeds expliciet zal worden aangegeven welke activiteiten betrekking hebben op de GDI en welke activiteiten daar strikt genomen buiten vallen. De voortgangsrapportages zullen 'licht' zijn en zo min mogelijk voorbereidingstijd vragen vanuit de verschillende groepen overheidsorganisaties.

### **Invulling vervolgtraject**

Om tegemoet te komen aan de inhoudelijke doelstelling in de Implementatieagenda moet de komende twee jaar nog veel werk verzet worden door de verschillende overheidspartijen. De Implementatieagenda werkt daarbij als richtinggevend kader en wordt als zodanig onderschreven door de (vertegenwoordigers van) de verschillende groepen overheidsorganisaties. Verschillende partijen werken op dit moment al aan de uitwerking van plannen van aanpak.



# Overheidsbrede implementatieagenda digitale dienstverlening 2017

Versie 1.1

Datum 13 oktober 2015



## Inhoud

Vooraf .....	4	
Managementsamenvatting .....	5	
<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>12</b>
1.1	Digitale dienstverlening .....	12
1.2	Ontwikkeling in plateaus .....	13
1.3	Concrete uitgangspunten .....	14
1.4	Positionering van dit document .....	17
<b>2</b>	<b>Hoofdpijnen digitale overheidsdienstverlening .....</b>	<b>19</b>
2.1	Integrale toegang tot overheidsinformatie .....	19
2.2	Digitaal zaken doen met de overheid .....	23
2.3	Randvoorwaarden op orde .....	31
<b>3</b>	<b>Activiteiten overheidsorganisaties .....</b>	<b>34</b>
3.1	Departementen .....	34
3.2	Grote uitvoeringsorganisaties .....	36
3.3	Kleine uitvoeringsorganisaties .....	37
3.4	Provincies .....	39
3.5	Gemeenten .....	40
3.6	Waterschappen .....	42
	<b>Bijlagen</b>	
	Bijlage 1 : aanzet detailuitwerking dienstverleningsagenda .....	45
	Bijlage 2 : aanzet detailuitwerking bouwsteenagenda .....	49
	Bijlage 3 : aanzet detailuitwerking aansluitagenda .....	51
	Bijlage 4 : aanzet samenhangende implementatieagenda .....	53

### Noot

Deze versie 1.1 verschilt van versie 1.0 (23 juli 2015) door opname van een aangepaste paragraaf 3.1 naar aanleiding van de gespreksronde langs departementen

## Vooraf

Dit document is de eerste uitwerking van de overheidsbrede implementatieagenda digitale dienstverlening 2017. Deze agenda is opgesteld vanuit het programma Digitaal 2017 (BZK, EZ en W&R) samen met de verschillende overheden. Het programma Digitaal 2017 richt zich op het bevorderen van de overheidsbrede digitale overheidsdienstverlening aan burgers, bedrijven en andere organisaties.

Startpunt voor deze uitwerking van de agenda is de opzet die is besproken in de Regieraad Dienstverlening van 31 maart. In deze opzet stonden drie thema's benoemd met daarbinnen tien samenhangende actielijnen. Deze zijn geformuleerd op basis van gespreksronden met een groot aantal overheidsorganisaties. In de Regieraad Dienstverlening is unaniem besloten dat de verschillende betrokken overheidsorganisaties samen verder toewerken naar een uitgewerkte implementatieagenda, waarbij het programma Digitaal 2017 is verzocht dit traject te coördineren.

Digitaal 2017 heeft allereerst op basis van de in de Regieraad besproken agendaopzet een inhoudelijk voorstel voor de uitwerking van de implementatieagenda opgesteld. Deze is in de maanden mei en juni besproken in één of meer ronde tafelbijeenkomsten met de zes 'overheidsfamilies': provincies, gemeenten, waterschappen, beleidsdepartementen, kleine en grote uitvoeringsorganisaties. Tijdens de bijeenkomsten zijn de geformuleerde uitgangspunten en hoofdlijnen breder getoetst en aangescherpt. Ook zijn de belangrijkste stappen voor de komende jaren besproken en zijn deze ook al zoveel mogelijk toegespitst op de verschillende 'overheidsfamilies'. Op onderdelen zal dit nog moeten worden verdiept. De input vanuit de ronde tafelsessies is verwerkt in deze concept implementatieagenda.

### **Leeswijzer**

Dit document bestaat na een managementsamenvatting uit drie hoofdstukken.

In het eerste hoofdstuk wordt een inleiding gegeven op deze implementatieagenda. Daarbij wordt ingegaan op de verdere ontwikkeling van digitale dienstverlening, worden een aantal uitgangspunten voor deze implementatieagenda beschreven en wordt de positionering van deze agenda ten opzichte van andere ontwikkelingen beschreven.

In het tweede hoofdstuk is de implementatieagenda opgenomen. Deze is geordend langs de drie thema's: integraal toegang tot overheidsinformatie, digitaal zaken doen en randvoorwaarden op orde. Naast het globaal beoogde resultaat in 2017 zijn de belangrijkste activiteiten beschreven. In de bijlage is de eerste vertaling daarvan naar concrete agenda's voor overheidsbrede dienstverlening, de benodigde aansluitingen en gewenste aanpassingen in bouwstenen opgenomen.

In het derde hoofdstuk is de doorvertaling van de implementatieagenda opgenomen zoals deze is opgesteld naar aanleiding van de ronde tafelbijeenkomsten. Op onderdelen wordt nog aan verdere concretisering en completering voor de departementen doorgewerkt.



## Managementsamenvatting

In het Regeerakkoord is opgenomen dat burgers en bedrijven hun zaken met de overheid in 2017 digitaal kunnen afhandelen. In deze overheidsbrede implementatieagenda digitale dienstverlening 2017 is deze ambitie in samenwerking met alle betrokken overheden vertaald naar meer concrete beelden over integrale toegang tot overheidsinformatie en de manier waarop digitaal zaken doen in 2017 is gerealiseerd. Hiervoor zijn implementatieactiviteiten nodig binnen de gehele overheid, die in deze implementatieagenda op hoofdlijnen en per 'overheidsfamilie' (provincies, gemeenten, waterschappen, beleidsdepartementen, kleine en grote uitvoeringsorganisaties) worden beschreven. Deze activiteiten zijn verdeeld in de volgende drie categorieën:

- activiteiten gericht op het aanbieden van digitale dienstverlening vanuit het perspectief van burgers, bedrijven en andere organisaties en het gebruik ervan (dienstverleningsagenda);
- activiteiten gericht op het aanscherpen van de (samenhang van de) generieke digitale infrastructuur om de digitale dienstverlening mogelijk te maken (bouwsteenagenda);
- activiteiten gericht op het aansluiten van overheidsorganisaties op de bouwstenen van de generieke digitale infrastructuur (aansluitagenda).

De implementatieactiviteiten zullen daarbij voor verschillende overheidsorganisaties sterk variëren. Er zijn overheidsorganisaties die al vergevorderd zijn in de realisatie van de in het Regeerakkoord opgenomen ambitie voor 2017 en er zijn organisaties die daarvoor nog een belangrijke inspanning moeten leveren. De meeste hierna genoemde hoofdactiviteiten zijn voor alle 'overheidsfamilies' van toepassing (zie de bijlagen voor een nadere uitsplitsing). Diverse activiteiten zijn echter wel verbijzonderd voor de verschillende 'overheidsfamilies'.

### **Dienstverleningsagenda**

Voor het realiseren van digitale dienstverlening en het stimuleren van het gebruik hiervan worden nu al belangrijke stappen gezet door veel overheidsorganisaties. Om het beoogde eindbeeld voor 2017 te realiseren, zijn er specifieke activiteiten nodig op drie terreinen: integrale toegang tot overheidsinformatie, digitaal zaken doen en het ervoor zorgdragen dat de randvoorwaarden op orde zijn.

#### *Integrale toegang tot overheidsinformatie*

Om digitaal zaken te kunnen doen met de overheid, moet overheidsinformatie voor burgers, bedrijven en andere organisaties beter beschikbaar, vindbaar en bruikbaar worden gemaakt. Het gaat daarbij om informatie over hun rechten en plichten, de diensten en producten van de overheid en de manier waarop ze daarvan gebruik kunnen maken. Met toegankelijke overheidsportalen (overheid.nl en Ondernemersplein) wordt de dienstverlening zodanig ingevuld dat burgers, bedrijven en andere organisaties de overheid als één samenhangend geheel beschouwen. Via deze portalen vinden zij betrouwbare en volledige overheidsinformatie als ze niet weten waar ze met hun vraag terecht kunnen. Meer informatie is te vinden via de websites van specifieke overheidsorganisaties en thematische portalen. Door een verbeterde bijhouding van (unieke) informatiebronnen kan dezelfde informatie op verschillende websites en ten behoeve van verschillende doelgroepen worden getoond. De overheidsbrede

dienstverleningsactiviteiten die nodig zijn om de doelstellingen voor 2017 te behalen, zijn het (zoveel mogelijk gezamenlijk) verbeteren van unieke informatiebronnen en verwijsindices en het (zoveel mogelijk ketengericht) gebruiksvriendelijk presenteren ervan:

- in 2015 brengen de verschillende overheden gezamenlijk in beeld wat de huidige en gewenste situatie is ten aanzien van een goed werkend samenstel van informatiebronnen;
- in 2015 en 2016 verbeteren individuele overheidsorganisaties het informatieaanbod in deze informatiebronnen en regelen het beheer daarvan verder in, waarbij door alle organisaties sterk wordt gestuurd op begrijpelijke, effectieve inhoud en het hanteren van concrete taal;
- in 2015 maken de verschillende overheden gezamenlijk een plan welke doelgroepen vanuit dienstverlenings- en organisatie overstijgend perspectief moeten worden bediend met specifieke toeleiding en informatie (bijvoorbeeld via themawebsites);
- Ondernemersplein verbetert in 2015 de beschikbaarheid van doelgroep specifieke informatie voor bedrijven;
- Ondernemingsdossier verbreedt in 2015 en 2016 het aantal functies;
- ter bevordering van de gebruiksvriendelijkheid van de digitale dienstverlening gaan individuele overheidsorganisaties uiterlijk in 2016 structureel usability tests uitvoeren om onnodige doorverwijzing naar andere kanalen te voorkomen, de leesbaarheid op verschillende apparaten te verhogen en geleiding van burgers en bedrijven naar de juiste informatie te verbeteren.

#### *Digitaal zaken doen*

Om de doelstellingen voor 2017 te behalen, moeten de verschillende overheidsorganisaties in de periode tot 2017 in ieder geval de meest gebruikte diensten en producten digitaal gaan aanbieden. Daar waar dienstverlening de grenzen van organisaties overstijgt, optimaliseren de betrokken overheidsorganisaties de ketensamenwerking met behulp van verdere digitalisering. Burgers en bedrijven krijgen een overzicht van hun gepersonaliseerde informatie op respectievelijk MijnOverheid en Ondernemingsdossier, waarmee een opstap wordt gemaakt naar meer regie op de eigen gegevens. Hiervandaan wordt zo nodig doorgelinkt naar persoonlijke domeinen van de betreffende overheidsorganisaties. Ter ondersteuning van meer proactieve dienstverlening sturen individuele overheidsorganisaties burgers en bedrijven in toenemende mate digitale aankondigingen. De meest relevante statusinformatie, kennisgevingen en besluiten ontvangen burgers, bedrijven en andere organisaties dan via hun persoonlijke omgeving (inclusief berichtenboxen). Dat is sneller en overzichtelijker voor hen en goedkoper voor overheidsorganisaties dan papieren post. De hoofdactiviteiten zijn:

- uiterlijk in 2017 bieden alle overheidsorganisaties in ieder geval de meest gebruikte producten en diensten digitaal aan op een voor het betreffende product of dienst zo hoog mogelijk volwassenheidsniveau (waarbij geen dienst meer hoeft te worden aangevraagd of gegevens die al bekend zijn bij de overheid niet meer hoeven te worden ingevuld);
- de verschillende overheden bepalen in 2015 gezamenlijk in welke gevallen digitale aankondigingen verzonden gaan worden, waarna de individuele overheidsorganisaties dit in 2016 en 2017 voor in ieder geval de –nader vast te stellen- meest gebruikte diensten en producten realiseren;
- uitvoeringsorganisaties en gemeenten breiden het aantal digitale attenderingen tot 2017 verder uit (zoals bij het verlopen van een paspoort);
- het ministerie van BZK zorgt ervoor dat via het netwerk Gebruikers Centraal en GoedOpgelost kennis wordt gedeeld en goede voorbeelden worden verspreid;

- het programma Digitaal 2017 initieert in 2015 dat de verschillende overheden gezamenlijk 10 onderwerpen selecteren waarbij vanuit het perspectief van burgers, bedrijven en andere organisaties een verbeterde integrale dienstverlening wordt uitgewerkt in een voorstel tot integrale dienstverlening;
- de bij deze 10 onderwerpen betrokken overheidsorganisaties bepalen in 2016 de impact van deze integrale dienstverlening;
- na definitieve besluitvorming via de reguliere kanalen realiseren de bij deze 10 onderwerpen betrokken overheidsorganisaties uiterlijk in 2017 deze integrale dienstverlening.

#### *Randvoorwaarden op orde*

Om de hiervoor gestelde ambities waar te kunnen maken, coördineert de minister van BZK een aantal activiteiten om de noodzakelijke randvoorwaarden te creëren:

- het ministerie van BZK bouwt samen met andere ministeries en andere overheidsorganisaties in de periode tot 2017 het vangnet voor minder digivaardigen verder uit, omdat niet iedere burger in staat is om optimaal gebruik te maken van digitale dienstverlening;
- Het ministerie van OCW bevordert de competentie digivaardigheid op basisscholen door de didactische inzet van ICT in de klas;
- alle overheidsorganisaties richten hun websites gebruikersgericht in en passen deze waar nodig zo snel mogelijk aan voor mensen met een beperking;
- het ministerie van BZK stimuleert dat alle overheidsorganisaties in 2015 en 2016 aandacht besteden aan de bewustwording bij bestuurders, topmanagers en medewerkers van het belang van informatieveiligheid en het integreren hiervan in de dagelijkse processen;
- het ministerie van BZK bekijkt de auditlasten op het gebied van informatieveiligheid voor overheidsorganisaties en vermindert deze zo mogelijk uiterlijk in 2017;
- als de activiteiten voor de implementatie van de digitale dienstverlening leiden tot het ontstaan van nieuwe standaarden, dan erkennen de gebruikelijke gremia deze als standaard (en wijst de minister van BZK deze mogelijk aan);
- ter ondersteuning van de digitale dienstverlening wordt het recht op digitale dienstverlening en de plicht voor overheden om bepaalde functionele oplossingen te gebruiken uiterlijk in 2017 wettelijk verankerd in de Wet Generieke Digitale Infrastructuur.

Vanuit het programma Digitaal 2017 is Logius gevraagd om voor eind 2015 een aansluitplanning in de tijd met een bijbehorende kostenraming te maken. Voor een aantal genoemde activiteiten voeren de betreffende overheidsorganisaties nog uitvoeringstoetsen of impactanalyses uit, mede gericht op de opstelling van een uitvoeringskalender.

#### **Bouwsteenagenda**

Voor de realisatie van de hiervoor genoemde digitale dienstverlening, zullen door eigenaars en/of beheerders van GDI-bouwstenen activiteiten gericht op het wegnemen van belemmeringen en het verbeteren van de samenhang uitgevoerd moeten worden. Verder gaat het om aanscherping of aanvulling op bestaande plannen in het kader van de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI). Bureau Digicommissaris en het programma Digitaal 2017 maken in overleg met de betrokken partijen nog een detailplanning voor de bouwsteenagenda. De dienstverleningsagenda articuleert op dit moment al de volgende benodigde aanpassingen:

#### *Integrale toegang tot overheidsinformatie*

- Overheid.nl aanpassen tot een gebruikersvriendelijk portaal voor de gehele overheid met een goede toeleiding naar de dienstverlening voor burgers op websites van specifieke organisatie en op themawebsites (2015-2017);
- realiseren dat vanuit Ondernemersplein.nl toeleiding plaatsvindt tot doelgroep specifieke informatie en tot bedrijfsgebonden overheidsinformatie (2015-2017);
- verbeteren van de standaard voor Samenwerkende Catalogi (2015-2016).

#### *Digitaal zaken doen*

- verdere ontwikkeling van Lopende Zaken binnen Mijnoverheid (statusinformatie) en het realiseren van de hieruit voortkomende veranderingen (2015-2016);
- het bepalen van de beoogde samenhang tussen de verschillende bouwstenen voor bedrijven en het doorontwikkelen van de verschillende bouwstenen voor bedrijven om aan deze samenhang te kunnen voldoen (2015-2017);
- vervolgacties naar aanleiding van onderzoek naar de mogelijkheden om de berichtenboxen voor burgers, bedrijven en andere organisaties te integreren (2015-2017).

#### **Aansluitagenda**

Overheidsorganisaties zullen verder moeten aansluiten op de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI) om de dienstverleningsagenda te realiseren. Met de kanttekening dat veel overheidsorganisaties al gebruik maken van de GDI, werken de verschillende overheidsorganisaties uiterlijk in 2016 meer gedetailleerde aansluitkalenders uit. Om digitale dienstverlening mogelijk te maken, zullen de volgende activiteiten overheidsbreed moeten worden uitgevoerd:

#### *Integrale toegang tot overheidsinformatie*

- overheidsorganisaties passen Webrichtlijnen versie 2 toe (2015);
- overheidsorganisaties sluiten aan op Samenwerkende Catalogi (2016);
- overheidsorganisaties sluiten aan op methodiek voor ontsluiting van algemene informatie (2017).

#### *Digitaal zaken doen*

- overheidsorganisaties sluiten aan op Mijn Overheid voor de onderdelen Berichtenbox en Persoonlijke Gegevens en afhankelijk van de uitkomsten van de verkenning ook op Lopende Zaken (2015-2016);
- overheidsorganisaties sluiten aan op de basisregistraties ten behoeve van het voorinvullen van webformulieren (2015-2017);
- overheidsorganisaties sluiten aan op de identificatievoorzieningen DigiD, eHerkenning, machtigen van burgers middels DigiD (2015-2017)
- gemeenten, provincies, omgevingsdiensten en Rijksinspecties sluiten aan op het Ondernemingsdossier (2015-2017);
- aangesloten organisaties (Belastingdienst, Kamer van Koophandel en CBS) en nieuwe organisaties (OCW/DUO) breiden diensten via SBR uit (2015-2017).

#### **Verbijzondering voor de verschillende 'overheidsfamilies'**

De hierboven genoemde activiteiten die moeten worden uitgevoerd om de doelstellingen in 2017 te beschrijven worden door de verschillende 'overheidsfamilies' onderschreven. Zij verbijzonderen daarbij de activiteiten voor een overheidsbrede implementatieagenda digitale dienstverlening 2017 als volgt:

#### *Activiteiten departementen*

De directe dienstverlening aan burgers, bedrijven en andere organisaties vanuit de departementen zelf is relatief beperkt in omvang. De meeste departementen hebben de dienstverlening en daarmee ook de digitale dienstverlening nagenoeg volledig

belegd bij één of meerdere uitvoeringsorganisaties (zie hierna). Het verder verbeteren van de digitale dienstverlening aan burgers, bedrijven en andere organisaties vormt binnen de meeste departementen wel een integraal onderdeel van het (informatie)beleid ten aanzien van de verschillende specifieke sectoren. Veel van dit sectoraal beleid kent doelstellingen die vergelijkbaar zijn met de ambitie van Digitaal 2017. De mate van concretisering van sectoraal beleid in activiteiten rondom dienstverlening en aansluiten op bouwstenen van de GDI verschilt echter tussen de verschillende departementen.

#### *Activiteiten grote uitvoeringsorganisaties*

- de grote uitvoeringsorganisaties zorgen dat de relevante informatie ten behoeve van het digitaal zaken doen kan worden ontsloten via Overheid.nl (voor burgers) en Ondernemersplein.nl (voor bedrijven);
- de grote uitvoeringsorganisaties blijven de gebruiksvriendelijkheid van de eigen websites continu verbeteren conform standaarden (zoals webrichtlijnen) en door het uitvoeren van 'usability tests';
- de grote uitvoeringsorganisaties gaan meer producten en diensten achter DigiD en eHerkenning aanbieden en het gebruiksgemak vergroten door steeds meer voor in te vullen;
- de grote uitvoeringsorganisaties gaan actiever ervaringen en 'best practices' uitwisselen ter bevordering van de realisatie van de actiepunten via de bestaande projecten en samenwerkingsverbanden;
- de grote uitvoeringsorganisaties bevorderen het gebruik van het digitale kanaal;
- de door de grote uitvoeringsorganisaties ervaren relevante belemmerende knelpunten bij het gebruik van verschillende voorzieningen voor het kunnen realiseren van een goede digitale dienstverlening, worden in beeld gebracht en belegd ten behoeve van een oplossing (2015).

#### *Activiteiten kleine uitvoeringsorganisaties*

- de kleine uitvoeringsorganisaties zorgen ervoor dat de relevante informatie ten behoeve van het digitaal zaken doen zo volledig mogelijk en begrijpelijk worden beschreven (zoals informatie over rechten en plichten en informatie over producten en diensten);
- de kleine uitvoeringsorganisaties gaan ervoor zorgen dat de eigen websites voldoen aan de ook voor hen geldende verplichting om de Webrichtlijnen te volgen;
- voor de meest gebruikte producten en diensten voor burgers, bedrijven en andere organisaties worden aanvraagformulieren - die nog op papier zijn dan wel eerst uitgeprint, ondertekend en vervolgens opgestuurd moeten worden - vervangen door webformulieren en/of meteen door vooringevulde formulieren achter DigiD en eHerkenning;
- op basis van het nader in kaart brengen van de verschillende typen klanten, wordt op basis van een functioneel ontwerp bepaald in hoeverre zaakgericht werken generiek vorm kan krijgen voor de kleine uitvoeringsorganisaties en/of organisatiespecifiek moet worden ingericht;
- omdat kleine uitvoeringsorganisaties over het algemeen onderdeel uitmaken van ketens met publieke en private partijen, wordt de dienstverlening door de kleine uitvoeringsorganisaties bij voorkeur in ketenverband verbeterd.

#### *Activiteiten provincies*

- het op een gestructureerde manier gezamenlijk ontwikkelen en beheren van algemene informatie over de rechten en plichten ten aanzien van de producten

van provincies door een generieke toeleiding op de producten- en dienstencatalogus te ontwikkelen en digitaal te ontsluiten;

- nagaan in hoeverre de gezamenlijk beschreven circa 110 gemeenschappelijke producten en de door enkele provincies beschreven specifieke producten voldoende zijn onderhouden en aangesloten zijn op Samenwerkende Catalogi, en het streven naar beschikbaarheid van volledige en eenduidige productinformatie van provincies;
- de provincies gaan na wat de 25 meest gebruikte producten zijn (waarvan een deel past binnen de ontwikkelingen rondom de Omgevingswet) en bieden hiervoor eind 2017 slimme formulieren aan;
- uitbreiden van het gebruik van de Gemeenschappelijke Voorziening Officiële Publicaties (GVOP), zodat burgers, bedrijven en andere organisaties in staat worden gesteld om officiële publicaties op een gestructureerde manier te ontvangen.

#### *Activiteiten gemeenten*

De belangrijkste vanuit de Digitale Agenda 2020 voortvloeiende en voor deze agenda relevante activiteiten (aangevuld met enkele met een sterretje gemarkeerde aanvullende activiteiten) zijn:

- (\*) het op basis van beschikbare ervaringen van gemeenten en beschikbare onderzoeken in algemene zin nagaan of het mogelijk is om in het gemeentelijk veld te komen tot een door gemeenten breed gedragen overzicht van de belangrijkste '20' producten en diensten voor burgers en bedrijven, zodat de focus voor de verdere ontwikkeling van digitale diensten en producten verder kan worden aangescherpt (2015);
- (\*) het uitvoeren van een impactanalyse om te bepalen op welke manier gemeenten in de komende jaren op een gestructureerde manier gezamenlijk algemene informatie over de rechten en plichten ten aanzien van de producten van gemeenten kunnen aanleveren voor onder meer Overheid.nl (waarnaar dan vanuit gemeentelijke websites zoveel mogelijk zal worden verwezen) en de afspraken die daarover moeten worden gemaakt(2015);
- (\*) impactanalyse voor het (zo mogelijk gezamenlijk) beheren van informatie voor samenwerkende catalogi door gemeenten, inclusief de relatie daarvan met het publiceren van informatie op gemeentelijke websites (waarbij bijzondere aandacht wordt geschonken aan de verhouding tot het werken met TOP taken websites), Overheid.nl en Ondernemersplein (2015);
- ontwikkeling en beproeving van een proof of concept van een generieke transactievoorziening voor ondernemers in samenwerking met het ministerie van Economische Zaken (2015);
- (\*) gemeenten passen hun processen en leveranciers de bijbehorende software aan, zodat alle gemeenten eind 2017 in staat zijn voor de bulkprocessen elektronische facturen te ontvangen en verwerken (2017);
- het in het kader van 'innovatief standaardiseren in dienstverlening' uitvoeren van pilots voor digitale dienstverlening aan begrafenisondernemers, informatievoorziening voor zzp'ers en het herontwerp van het verhuisproces, met als intentie om deze te kunnen opschalen tot alle gemeenten (2015 / 2016);
- uitvoeren pilot voor regie op eigen gegevens op grond van een initiatief van enkele gemeenten (2015 / 2016);
- het in het kader van 'innovatief standaardiseren in dienstverlening' uitvoeren van pilots voor het herontwerp van werkprocessen op basis van de

uitvoeringspraktijk bij gemeenten voor de verstrekking van rijbewijzen en het voorkomen van werkfraude (2015 / 2016);

- tweejarig programma voor het maximaal beschikbaar stellen van de MijnOverheid berichtenbox voor projecten buiten de WOZ (2015 / 2016).
- (\*) het verder vormgeven van de dienstverlening als gevolg van de invoering van de Omgevingswet (2015 – 2017);
- het door een tijdelijke visitatiecommissie voor informatieveiligheid verhogen van het bestuurlijk bewustzijn en de aandacht voor informatieveiligheid (2015 – 2017).

#### *Activiteiten waterschappen*

- Gezamenlijk (en in afstemming met de andere betrokken overheden) voorbereiden van de procesgang van dienstverlening rondom de Omgevingswet en de overige waterschapsproducten, de manier waarop daarin gebruik gemaakt gaat worden van generieke bouwstenen en wat dit betekent voor de aansluiting op de bouwstenen en zo nodig de aanscherping van de bouwstenen (2015/2016);
- Het gezamenlijk ontwikkelen van algemene informatie over rechten en plichten rondom het takenpakket van waterschappen en het uitwerken van de manier waarop het beheer hiervan zou kunnen plaatsvinden (2015/2016);
- Gezamenlijk uitwerken van producten en diensten waarin niet of onvoldoende wordt voorzien vanuit de ontwikkelingen rondom het Omgevingsloket online, zoals specifieke meldingen (2016);
- Gezamenlijk uitwerken van de verdere ketenintegratie en het klantvriendelijk beschikbaar maken van een aantal oplossingen voor dienstverlening rondom het thema water, met focus op de zeven meest gebruikte producten: watervergunning, bezwaar waterschapsbelastingen, kwijtschelding waterschapsbelasting, meldingen van incidenten, meldingen van werkzaamheden, bezwaarschriften en contact met het waterschap (2016);
- De meest gebruikte producten en diensten worden op het hoogst mogelijke volwassenheidsniveau (met oog voor de aard van het product) digitaal aangeboden, waarbij er een afhankelijkheid bestaat met de ontwikkelingen rondom de Omgevingswet (2017);
- De waterschappen doen digitale aankondigingen aan burgers en bedrijven, zoals ten aanzien van het schouwen (2017).

# 1 Inleiding

## 1.1 **Digitale dienstverlening**

In het Regeerakkoord is opgenomen dat burgers en bedrijven hun zaken met de overheid in 2017 digitaal kunnen afhandelen. In verschillende overheidsbrede visiedocumenten is deze ambitie in de afgelopen jaren vertaald in algemene uitgangspunten voor de verdere ontwikkeling van (digitale) dienstverlening. Samengevat zijn dit:

1. De vraag van burgers, bedrijven en andere organisaties staat centraal.
2. Burgers, bedrijven en andere organisaties moeten hun zaken snel, zeker en veilig kunnen regelen.
3. De overheid opereert als één overheid en valt burgers, bedrijven en andere organisaties niet lastig met de verschillen tussen hun organisaties.
4. De overheid stelt geen overbodige vragen en hergebruikt daarom beschikbare informatie.
5. De overheid is transparant en aanspreekbaar.
6. De overheid richt de dienstverlening zo efficiënt mogelijk in, met inachtneming van de behoeften van burgers, bedrijven en andere organisaties.

Vanuit het programma Digitaal 2017 worden deze ontwikkelingen verder geconcretiseerd in een focus voor de verdere ontwikkeling van de overheidsbrede digitale dienstverlening in de periode tot eind 2017. Hierbij wordt de aandacht vanuit de door het kabinet geformuleerde ambitie primair gericht op het beschikbaar stellen van informatie in combinatie met transactionele dienstverlening. De aandacht richt zich dus minder op de mogelijkheden die digitalisering biedt voor het benutten van de kracht van burgers, bedrijven en maatschappelijke organisaties door (digitale) participatie in de democratie, bestuur, beleid en uitvoering.

Het verbeteren van de dienstverlening aan burgers, bedrijven en andere organisaties is de hoofddoelstelling. Digitale dienstverlening is daartoe een belangrijk middel, hoewel andere (niet digitale) kanalen en een fysiek vangnet nodig blijven voor specifieke groepen of situaties. Om invulling te kunnen geven aan de geformuleerde behoefte aan (digitale) dienstverlening, zijn er bepaalde functionaliteiten nodig om de bedoelde (digitale) dienstverlening te realiseren. Voor de meeste gemeenschappelijke functionaliteiten zijn intussen bouwstenen beschikbaar. De gezamenlijk te zetten stappen rondom dienstverlening, kunnen er echter toe leiden dat deze bestaande bouwstenen moeten worden uitgebreid of aangepast.

In deze overheidsbrede implementatieagenda wordt daarom op hoofdlijnen aangegeven wat de vanuit (digitale) dienstverleningsoptiek gestelde eisen zijn aan de (door)ontwikkeling van de bouwstenen van de generieke digitale infrastructuur. Naast voorzieningen gaat het hierbij bijvoorbeeld om standaarden (Forum Standaardisatie) en de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA). Ook als het nodig is dat specifieke randvoorwaarden worden ingevuld (bijvoorbeeld op het gebied van wetgeving, informatieveiligheid en het realiseren van een vangnet voor niet digitaal vaardigen) dan wordt dat in deze implementatieagenda aangegeven.

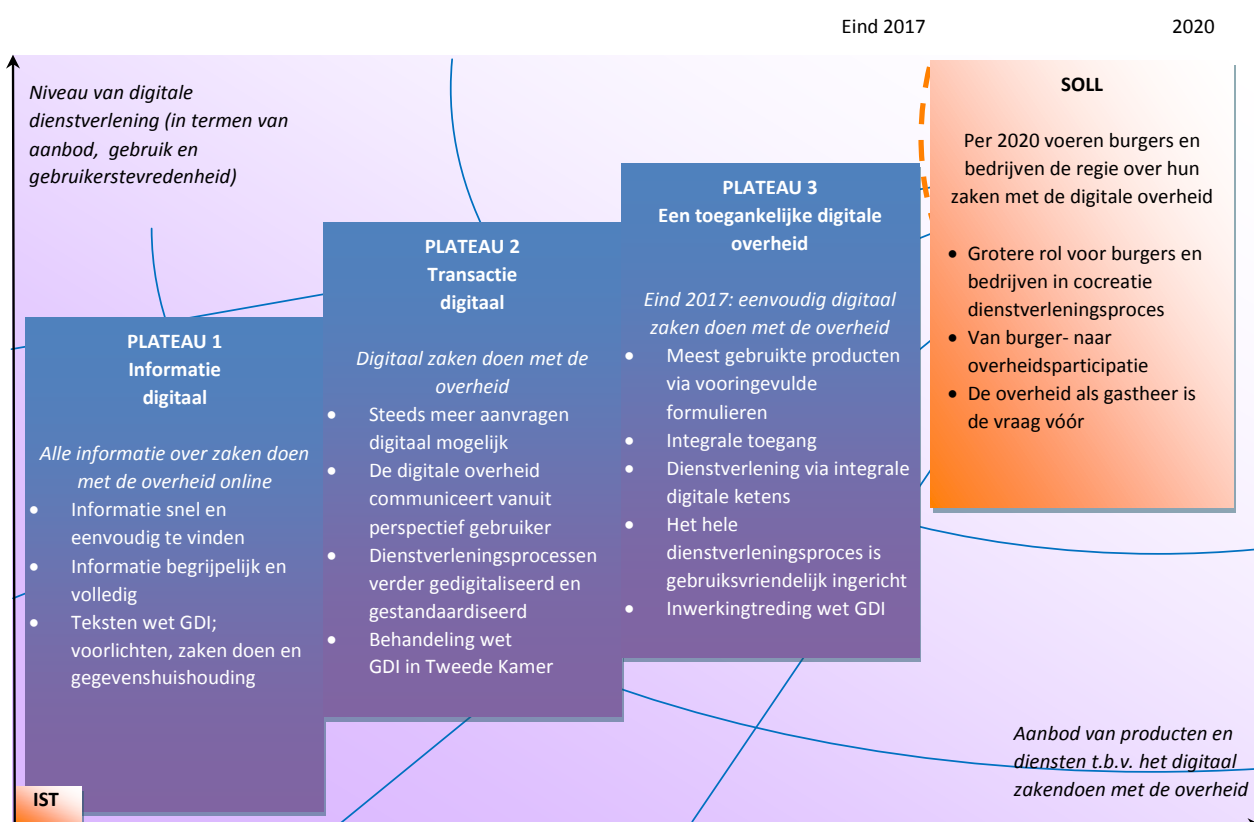
Daarmee wordt dus een relatie gelegd tussen de ambities ten aanzien van digitale dienstverlening, de relevante bestaande uitgangspunten en de ontwikkeling en



toepassing van de (GDI-)bouwstenen. Het verbindt op deze manier de verschillende ontwikkelingen binnen de digitale overheid en maakt maximaal gebruik van bestaande kennis en ervaringen.

## 1.2 Ontwikkeling in plateaus

Om richting te geven aan de verdere ontwikkeling van de overheidsbrede digitale dienstverlening, is onderstaande globale plateauplanning opgesteld op basis van sessies met de verschillende overheden. Het beschrijft de gemeenschappelijke focus in de verdere ontwikkeling van de digitale dienstverlening aan burgers, bedrijven en andere organisaties. De plateauplanning zal niet altijd volgtijdelijk worden doorlopen. De realiteit is hiervoor te complex.



Het globale beeld voor 'het eindjaar' van Digitaal 2017 (plateau 3) is dat burgers, bedrijven en andere organisaties eenvoudig digitaal hun zaken regelen met de overheid. Dit betekent dat minimaal het eenvoudig digitaal aanvragen van producten mogelijk is, waarbij voor de meest gebruikte producten voorgevulde formulieren beschikbaar zijn. Overheidsportalen zijn verder ingericht en op elkaar afgestemd. Digitale berichten en statusinformatie moeten via één omgeving te benaderen zijn. Beschikbare gegevens worden door overheden hergebruikt. Burgers, bedrijven en andere organisaties kunnen gebruik maken van veilige generieke voorzieningen. Op die manier ontstaat een klantgerichte, gebruikersvriendelijke digitale toegang voor burgers, bedrijven en andere organisaties.

In plateau 1 is hiervoor nodig dat burgers, bedrijven en andere organisaties alle algemene informatie die ze nodig hebben om hun zaken digitaal met de overheid te kunnen regelen snel en eenvoudig online kunnen vinden. Waar mogelijk worden onderlinge verbindingen aangebracht (zoals in regelhulpverlening of een ordening naar situaties of levensgebeurtenissen). De algemene informatie moet daarbij begrijpelijk en toegankelijk zijn. Dit vraagt om een verbeterde toegang van informatie via de overheidsportalen voor burgers, bedrijven en andere organisaties. In plateau 2 gaat het er om dat de mogelijkheid tot het digitaal zaken doen met de overheid verder wordt uitgebreid. Dienstverlening krijgt hierbij steeds meer een interactieve karakter.

Het gebruikersperspectief voor dienstverleningsprocessen is bij dit alles een voorwaarde om zowel beter als goedkoper te kunnen leveren. Alleen door gebruikers bij het ontwerp centraal te stellen, kunnen burgers, bedrijven en andere organisaties verleid worden digitaal zaken te doen. Ook de Nationale Ombudsman wijst in 'De burger gaat digitaal' (december 2013) op het belang om beter aan te sluiten op de behoeften van burgers om de dienstverlening te verbeteren en het vertrouwen van burgers te winnen. Bij dit alles wordt er ook continu aandacht geschonken aan het belang van privacy.

### **1.3 Concrete uitgangspunten**

Om concreet richting te kunnen geven aan de verdere implementatie van de overheidsbrede digitale dienstverlening, is het voorgaande vertaald in een aantal gemeenschappelijke uitgangspunten voor deze implementatieagenda. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen een aantal meer procesmatige uitgangspunten (over aard en scope van de implementatie) en een aantal inhoudelijke uitgangspunten (nadere concretisering van de inhoud van de implementatie). Deze gemeenschappelijke implementatieagenda is in belangrijke mate gebaseerd op deze uitgangspunten en fungeert daarmee als een richtinggevend kader. Dat betekent dat de verschillende overheidsorganisaties de uitgangspunten en richting in deze implementatieagenda onderschrijven en in principe zullen volgen. Alleen als hiervoor specifieke redenen aanwezig zijn, zal gemotiveerd worden afgeweken van de uitgangspunten en uitwerking daarvan in deze implementatieagenda.

#### Procesmatige uitgangspunten

Er worden zes procesmatige uitgangspunten onderscheiden:

- Het beoogde effect van digitalisering is een betere overheidsdienstverlening aan burgers, bedrijven en andere organisaties. Digitalisering is een middel en geen doel. Daar waar digitalisering niet passend is worden andere kanalen gebruikt. Het digitale kanaal is wel de vervanger van het papieren postkanaal. Daar waar noodzakelijk wordt er gezorgd voor een ander kanaal of hulp voor bijvoorbeeld de minder digivaardigen.
- Er bestaan verschillen tussen de digitale volwassenheid van overheidsorganisaties, de complexiteit van de geleverde diensten en hun doelgroepen. De mate van digitale dienstverlening, de exacte invulling daarvan en het moment waarop deze aan burgers, bedrijven en andere organisaties beschikbaar wordt gesteld, kan daarmee ook verschillen tussen overheidsorganisaties.
- De dienstverlening aan burgers, bedrijven en andere organisaties kent veel overeenkomsten. Daarnaast vindt veel informatie-uitwisseling tussen bedrijven en de overheid plaats door een directe koppeling van systemen. Met deze overeenkomsten en verschillen tussen burgers, bedrijven en andere organisaties wordt rekening gehouden bij de verdere ontwikkeling van de digitale dienstverlening.

- Uit de gemeenschappelijke focus in de verdere ontwikkeling van de (digitale) dienstverlening volgen generieke functionaliteiten die nodig zijn om digitale dienstverlening te kunnen bieden. Dit leidt tot eisen aan binnen de generieke digitale infrastructuur te creëren voorzieningen en in de beleidsmatige sfeer te creëren randvoorwaarden.
- Betere dienstverlening door digitalisering gaat in veel gevallen gepaard met een efficiëntere bedrijfsvoering en daarmee met lagere kosten voor de overheidsorganisaties. Organisaties streven zowel naar betere dienstverlening als naar de meest kostenefficiënte oplossing.
- Maatschappelijke ontwikkelingen kunnen leiden tot herijking van inhoudelijke uitgangspunten. Hierdoor kan het noodzakelijk zijn gezamenlijke activiteiten aan te passen. Maatschappelijke of technische ontwikkelingen kunnen leiden tot herijking van gerealiseerde bouwstenen. Dit kan leiden tot herijking van het aansluiten op en gebruiken van gemeenschappelijke voorzieningen.

#### *Toelichting*

Het gaat om het verbeteren van de dienstverlening daar waar er sprake is van interactie tussen de samenleving en de overheid. Digitalisering is daarbij een hulpmiddel. Hierbij is de ambitie om dat wat er nu al mogelijk is, in ieder geval ook digitaal mogelijk te maken. Hierbij bestaat er echter oog voor de differentiatie die er bestaat tussen de verschillende overheidsprocessen en de overheidsorganisaties die deze processen uitvoeren. Overheidsorganisaties die een beperkt aantal processen uitvoeren en deze inmiddels al in hoge mate hebben gedigitaliseerd zullen in de implementatieagenda relatief weinig uitdagingen zien. Overheidsorganisaties met bijvoorbeeld een breed palet aan diensten van verschillende aard zullen de agenda mogelijk als zeer ambitieus betitelen. De afzonderlijke overheden zullen binnen het generieke kader van deze implementatieagenda oplossingen realiseren waarbij het effect op de ervaren verbetering van de digitale dienstverlening zo groot mogelijk is.

De manier waarop functionaliteiten gerealiseerd worden, kan soms op verschillende manieren worden ingevuld. Zo zou bij het digitaal beantwoorden van een melding openbare ruimte bijvoorbeeld kunnen worden gekozen voor e-mail of het gebruik van een berichtenbox. In deze implementatieagenda wordt soms open gelaten op welke manier de digitalisering precies vorm krijgt, tenzij hierin al expliciete keuzen zijn gemaakt. Daarmee ontstaat ook ruimte voor het kiezen van de meest passende oplossing in een specifieke situatie, het ontplooiën van nieuwe initiatieven of aanpassingen van bestaande voorzieningen als dat nodig mocht zijn.

#### Inhoudelijke uitgangspunten

Er worden vijf inhoudelijke uitgangspunten onderscheiden:

- Alle informatie over rechten en plichten voor burgers, bedrijven en andere organisaties is makkelijk vindbaar en begrijpelijk. Voor burgers, bedrijven en andere organisaties die de weg niet weten, wordt deze informatie minimaal ontsloten via een generiek portaal voor burgers en een generiek portaal voor bedrijven. Gedetailleerde informatie en het daadwerkelijk doen van zaken met de overheid vindt in de regel plaats via specifieke voorzieningen, waarnaar in ieder geval wordt verwezen vanuit het generieke portaal.
- Burgers, bedrijven en andere organisaties kunnen producten en diensten eenvoudig digitaal afnemen, waarbij rekening houdend met de complexiteit en het soort product, een andere invulling kan worden gegeven aan de exacte vorm van de digitale aanvraag en de wijze van terugkoppeling aan burgers, bedrijven en andere organisaties.
- Burgers, bedrijven en andere organisaties worden voor de belangrijkste, voor hen relevante producten en diensten proactief op de hoogte gebracht van de mogelijkheid het product aan te vragen en van relevante (verloop)termijnen.

Burgers, bedrijven en andere organisaties worden in de gelegenheid gesteld zich actief op de hoogte te laten houden van relevante ontwikkelingen in en overheidsbesluiten over hun directe leefomgeving.

- Overheidsinformatie is opgezet vanuit het perspectief van burgers, bedrijven en andere organisaties. Hieruit volgt dat gerelateerde producten en diensten zoveel mogelijk samenhangend aan burgers of bedrijven worden gepresenteerd aan de hand van voor hen relevante en begrijpelijke gebeurtenissen.
- Bij de inhoudelijke uitwerking van de digitale dienstverlening worden de principes van de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA) gevolgd.

### *Toelichting*

Er bestaan verschillen en overeenkomsten tussen burgers, bedrijven en andere organisaties. En ook binnen beide hoofdgroepen bestaat er differentiatie. Niet alleen naar de aard van burgers, bedrijven en andere organisaties, maar ook in de mate waarin deze hun weg weten te vinden binnen de overheid. Bij het opzetten van de dienstverlening is het van belang hiermee rekening te houden.

Hierbij wordt als uitgangspunt gekozen dat een deel van zowel burgers als bedrijven behoefte hebben aan in ieder geval één startpunt voor hun zoektocht binnen de informatie van de overheid op het moment dat zij *niet* weten waar ze voor bepaalde informatie of producten en diensten terecht kunnen. Hierbij gaat het om informatie over rechten en plichten (wat moet ik doen, bij wie moet ik zijn voor producten/diensten en waar vind ik verdere informatie). Als burgers, bedrijven en andere organisaties *wel* weten waar ze terecht kunnen, dan kan ook direct naar die informatie of de betreffende specifieke dienst worden gegaan ('no wrong door'). Het kan hierbij bijvoorbeeld gaan om voor specifieke domeinen of ketens ontwikkelde voorzieningen (denk bijvoorbeeld aan de digitale aangifte omgeving van de Belastingdienst). Als burgers, bedrijven en andere organisaties direct een specifieke dienst bezoeken dan wordt niet van die dienst verwacht dat aanpalende en relevante diensten van andere overheidsorganisaties worden aangeboden. Een verwijzing naar het landelijke portaal is dan voldoende.

Bij het eenvoudig digitaal afnemen van producten en diensten door burgers, bedrijven en andere organisaties is het belangrijk rekening te houden met onder meer de aard van het product, de mate waarin gebruik wordt gemaakt van het product en de volwassenheid van de digitale dienstverlening van de organisatie die het product of dienst moet leveren. Daar waar sprake is van een digitale aanvraag door burgers, bedrijven en andere organisaties, wordt gebruik gemaakt van een (op een passend beveiligingsniveau) beveiligde digitale omgeving waarin de bij de overheid bekende gegevens reeds zoveel mogelijk zijn ingevuld. In deze omgeving kan ook de voortgang van een aanvraagproces processpecifiek worden gevolgd. Aankondigingen, het formele eindresultaat van een aanvraagprocedure en andere 'post' ontvangt een burger of bedrijf ook in zijn overheidsbrede berichtenbox voor het doen van zaken met de overheid. Ook als een burger of bedrijf zelf naar een specifieke dienst is gegaan, dan ontvangt een burger of bedrijf het formele eindresultaat in zijn overheidsbrede berichtenbox.

Voor het ontwikkelen van de digitale diensten staat het perspectief van burgers, bedrijven en andere organisaties centraal. Dit betekent dat de ervaring van de gebruiker leidend is. Eén van de methoden daarvoor is het denken in gebeurtenissen van gebruikers en het bieden van passende integrale dienstverlening ter ondersteuning van die gebeurtenissen. Daarmee presenteert de overheid zich als één dienstverlenende organisatie. Dit zal eisen stellen aan landelijk gehanteerde bouwstenen en leiden tot afspraken met de verschillende per gebeurtenis betrokken overheidsorganisaties.

Bij de inhoudelijke uitgangspunten is belangrijk dat wordt aangesloten op afspraken die al eerder zijn gemaakt. Bijvoorbeeld binnen de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA). Het gaat hierbij om de basisprincipes en een aantal in het kader van de dienstverlening relevante afgeleide principes.

#### **1.4 Positionering van dit document**

In de in paragraaf 1.2 beschreven plateauplanning is aangegeven welke verdere groei in volwassenheid van de digitale dienstverlening in de komende jaren wordt voorzien. Daarbij is rekening gehouden met langere termijn trends richting 2020. In die langere termijn trends gaat het er samengevat om burgers, bedrijven en andere organisaties in een meer gelijkwaardige positie te brengen ten opzichte van de overheid. Onder meer door hen meer zeggenschap en regie te geven over de eigen gegevens (zicht hebben op het gebruik van gegevens en zelf kunnen bepalen aan wie wordt geleverd). Intussen zijn vanuit verschillende kanten verkenningen opgestart of plannen ontwikkeld hoe toegewerkt kan worden naar deze digitale dienstverlening in 2020. Zo heeft de VNG een collectieve digitale agenda voor dienstverlening en informatiebeleid 2020 in de vorm van de Digitale Agenda (2020) vastgesteld. Ook worden vanuit de regieraad gegevens visies ontwikkeld op oplossingen om de burger meer regie te geven over het hergebruik van gegevens en op de doorontwikkeling van een aantal bestaande voorzieningen. Bij SBR is er een Roadmap 2020 ontwikkeld die jaarlijks door publieke en private organisaties wordt herijkt naar aanleiding van de gemaakte voortgang.

In dit document gaat het om de focus die in de periode tot eind 2017 wordt aangebracht in de verdere verbetering van de digitale dienstverlening aan burgers, bedrijven en andere organisaties door de diverse overheden en overheidsorganisaties. Deze focus past binnen de verdere ontwikkeling naar dienstverlening in 2020, maar beoogt vooral richting te geven aan de belangrijkste activiteiten die op basis van bestaand beleid in de periode tot eind 2017 moeten worden uitgevoerd. Hiermee wordt primair een concrete invulling gegeven aan de kabinetsambitie dat burgers en bedrijven uiterlijk in 2017 hun zaken met de overheid digitaal kunnen afhandelen. Secundair worden met deze activiteiten ook belangrijke (tussen)stappen gezet in de richting van de digitale dienstverlening in 2020. In termen van de beschreven plateaus betekent dit dat de accenten in de verschillende jaren daarbij zal liggen op:

- informatie ten behoeve van digitaal zaken doen met de overheid is snel en eenvoudig vindbaar, begrijpelijk en volledig (2015);
- steeds meer producten en diensten zijn digitaal beschikbaar en zoveel mogelijk vanuit landelijke omgevingen toegankelijk (2016)
- digitale dienstverlening wordt voor de belangrijkste producten en diensten eenvoudig, efficiënt en zoveel mogelijk integraal aangeboden vanuit gebruikersperspectief (2017).

Op basis van deze ontwikkelrichting en de in paragraaf 1.3 beschreven procesmatige en inhoudelijke uitgangspunten, zijn vanuit het programma Digitaal 2017 de belangrijkste gemeenschappelijke activiteiten in de periode tot eind 2017 beschreven. In hoofdstuk 2 worden de hoofdlijnen van deze activiteiten beschreven. De activiteiten zijn hierbij geordend naar drie thema's: integrale toegang tot overheidsinformatie, digitaal zaken doen en randvoorwaarden op orde. Onder deze activiteiten op hoofdlijnen ligt een gedetailleerder overzicht van activiteiten. Hierbij zijn de verschillende thema's verder uitgewerkt in een aantal actielijnen. In de bijlage is een eerste opzet van deze detailuitwerking opgenomen. Omdat er op onderdelen hiervan nog overleg plaatsvindt met verschillende overheden en

overheidsorganisaties en er nog nader overleg nodig is met de verschillende departementen zal de complete uitwerking later dit jaar beschikbaar komen.

Deze overheidsbrede implementatieagenda digitale dienstverlening brengt focus aan in de verdere (overheidsbrede) implementatie van de digitale dienstverlening. Het gaat daarbij in de eerste plaats om activiteiten waarmee de dienstverlening zelf zal worden verbeterd. Daarnaast stelt het verbeteren van de dienstverlening eisen aan de daarvoor gebruikte bouwstenen en de aansluiting daarop van de verschillende overheden. In deze overheidsbrede implementatieagenda worden hiervoor de belangrijkste behoeften in de richting van een overheidsbrede bouwsteenkalender en een overheidsbrede aansluitkalender geadresseerd. Deze drie elementen worden in deze overheidsbrede implementatieagenda digitale dienstverlening als volgt aangeduid:

- 'dienstverleningsagenda' (dienstverleningsactiviteiten aan burgers, bedrijven en andere organisaties waar gezamenlijk aan zal worden gewerkt);
- 'bouwsteenagenda' (de vanuit de dienstverleningactiviteiten benodigde aanscherpingen van bouwstenen van de generieke digitale infrastructuur, die een plaats zullen moeten vinden in de verschillende releaseplanningen);
- 'aansluitagenda' (de benodigde aansluiting van de verschillende overheden op deze bouwstenen, zodat de afgesproken dienstverlening ook daadwerkelijk geleverd kan worden).

Het is de bedoeling dat de aangebrachte focus doorwerkt bij het concreet vormgeven van ambities en projecten voor verdere digitalisering van de dienstverlening door de verschillende overheidsorganisaties. De verantwoordelijkheid voor het verder verbeteren van de (digitale) dienstverlening aan burgers, bedrijven en andere organisaties ligt immers bij de verschillende individuele overheidsorganisaties (waarbij er differentiatie in plannen en tempo zal bestaan). In hoofdstuk 3 wordt beschreven wat de belangrijkste accenten zijn die de verschillende 'overheidsfamilies' in de komende jaren willen leggen. Ook wordt daar aangegeven wat de gemeenschappelijke activiteiten op hoofdlijnen betekenen voor deze 'overheidsfamilies'. Dit zal per 'overheidsfamilie' en/of per overheidsorganisatie in meer detail zijn doorwerking moeten vinden in een gedetailleerdere 'digitale agenda' of 'i-agenda'. Het is dus nadrukkelijk niet de bedoeling om hier te komen tot een volledig overzicht van alle gedetailleerde activiteiten die er de komende jaren rondom het verbeteren van de digitale dienstverlening zullen plaatsvinden. Deze agenda met de activiteiten zoals opgenomen in hoofdstuk 2 en 3 geeft kortom een overzicht van de belangrijkste stappen voor de periode tot eind 2017 met een verbijzondering naar de verschillende overheidsonderdelen.

## 2 Hoofdpijnen digitale overheidsdienstverlening

### 2.1 **Integrale toegang tot overheidsinformatie**

#### 2.1.1 *Inleiding*

Burgers, bedrijven en andere organisaties hebben behoefte aan verschillende soorten informatie vanuit de overheid. Het gaat om informatie over ontwikkelingen in hun leefomgeving, zoals verstrekte omgevingsvergunningen en wegopbrekingen. En over rechten en plichten die voor hen gelden of waarvan zij gebruik kunnen maken. Daarvoor is het nodig dat burgers, bedrijven en andere organisaties toegang hebben tot de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en door de overheid genomen besluiten en verleende vergunningen. En dat bedrijven bijvoorbeeld over branche-informatie beschikken. Maar ook dat zij over praktische informatie beschikken over wat er precies van hen wordt verwacht en bij wie ze daarvoor moeten zijn. Deze informatie is afkomstig van verschillende (semi) overheidsorganisaties. Om die reden is de benodigde informatie verspreid over verschillende websites en documenten.

De doelstelling van de activiteiten binnen het thema 'integrale toegang tot overheidsinformatie' is het beschikbaar, beter vindbaar en bruikbaar maken van overheidsinformatie voor burgers, bedrijven en andere organisaties. Door het bieden van een eenduidige toegang tot overheidsinformatie enerzijds en het bieden van informatie voor specifieke producten en diensten anderzijds. Voor de overheidsdienstverlening betekent dit dat burgers, bedrijven en andere organisaties snel de door hen gezochte informatie vinden. En dat bedrijven eenvoudig hun zaken kunnen regelen met de overheid. Deze informatie is begrijpelijk en sluit aan op reële gebeurtenissen waarmee burgers, bedrijven en andere organisaties te maken hebben. Omdat het gebruikersperspectief centraal wordt gesteld, wordt de dienstverlening bovendien ervaren als integrale dienstverlening vanuit de overheid.

Hiervoor zijn in de afgelopen jaren al veel stappen gezet. Overheid.nl is gericht op het ontsluiten van basisinformatie van de democratische rechtstaat en op overheidsdienstverlening aan burgers. Bij de basisinformatie gaat het onder meer om (geconsolideerde) wet- en regelgeving, officiële bekendmakingen, verschillende overheidsbesluiten (zoals verleende vergunningen) en informatie over het wetgevingsproces. Deze informatie is zowel voor burgers, bedrijven en andere organisaties van belang. Daarnaast bevat Overheid.nl een overzicht van producten en diensten voor burgers. Ondernemersplein is ontwikkeld als het centrale portaal voor overheidsinformatie voor bedrijven. Via beide bouwstenen van de generieke digitale infrastructuur (GDI) wordt intussen door verschillende organisaties beschikbaar gestelde informatie over overheidsdiensten ontsloten.

Voor het ontsluiten van informatie over overheidsdiensten is een eenduidige methodiek van koppelen, doorverwijzen of overnemen van deze informatie noodzakelijk. Voor het toegang geven tot specifieke producten en diensten is de standaard Samenwerkende Catalogi (bouwsteen van de GDI) beschikbaar. Voor het toegang geven tot of overnemen van algemene informatie bestaat er nog geen eenduidige systematiek.

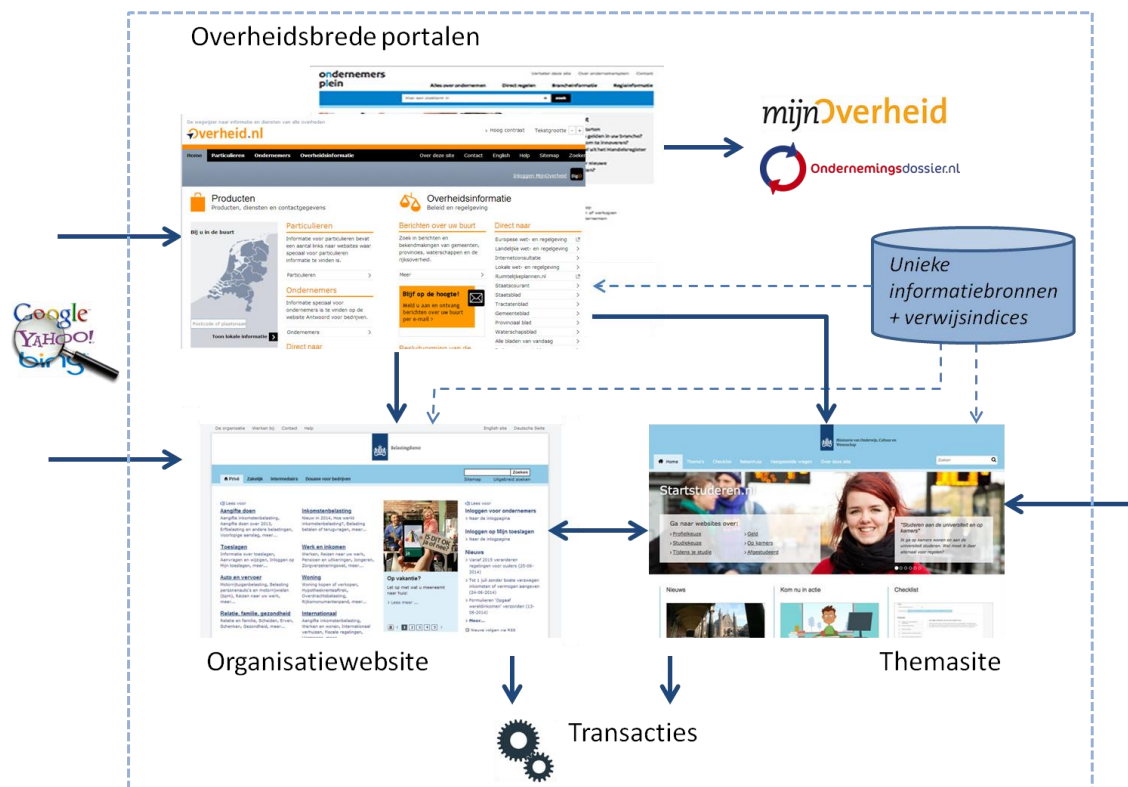
#### 2.1.2 *Het beeld voor 2017*

In de periode tot 2017 zal een realistische implementatie plaatsvinden van het principe 'no wrong door'. Dit principe betekent in ieder geval niet dat vanaf elke

overheidswebsite alle overheidsinformatie te vinden moet zijn. Er wordt gestreefd naar het behalen van de volgende resultaten ten aanzien van algemene (niet persoonsgebonden) overheidsinformatie in 2017:

- Burgers, bedrijven en andere organisaties die de weg niet weten, kunnen vanuit respectievelijk het portaal Overheid.nl en het portaal Ondernemersplein.nl gevalideerde overheidsinformatie over alle rechten en plichten bereiken;
- Burgers, bedrijven en andere organisaties die weten dat ze voor bepaalde informatie bij een specifieke overheidsorganisatie moeten zijn, bereiken via de website van deze overheidsorganisatie al deze informatie inclusief verwijzingen naar alle relevante aanpalende informatie van andere overheidsorganisaties;
- thematische portalen (zoals www.startstudereren.nl en regelhulp.nl) bieden ondersteuning aan de verdere ontwikkeling van ketengerichte dienstverlening en zijn daarmee een aanvulling op het generieke overheidsportaal en de websites van de verschillende overheidsorganisaties;
- informatie over rechten en plichten en informatie over producten en diensten wordt bijgehouden door of in opdracht van de meest gereede partij, waarna deze eenduidige informatie beschikbaar wordt gesteld voor presentatie op elke passende plaats op overheidswebsites waar dit bijdraagt aan de dienstverlening;
- het informatieaanbod vanuit de verschillende overheden en overheidsorganisaties is begrijpelijk en volledig.

De portalen vervullen hierbij dus een belangrijke functie in het op een uniforme manier presenteren van informatie van verschillende overheidsorganisaties. Deze informatie zelf wordt betrokken vanuit een aantal unieke informatiebronnen en verwijsindices. Er wordt dus een nadrukkelijk onderscheid gemaakt in het beheren van de informatie en het presenteren ervan. Dit levert het volgende samenhangende beeld op voor de algemene (niet persoonsgebonden) overheidsinformatie in 2017:





Daarnaast zal worden ingezet op het verder uitbreiden van het op een meer persoons- of bedrijfsgebonden manier tonen van deze overheidsinformatie in een persoonlijke omgeving. Dit is verder uitgewerkt in paragraaf 2.2.

De toeleiding binnen de overheidswebsites tot algemene en persoonsgebonden informatie vindt afhankelijk van de aard van de informatie plaats op basis van life-events (waarbij in ieder geval wordt voorzien in de life-events scheiden, overlijden, werkloos worden en 18 jaar worden), op basis van locatie (zodat burgers, bedrijven en andere organisaties op de hoogte zijn van ontwikkelingen in hun omgeving) en zo nodig op thema (volgens de thema-indeling overheid). Bij life-events is het van belang die informatie voor burgers beschikbaar te stellen die hen ondersteunt bij het bepalen van vervolgstappen (naast informatie geven betekent dit ook zicht geven op de diensten die de overheid aanbiedt). Hierbij kan worden gedacht aan een beslisboom waar relevante informatie op het goede moment verschijnt (bij bedrijven 'regelhulp' genaamd). In eerste instantie zal dit algemene informatie zijn die zoveel mogelijk op maat wordt aangeboden; later kan er ook sprake zijn van persoonsgebonden informatie die op maat wordt aangeboden.

Voor toeleiding van buiten de overheidswebsites wordt aangesloten op ontwikkelingen in de markt (zoals zoekmachines en het inzetten van social media).

### 2.1.3

#### *Activiteiten voor overheidsbrede dienstverleningsagenda*

De volgende hoofdgroepen van activiteiten moeten overheidsbreed worden opgepakt om in 2017 het hiervoor beschreven resultaat te kunnen bereiken:

- het verbeteren van (de bijhouding van) informatiebronnen en verwijzindices waarin eenduidige informatie over alle rechten en plichten en over alle producten en diensten wordt bijgehouden (2015/2016);
- het verder prioriteren, uitwerken en creëren van doelgroep specifieke informatie (2015/2016);
- het structureel verankeren van usability tests en het doorvoeren van de bevindingen uit deze tests in het proces van dienstverlening (2015 – 2017).

#### *Informatiebronnen en verwijzindices*

Ten aanzien van het eerste punt is het van belang dat informatie niet langer onnodig op verschillende plaatsen wordt bijgehouden. Door het verder uitbouwen van een slim samenstel van unieke informatiebronnen en verwijzindices, wordt voorkomen dat burgers, bedrijven en andere organisaties op verschillende overheidswebsites verschillende informatie over hetzelfde aantreffen. Door het maken van gezamenlijke afspraken over het beheren van deze unieke informatiebronnen en verwijzindices kunnen niet alleen kosten worden bespaard, maar ontstaat er ook meer duidelijkheid over de verantwoordelijkheden voor bepaalde informatie. Het doorvoeren van de gemaakte afspraken leidt tot kwalitatief betere overheidsinformatie (door onder meer het terugdringen van overbodige en onjuiste informatie) en een toename van het gevoel bij burgers, bedrijven en andere organisaties dat zij daadwerkelijk met één overheid te maken hebben.

Voor burgers is al gedeeltelijk voorzien in een dergelijke ontsluiting van (rijks)informatie, in de vorm van ruim 2.500 vraag-antwoord combinaties (VAC's) op Rijksoverheid.nl. Hierbij wordt de beschrijving van verschillende rechten en plichten van burgers in de vorm van open data beschikbaar gesteld. De overheden zullen gezamenlijk nagaan hoe de ontbrekende informatie kan worden ingevuld. Daarbij wordt gezien hoe een en ander aansluit op algemene informatie ten behoeve van bedrijven. Ondernemersplein ordent al vanuit het perspectief van bedrijven de van verschillende overheden afkomstige informatie ten behoeve van bedrijven.

Daarnaast wordt hierbij ook de relatie met de doorontwikkeling van samenwerkende catalogi betrokken (zie ook paragraaf 2.1.4).

#### *Doelgroep specifieke informatie*

Het specifiek toesnijden van de toegang tot en het aanbod van informatie op doelgroepen levert een belangrijke bijdrage aan een gebruiksvriendelijke ervaring van de overheidsdienstverlening. Om dit te realiseren worden gezamenlijk de verschillende doelgroepen onderkend en wordt er een keuze gemaakt welke doelgroepen bediend zullen worden met een specifieke toeleiding en specifiek gemaakte content. Voor bedrijven betekent dit het uitbreiden van de doelgroepbenadering op Ondernemersplein en het inzetten van technieken om de getoonde informatie nog meer toe te spitsen op de situatie van de ondernemer (onder meer om de van toepassing zijnde regels te kunnen naleven). Hiervoor zullen in 2017 op Ondernemersplein 27 zogenaamde 'regelhulpen' gerealiseerd zijn. Deze zijn ook te gebruiken in het Ondernemingsdossier. Voor burgers betekent dit het verder verkennen van de wenselijkheid van thematische websites. Dit wordt gebaseerd op de vanuit behoefteonderzoeken naar voren gekomen behoeften.

#### *Usability tests*

Usability tests zullen een structurele plaats krijgen in het traject van het verder verbeteren van de digitale dienstverlening. Deze gebruikservaringen zullen niet alleen worden ingezet voor het verbeteren van individuele websites, maar nadrukkelijk ook worden betrokken bij het verder inrichten van ketengerichte dienstverlening. Bijvoorbeeld Ondernemersplein voert dit soort tests al uit.

### 2.1.4

#### *Activiteiten voor bouwstenenagenda*

De voor de beschreven dienstverleningsactiviteiten benodigde bouwstenen zijn beschikbaar. Aan deze bouwstenen zal een beperkt aantal verbeteringen moeten worden doorgevoerd om de beoogde resultaten in 2017 te kunnen behalen. Het gaat om:

- het aanpassen van Overheid.nl naar een gebruikersvriendelijk portaal voor de gehele overheid met een goede toeleiding naar de dienstverlening voor burgers op websites van specifieke organisaties en op themawebsites (2016/2017);
- het vanuit Ondernemersplein.nl realiseren van toeleiding tot doelgroep specifieke informatie voor bedrijven en tot bedrijfsgebonden overheidsinformatie (2016/2017);
- het verbeteren van de standaard voor Samenwerkende Catalogi op onder meer de behoeften die voortkomen uit deze gezamenlijke dienstverleningsagenda en de geconstateerde tekortkomingen in het toepassen ervan (2016).

Voor het eerstgenoemde onderwerp is in 2015 een verkenning gestart. De resultaten van deze verkenning zullen in de vorm van een visie op Overheid.nl in de loop van 2015 beschikbaar komen. Hierin wordt ook ingegaan op de relatie van Overheid.nl met andere portalen met democratische basisinformatie (zoals Rechtspraak.nl en Ruimtelijkeplannen.nl). De uit het visietraject voortvloeiende benodigde aanpassingen kunnen vanaf dat moment worden verwerkt in de bouwstenenagenda.

Voor de uitbreiding van de doelgroep specifieke informatie op Ondernemersplein.nl zijn in het jaarplan 2015 een aantal activiteiten vastgesteld. De verdere uitwerking van de wijze van ontsluiten van bedrijfsgebonden informatie wordt meegenomen in de jaarplannen voor 2016 en 2017 op basis van door ondernemers geuite behoeften.

Ten aanzien van de Samenwerkende Catalogi is aangegeven dat informatie niet altijd volledig, actueel en eenduidig is. Gezien het belang voor de overheidsbrede dienstverlening, zal in samenwerking met de verschillende overheidsorganisaties worden nagegaan of en tot welke aanpassingen in de standaard en het toepassen daarvan moet worden gekomen.

#### 2.1.5 *Activiteiten voor aansluitagenda*

De hiervoor genoemde activiteiten staan er niet aan in de weg dat alle overheden en overheidsorganisaties aan kunnen sluiten op de voor dit thema relevante bouwstenen van de generieke digitale infrastructuur (GDI). De belangrijkste activiteiten die in dat kader moeten plaatsvinden zijn:

- Toepassing van de webrichtlijnen (2015);
- aansluiting op samenwerkende catalogi van de producten en diensten van de Rijksoverheid en de daaronder vallende uitvoeringsorganisaties, waarbij de exacte invulling van de aansluiting (zoals een aansluiting vanuit een centrale publicatiefunctie) nog verder wordt uitgewerkt (2016);
- vervolledigen van de aansluiting op samenwerkende catalogi door de mede overheden (2016).

Daarnaast kunnen de te maken afspraken over een methodiek voor ontsluiting van algemene informatie van andere overheden ten behoeve van de landelijke portalen, leiden tot een noodzaak aan te sluiten op hiervoor te benoemen standaarden. Alle activiteiten zullen ertoe leiden dat de verschillende overheden op hun websites verschillende aanpassingen moeten doorvoeren.

Er bestaat bij dit thema een belangrijk raakvlak met lopende ontwikkelingen op het gebied van elektronische bekendmakingen. Voor het kenbaar zijn van besluiten kan de Gemeenschappelijke Voorziening voor Officiële Publicaties (GVOP) worden ingezet. Door gebruikmaking van deze voorziening voor publicatie van algemeen verbindende voorschriften (verordeningen) wordt voldaan aan de sinds 1 januari 2014 bestaande plicht om deze voorschriften elektronisch te publiceren. De voorziening kan ook worden ingezet voor publicatie van aanvragen en verleningen van beschikkingen (vergunningen) en ontwerpbesluiten. Er wordt gestreefd naar overheidsbrede aansluiting op deze voorziening in 2017. Hiervan uitgezonderd zijn verleende vergunningen met een openbaar karakter (zoals omgevingsvergunningen). Hiervoor loopt een afzonderlijk traject in het kader van de komst van de Omgevingswet, hetgeen vanaf 2018 mogelijk zal leiden tot verdere uitbreiding van het gebruik van de voorziening.

## 2.2 **Digitaal zaken doen met de overheid**

### 2.2.1 *Inleiding*

Burgers, bedrijven en andere organisaties handelen veel van hun zaken in het dagelijks leven intussen digitaal af. Producten worden online besteld, betaald en de voortgang van het afleverproces is online te volgen. Ook van de overheid verwachten zij dat aanvragen digitaal kunnen worden ingediend en meldingen over bijvoorbeeld vervuiling van de openbare ruimte digitaal kunnen worden doorgegeven. Bovendien verwachten zij de voortgang van het proces te kunnen volgen en dat de uitkomst van het aanvraagproces of de afhandeling van een melding digitaal wordt teruggekoppeld. Ook vanuit de overheid is er geregeld behoefte om individuele burgers, bedrijven en andere organisaties op de hoogte te stellen van voor hen relevante gebeurtenissen (denk aan een bericht dat een paspoort bijna verloopt), als kennisgeving van een verplichting (zoals een

aangiftebrief inkomstenbelasting), van het verloop van een aangevraagde dienst of product (zoals een vergunning of subsidie) of van overheidsbesluiten. Veel van deze kennisgevingen verlopen nu nog per fysieke post.

Op dit moment lopen de mogelijkheden hiertoe en de gebruiksvriendelijkheid van de gekozen oplossingen bij verschillende overheidsorganisaties nogal uiteen. Voorheen was dat vaak het beschikbaar stellen van een invulbaar pdf formulier dat vervolgens moest worden uitgeprint, ondertekend, ingescand en daarna digitaal verzonden. Veel overheidsorganisaties hebben er intussen voor gekozen om aanvragen te laten indienen via een webpagina waarop de aanvrager gegevens invoert en deze vervolgens via de webpagina verstuurd. In de beveiligde variant gebeurt dit na inloggen na toegang via een authenticatiemiddel. Steeds meer organisaties werken met beveiligde webpagina's waarin, na toegang via een authenticatiemiddel, de al bij de organisatie bekende gegevens worden getoond. Na invulling van de extra benodigde gegevens worden via de webpagina de gegevens digitaal verstuurd. Eventuele statusgegevens en uitkomsten worden via een digitale weg aan de gebruiker kenbaar gemaakt. Sommige organisaties gebruiken voor de digitale kennisgevingen intussen een landelijke berichtenbox.

De doelstelling is om in 2017 aanvragen en antwoorden op aanvragen zoveel mogelijk digitaal te kunnen afhandelen. De verschillende overheidsorganisaties zullen hierbij in elk geval voor de meest gebruikte producten of verleende diensten gebruik maken van het doen van aanvragen via vooringevulde webpagina's. Afhankelijk van de aard van het product en de aard van bekende gegevens (in verband met privacy), gebeurt dit zo nodig na toegang via een authenticatiemiddel. Voor digitale kennisgevingen wordt voor 70% van de producten gebruik gemaakt van een landelijke berichtenbox. Voor de overige producten geldt dat zij minimaal digitaal beschikbaar zijn en dat burgers, bedrijven en andere organisaties een product niet aan de balie hoeven aan te vragen. De overheidsorganisaties geven zelf aan op welke manier zij de digitale dienstverlening rondom de verschillende producten vormgeven. Hierbij wordt meegewogen dat het realiseren van een geavanceerd webformulier pas rendabel zal zijn als een product of dienst een bepaald aantal malen per jaar wordt verstrekt of verleend. Op de website van GoedOpgelost! staan diverse goede oplossingen van bijvoorbeeld individuele gemeenten die kunnen worden hergebruikt. Voor minimaal 20 nog te bepalen levensgebeurtenissen wordt daarnaast integrale dienstverlening aangeboden. Verder worden burgers, bedrijven en andere organisaties proactief geïnformeerd over voor hen relevante besluiten.

De resultaten zijn niet alleen gericht op het aanbod van de digitale dienstverlening, maar ook op het gebruik van het digitale kanaal door burgers, bedrijven en andere organisaties. In het project Massaal Digitaal zijn de barrières voor een hoger gebruik van digitale overheidsdiensten door burgers, bedrijven en andere organisaties plus de oplossingen om die barrières te doorbreken in kaart gebracht. De kennis over die barrières en oplossingen wordt beschikbaar gesteld aan overheidsorganisaties om een hoger digitaal gebruik te kunnen bereiken. Overheden zullen daarbij zodanige maatregelen nemen (door bijvoorbeeld verleiding en campagnes) dat van alle gebruikte kanalen het gebruik van (intelligente) webformulieren of gepersonaliseerde websites in 2017 ongeveer 75% zal bedragen. Hierbij kunnen er verschillen bestaan tussen verschillende overheden en voor diverse producten en diensten. Grote uitvoeringsorganisaties met grote aantallen transacties, zullen eerder hoge percentages scores dan kleine lokale overheden.

Ook bestaan er verschillen tussen burgers, bedrijven en andere organisaties. Bedrijven hebben te maken met veel specifieke verplichtingen en afspraken in hun

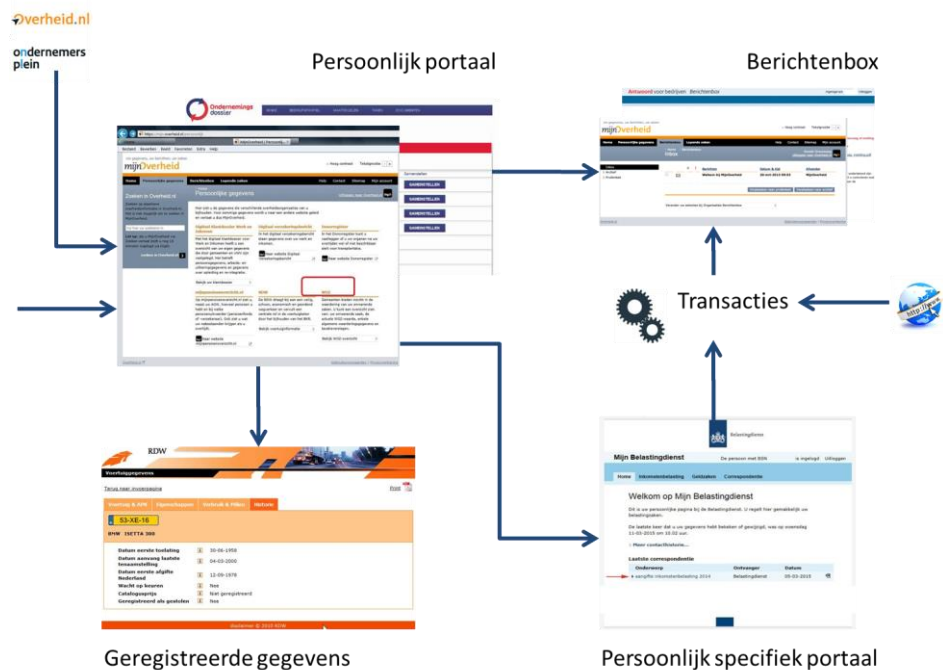
relatie tot overheden. Deze bedrijven of hun intermediairs zijn veelal op zoek naar optimale efficiëntie vanuit hun eigen administratie (vaak via machine-tot-machine koppelingen waardoor gegevens automatisch worden aangeleverd). Door standaardisatie wordt het bovendien mogelijk om dezelfde verplichtingen die een bedrijf heeft bij verschillende overheidsorganisatie op een eenduidige manier te voldoen. SBR speelt hier bijvoorbeeld al nadrukkelijk op in. Hierbij wordt ingezet op het verschuiven van papieren of ongestructureerde digitale stromen naar een gestructureerde digitale stroom (met een streven naar 100% gestructureerde elektronische facturen voor het Rijk en 50% gestructureerde elektronische facturen voor de overige overheden en naar 100% digitaal aanleveren van jaarrekeningen aan de Kamer van Koophandel) en naar het omdraaien van de informatiestroom van bedrijf-overheid naar overheid-bedrijf (waarbij er naar wordt gestreefd dat de overheid bij 100.000 bedrijven informatie ophaalt voor onder meer inspectie).

### 2.2.2 *Het beeld voor 2017*

De verschillende overheden werken samen toe naar digitaal zaken doen met burgers, bedrijven en andere organisaties. Hierbij is het belangrijk om een reëel beeld te hebben van de situatie in 2017 ten aanzien van de onderlinge verhouding van de verschillende persoonlijke omgevingen van deze burgers, bedrijven en andere organisaties. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het voor een goede dienstverlening inzetten van verschillende mijndomeinen, de berichtenbox en de verhouding van specifieke loketten tot deze bouwstenen. Hiervoor lopen parallel aan het ontwikkelen van deze implementatieagenda onder meer een gedetailleerdere verkenning als onderdeel van het visietraject Mijnoverheid (waaronder naar lopende zaken) en een verkenning naar de onderlinge samenhang van de voorzieningen voor bedrijven. Op basis van de intussen bekende hoofdlijnen wordt ten aanzien van persoons- of bedrijfsgebonden overheidsinformatie gestreefd naar het behalen van de volgende resultaten in 2017:

- het persoonlijke domein Mijnoverheid.nl en het Ondernemingsdossier fungeren primair als een persoonlijk portaal voor de meest relevante zaken die er lopen met de overheid;
- burgers, bedrijven en andere organisaties kunnen vanuit respectievelijk het persoonlijke domein Mijnoverheid.nl en het Ondernemingsdossier persoons- of bedrijfsgebonden overheidsinformatie (zoals bij de overheid bekende basisgegevens) en (enige) statusinformatie over lopende zaken bereiken;
- burgers, bedrijven en andere organisaties ontvangen aankondigingen en de uitkomsten van aanvragen (zoals besluiten en aanslagen) in hun berichtenbox;
- burgers, bedrijven en andere organisaties worden naar aanleiding van het ontvangen van een bericht of het inzien van geregistreerde gegevens, voor specifieke verdieping (zoals detailstatus of onderliggende onderbouwing bij een besluit) zo gebruikersvriendelijk mogelijk, bij voorkeur via een single sign on, doorgeleid naar gespecialiseerde mijndomeinen (zoals van de Belastingdienst, SVB of gemeente);
- burgers, bedrijven en andere organisaties die weten dat bepaalde persoons- of bedrijfsgebonden overheidsinformatie is opgenomen in een specifiek mijndomein, kunnen die ook rechtstreeks benaderen waarbij deze gespecialiseerde mijndomeinen zoveel mogelijk gebruikersvriendelijk doorverwijzen naar de algemene mijndomeinen;
- burgers, bedrijven en andere organisaties kunnen zich aanmelden voor het ontvangen van attenderingen op alle overheidsbesluiten die voldoen aan door hen opgegeven criteria (zoals voor hun buurt of voor een specifieke branche).

Dit levert het volgende samenhangende beeld op voor het digitaal zaken doen met de overheid in 2017:



Transacties worden vanuit dit beeld dus opgestart vanuit een specifiek persoonlijk domein of vanaf een website. Deze website kan een website zijn van een specifieke overheidsorganisatie. Bij een groot aantal ingrijpende gebeurtenissen in het leven van burgers of het bestaan van bedrijven zijn echter verschillende overheidsorganisaties betrokken die al dan niet in ketenverband met elkaar samenwerken. Er wordt toegewerkt naar het vanuit het perspectief van burgers, bedrijven en andere organisaties aanbieden van specifieke digitale diensten. Relevante gebeurtenissen in hun bestaan staan daarbij centraal. De dienstverlening vanuit de overheid wordt daarmee herkenbaarder voor burgers, bedrijven en andere organisaties. Bovendien profileert de overheid zich hiermee als één geheel en stelt zij zich hiermee dienstbaar en proactief op richting burgers, bedrijven en andere organisaties. Bestaande voorbeelden hiervan zijn onder meer het Omgevingsloket online (OLO) en de EvenementenAssistent. Voor toeleiding van buiten de overheidswebsites wordt aangesloten op ontwikkelingen in de markt (zoals zoekmachines en het inzetten van social media).

### 2.2.3

#### *Activiteiten voor overheidsbrede dienstverleningsagenda*

De activiteiten die nodig zijn om de doelstellingen te bereiken zijn omvangrijk en vallen onder de verantwoordelijkheid van een groot aantal individuele overheidsorganisaties. De volgende hoofdgroepen van activiteiten moeten overheidsbreed worden opgepakt om in 2017 het hiervoor beschreven resultaat te kunnen bereiken:

- het realiseren van de verdere digitalisering van aanvraag- en kennisgevingsprocessen (2015 – 2017);
- het vaststellen van minimaal 10 onderwerpen waarvoor integrale dienstverlening wordt aangeboden (2015);
- het realiseren van de ketengerichte dienstverlening die behoort bij deze 10 onderwerpen en het realiseren van de hiervoor benodigde aanpassingen in producten en diensten van de betrokken overheidsorganisaties (2016 – 2017);

- het verbeteren van de attenderingen aan burgers, bedrijven en andere organisaties (2015 – 2017);
- het stimuleren van het gebruik van het digitale kanaal door burgers, bedrijven en andere organisaties (2015 – 2017).

#### *Realiseren van verdere digitalisering aanvraag- en kennisgevingsprocessen*

De omvang van de activiteiten rondom het digitaliseren van de producten en aanvraagprocessen is omvangrijk. De gezamenlijke prioriteit is om de aandacht te richten op de meest aangevraagde producten en op de aanvraag van producten waarbij veel gegevens die al binnen de overheid beschikbaar zijn worden gebruikt. En op de cruciale kennisgevingsprocessen die het gebruik van digitale kennisgevingen stimuleren. Met name gemeenten en grote uitvoeringsorganisaties hebben hierin al grote stappen gezet. De aandacht bij deze organisaties richt zich op het verder uitbouwen hiervan. Een aantal andere overheidsorganisaties (zoals de kleine uitvoeringsorganisaties en de provincies) moeten hierin nog flinke stappen zetten. Met de verschillende overheden en overheidsorganisaties worden nog in 2015 afspraken gemaakt over de producten, diensten en kennisgeveningsprocessen die zij met voorrang gaan digitaliseren.

Deze activiteit moet vervolgens door de afzonderlijke overheidsorganisaties worden uitgevoerd, al dan niet ondersteund door organisaties zoals VNG / KING, IpO en UvW en uitvoeringsorganisaties van het rijk (zoals Logius en DICTU). Hierbij wordt overheidsbreed gestimuleerd dat zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van ergens anders ontwikkelde oplossingen. Zo zijn er tussen gemeenten afspraken gemaakt over het beheeren van standaardwebformulieren door KING. Het aantal gemeenten dat deze formulieren gebruikt moet worden verhoogd. Gestimuleerd wordt dat ook waterschappen en provincies gezamenlijk optrekken bij het ontwikkelen van oplossingen om daarmee te komen tot een effectieve uitvoering van het digitaliseringstraject. Daarnaast zal vanuit het ministerie van BZK kennis worden opgebouwd en verspreid over gebruiksgerichte digitale dienstverlening. De focus ligt hierbij op meer inzicht in (oorzaken van) het gedrag van burgers, bedrijven en andere organisaties bij digitale interactie (onder andere via het netwerk Gebruiker Centraal) en op het verspreiden van goede voorbeelden (via de website Goed Opgelost).

#### *Vaststellen 10 onderwerpen voor integrale dienstverlening*

Er is op dit moment geen vastgestelde catalogus van ketenbrede gebeurtenissen op zowel hoofd- als detailniveau. Vanuit de EU eGovernment benchmark worden bijvoorbeeld acht life-events onderkend. Maar er bestaan ook andere indelingen. Om gericht te kunnen werken aan ketengerichte overheidsdienstverlening zal daarom eerst met de verschillende overheden worden vastgesteld op welke life-events de aandacht primair zal worden gericht. De inbreng van burgers, bedrijven en andere organisaties is hierbij van groot belang om de juiste prioriteiten te kunnen stellen.

Er bestaan hiervan al mooie voorbeelden: een verhuizing doorgeven bij de gemeente of het doorgeven van overlijden leidt ertoe dat de gemeente tientallen andere organisaties daarover informeert die daar vervolgens direct hun dienstverlening op kunnen aanpassen. Hierdoor nemen de administratieve lasten voor burgers, bedrijven en andere organisaties voor de afhandeling van zaken met de overheid rondom deze gebeurtenissen af (omdat informatie tussen overheden, ketenpartners en burgers, bedrijven en andere organisaties wordt gedeeld en processen van overheidsorganisaties beter op elkaar zijn afgestemd) en ervaren burgers, bedrijven en andere organisaties een verbetering van de dienstverlening een verminderde regeldruk. In de uitvoering van de processen worden bovendien besparingen gerealiseerd.

### *Realiseren ketengerichte dienstverlening voor deze 10 onderwerpen*

De realisatie van de ketengerichte dienstverlening die behoort bij deze 10 onderwerpen vraagt om aanpassingen in producten en diensten en processen van de betrokken overheidsorganisaties (zoals gebundeld aangeboden producten). De geselecteerde ketens zullen met grote waarschijnlijkheid vooral raken aan de dienstverlening van gemeenten en grote uitvoeringsorganisaties en in iets mindere mate aan die van provincies, waterschappen en de kleinere uitvoeringsorganisaties. Dit betekent dat de activiteiten gericht op de benodigde aanpassingen op verschillende plaatsen, door verschillende organisaties en op verschillende manieren zal worden aangepakt. Om op een samenhangende manier te kunnen vaststellen welke eisen dit stelt aan de (door)ontwikkeling van de verschillende bouwstenen en de mate waarin deze bij overheidsorganisaties zijn geïmplementeerd, is het belangrijk dat het overzicht over deze verschillende activiteiten wordt behouden.

Na de voorbereiding van deze activiteiten in 2016, zal de realisatie van de benodigde veranderingen voor de digitale afhandeling binnen de verschillende ketens in 2017 worden uitgevoerd. De realisatie zal sterk verschillen per levensgebeurtenis. Dit is niet alleen afhankelijk van de aard van de betreffende gebeurtenis, maar ook van de huidige situatie (waar staat men nu) en daarmee de aanpassingen die zullen moeten worden doorgevoerd om te komen tot realisatie. Ook de stand van zaken ten aanzien van de (door)ontwikkeling van de verschillende bouwstenen en de mate waarin deze bij overheidsorganisaties zijn geïmplementeerd veroorzaken verschillen tussen de diverse gebeurtenissen. De activiteiten zijn er op gericht dat eind 2017 aan de gestelde doelstelling is voldaan.

### *Verbeteren van attenderingen aan burgers, bedrijven en andere organisaties*

Veel overheidskennisgevingen worden nog in papieren media gedaan zoals huis-aan-huisbladen. Vaak gaat het hierbij om een korte omschrijving met de mededeling dat het volledige (ontwerp)besluit in een overheidsgebouw ter inzage ligt. De minister van BZK heeft in de visiebrief digitale overheid 2017 aangekondigd dat de bekendmakingen en kennisgevingen in de toekomst digitaal gedaan moeten worden. Op dit moment wordt wetgeving voorbereid om te regelen dat alle wettelijk voorgeschreven publicaties in een officiële publicatie op [overheid.nl](http://overheid.nl) gedaan worden. Ook alle stukken die nu ter inzage worden gelegd, moeten daarin worden opgenomen.

De publicaties worden voorzien van metagegevens over aard, onderwerp en afzender van de publicatie en de locatie waarop de publicatie betrekking heeft (adres, traject en gebied). Hierdoor kunnen publicaties niet alleen gericht worden gezocht, maar kan er op maat worden geattendeerd. Gebruikers van MijnOverheid zullen deze attendering standaard gaan ontvangen. Zij kunnen de attendering uiteraard ook uitzetten (opt-out). Een en ander zal uiterlijk in 2017 worden gerealiseerd. Dit vraagt van de overheden die deze publicaties opstellen dat zij meer aandacht besteden aan het toevoegen van de juiste metagegevens. Onderzoek naar de administratieve lasten van de maatregel laat zien dat deze manier van digitale bekendmaking 180 miljoen euro per jaar aan lastenvermindering voor burgers, bedrijven en andere organisaties oplevert.

### *Stimuleren van het gebruik van het digitale kanaal*

Het beschikbaar stellen van digitale aanvraagprocessen is één kant van de medaille. De andere kant is het daadwerkelijk gebruik door burgers, bedrijven en andere organisaties. Hierop wordt op verschillende manieren ingezet. Daarbij kan worden gedacht aan het verder versterken van kanaalsturing. Bijvoorbeeld door aanvragers vanaf de website zoveel mogelijk door te sturen naar digitale aanvraagprocessen in



plaats van naar de balie of de telefoon. Maar ook door het eenvoudig maken van digitale aanvragen. In dat kader wordt ook bekeken in hoeverre door middel van tariefdifferentiatie een stimulans kan worden gegeven aan het verdere gebruik van het digitale kanaal. Door het laten toenemen van het aantal producten en diensten dat gebruik maakt van bepaalde generieke bouwstenen (zoals de berichtenboxen) zal er bovendien meer massa ontstaan bij dergelijke voorzieningen, waardoor het voor burgers, bedrijven en andere organisaties aantrekkelijker wordt om van de voorzieningen gebruik te maken.

#### 2.2.4 *Activiteiten voor bouwsteenagenda*

De voor de beschreven dienstverleningsactiviteiten benodigde bouwstenen zijn grotendeels beschikbaar. Wel moeten nog activiteiten gericht op het wegnemen van belemmeringen en het verbeteren van de samenhang worden uitgevoerd. De belangrijkste op dit moment voorziene activiteiten die van belang zijn voor de beoogde resultaten in 2017 zijn:

- het bepalen van de verdere ontwikkeling van MijnOverheid Lopende Zaken en het realiseren van de hieruit voortkomende veranderingen (2015/2016);
- het bepalen van de beoogde samenhang tussen de verschillende bouwstenen voor bedrijven en het doorontwikkelen van de verschillende bouwstenen om aan deze samenhang te kunnen voldoen (2015/2016/2017);
- onderzoek naar de mogelijkheden om de berichtenboxen voor burgers, bedrijven en andere organisaties te integreren (2015).

Voor het eerstgenoemde onderwerp is in 2015 een verkenning gestart. De resultaten van deze verkenning zullen in de vorm van een bottom-up visie op MijnOverheid Lopende Zaken in de loop van 2015 beschikbaar komen. De uit het traject voortvloeiende benodigde aanpassingen kunnen vanaf dat moment worden verwerkt in de bouwstenenagenda.

Het ministerie van Economische Zaken ontwikkelt in 2015 een aangescherpte visie op de samenhang tussen de verschillende bouwstenen voor bedrijven. Dit traject zal in ieder geval meer duidelijkheid geven over de verdere ontwikkelrichting voor een persoonlijk domein voor bedrijven. Ook hier kunnen vanaf dat moment de daaruit voortvloeiende aanpassingen worden verwerkt in de bouwstenenagenda.

Op dit moment zijn er twee berichtenboxen beschikbaar: één voor burgers en één voor bedrijven. De werking van deze berichtenboxen loopt uiteen. De ministeries van BZK en EZ doen in 2015 onderzoek naar het integreren van deze voorzieningen, waarna de Regieraad Dienstverlening de vervolgstappen bepaalt. De uitkomst zal bepalend zijn voor de mate waarin aanvullende activiteiten rondom deze bouwstenen nodig zullen zijn.

#### 2.2.5 *Activiteiten voor aansluitagenda*

Om digitaal zaken doen met de overheid mogelijk te maken, zullen alle relevante overheden en overheidsorganisaties aan moeten sluiten op de voor dit thema relevante bouwstenen van de generieke digitale infrastructuur (GDI). De belangrijkste activiteiten die in dat kader moeten plaatsvinden zijn:

- aansluiting op MijnOverheid voor in ieder geval het gedeelte Berichtenbox en Persoonlijke Gegevens, en afhankelijk van de uitkomsten van de verkenning ook lopende zaken (2015 - 2017);
- aansluiting op basisregistraties en stelselvoorzieningen ten behoeve van het voorinvullen van webformulieren (2015 - 2017).
- Aansluiting op authenticatievoorzieningen DigiD en eHerkenning (2015 - 2017);

- Aansluiting op ondernemingsdossier (2015 / 2016);
- Digitaliseren van het 'purchase-to-pay' proces van de rijksoverheid en de andere overheden, waaronder elektronisch factureren (2015-2017);
- Verdere uitbreiding van het gebruik van SBR (2015 – 2017).

Om ervoor te zorgen dat burgers voor de gehele overheid slechts over één enkele berichtenbox beschikken, is het van groot belang dat alle overheidsorganisaties aansluiten op MijnOverheid Berichtenbox. Maar ook dat deze vervolgens wordt ingezet voor zoveel mogelijk processen. Daarnaast moeten zoveel mogelijk organisaties hun gegevens ontsluiten via MijnOverheid Persoonlijke Gegevens. Door het direct presenteren ervan binnen MijnOverheid (zoals nu bijvoorbeeld gebeurt voor gegevens uit de basisregistraties Personen, Kadaster en voertuigen). Voor specialistische informatie kunnen ook eigen omgevingen worden gebruikt die zo gebruikersvriendelijk mogelijk worden aangesloten op Mijnoverheid (bij voorkeur middels een single sign on). De Belastingdienst heeft hierin intussen stappen gezet door de realisatie van MijnBelastingdienst, waarbinnen intussen de vooringevulde aangifte inkomstenbelasting is opgenomen. In het wetsvoorstel elektronisch berichtenverkeer heeft de staatsecretaris van Financiën intussen aangekondigd dat de Belastingdienst intensiever gebruik gaat maken van de berichtenbox voor burgers.

Bij vooringevulde webformulieren moet er in ieder geval gebruik worden gemaakt van de basisregistraties. Primair zijn de Basisregistratie Personen (BRP) en het Handelsregister van belang, maar voor specifieke processen kunnen ook andere basisregistraties een rol spelen. Vooral de aansluiting op het Handelsregister vraagt aandacht. Afhankelijk van de feitelijke inrichting kunnen ook een of meer stelselvoorzieningen van belang zijn (vooral Digikoppeling).

Omdat er veelal sprake is van persoonlijke gegevens, moeten de vooringevulde webformulieren beveiligd zijn. De overheid werkt samen met private partijen aan een afsprakenstelsel voor identificatie en authenticatie (eID Stelsel). In 2015 gaat een eerste versie van dit afsprakenstelsel live ten behoeve van pilots. Ook bereidt de overheid door middel van pilots het realiseren van een publiek eID-middel voor. In december 2015 start een pilot met de Nederlandse Identiteitskaart (eNIK). Begin 2016 volgt waarschijnlijk een pilot met het eRijbewijs. Voor identificatie zijn momenteel al de bouwstenen DigiD en eHerkenning (inclusief het machtigen van burgers, bedrijven en andere organisaties) beschikbaar. Hierop zal verder moeten worden aangesloten.

Op het gebied van handhaving en toezicht wordt er veel informatie uitgewisseld tussen bedrijven en verschillende toezichthouders. Met het Ondernemingsdossier kunnen bedrijven slim voldoen aan wetten en regels en besparen zij en overheden tijd, geld en onnodige irritatie. Het Ondernemingsdossier stelt een bedrijf in staat om bepaalde informatie uit de bedrijfsvoering eenmalig vast te leggen en meerdere keren beschikbaar te stellen aan overheden zoals toezichthouders en vergunningverleners. Het bedrijf bepaalt zelf welke overheden toegang hebben tot zijn Ondernemingsdossier. Het Ondernemingsdossier is dan ook van het bedrijf. Geautoriseerde toezichthouders kunnen actuele gegevens raadplegen en zijn dus beter geïnformeerd over de situatie. Zo kunnen op afstand controles worden uitgevoerd en risico-inschattingen worden gemaakt, zodat gericht toezicht op locatie bij de bedrijven met het hoogste risico mogelijk is. Voor het Ondernemingsdossier wordt gewerkt aan verdere aansluiting van gemeenten, provincies, omgevingsdiensten en Rijksinspecties. Gestreefd wordt naar het gebruik van het Ondernemingsdossier door 80.000 bedrijven eind 2016.

SBR is al een doorontwikkelde standaard die massaal in gebruik is voor een aantal processen. Ten aanzien van SBR richt de aandacht zich op verbreding van het gebruik door (andere) overheden en marktpartijen. De Belastingdienst gaat in 2015 steeds meer fiscale aangiften uitvragen via SBR en het wordt ook voor middelgrote en grote rechtspersonen mogelijk om in 2015 hun jaarstukken via SBR bij de Kamer van Koophandel te deponeren. Het voornemen is dat vanaf 2016 jaarrekeningen van kleine rechtspersonen volledig digitaal gedeponerd worden bij de Kamer van Koophandel (via SBR of de online service van de Kamer van Koophandel) en in de jaren daarna volgen de jaarrekeningen van middelgrote en grote rechtspersonen. Hiertoe is een wetswijziging in voorbereiding. Het aanleveren van jaarrekeningen door onderwijsinstellingen aan OCW/DUO wordt 100% digitaal met behulp van SBR.

## **2.3 Randvoorwaarden op orde**

### *2.3.1 Dienstverlening is toegankelijk*

Met digitale dienstverlening zal een grote groep burgers, bedrijven en andere organisaties worden bereikt. Een belangrijke randvoorwaarde is dat deze dienstverlening gebruikersvriendelijk is ingericht zodat het voor mensen gemakkelijk is om overheidsinformatie te vinden of digitaal zaken te doen met de overheid. De toepassing van de Webrichtlijnen vergemakkelijkt het voor mensen met een beperking om toegang te krijgen tot deze informatie en transacties. Ook dan zullen er echter mensen blijven die ondersteuning nodig hebben bij het digitaal zaken doen met de overheid of een ander kanaal prefereren omdat de aanvraag te complex is om digitaal te doen.

Vanuit het ministerie van BZK zullen de juiste randvoorwaarden worden gecreëerd om het voor zoveel mogelijk mensen mogelijk te maken om gebruik te maken van de digitale dienstverlening van de overheid. Hiervoor worden de volgende hoofdgroepen van activiteiten uitgevoerd:

- Professionals in de publieke sector die digitale dienstverleningsprocessen vormgeven worden gestimuleerd om daarbij steeds de behoeften en werkwijze van de gebruiker centraal te stellen. Het netwerk 'Gebruiker Centraal' organiseert daarvoor een online platform en bijeenkomsten.
- Het creëren van een ondersteuningsstructuur voor diegenen die niet voldoende digivaardig zijn door het inrichten van en verwijzen naar het Digitale Hulpplein. Het plein levert een landelijk dekkend overzicht van cursussen waar overheidsorganisaties burgers naar kunnen verwijzen. Een bellijn is onderdeel van dit Digitaal Hulpplein. De professionals van de verschillende loketten worden geïnformeerd over de mogelijkheden van het Digitaal Hulpplein.
- Vanuit het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap wordt de competentie digivaardigheid op basisscholen en in het voortgezet onderwijs ontwikkeld. Verder wordt een communicatiecampagne ("Nederland Digitaliseert") opgezet en uitgevoerd om de kennis bij burgers, bedrijven en andere organisaties over de digitalisering van de dienstverlening van de Nederlandse overheid te vergroten.
- Het VN verdrag inzake gelijke behandeling van mensen met een beperking wordt geratificeerd en de impact daarvan voor overheden (voor websites en digitale dienstverlening) wordt bepaald. Aan de hand hiervan kunnen de verschillende overheden en overheidsorganisatie hun websites dan aanpassen.

### *2.3.2 Informatieveiligheid is geborgd*

Digitale dienstverlening moet veilig zijn. Om die reden is het van groot belang dat er door alle overheden en overheidsorganisaties voldoende aandacht wordt geschonken

aan het onderwerp informatieveiligheid. In de periode 2013 - 2014 heeft de Taskforce Bestuur en Informatieveiligheid Dienstverlening (BID) voor alle betrokken overheidslagen (te weten de Rijksoverheid met haar uitvoeringsorganisaties, provincies, gemeenten en waterschappen) een stelsel van verplichtende zelfregulering helpen (door) ontwikkelen en invoeren. Vanuit het ministerie van BZK zal door het stimuleren van de dialoog verder worden gewerkt aan bewustwording op zowel het niveau van bestuurders en topmanagers als medewerkers. Verder wordt gestimuleerd dat informatieveiligheid onderdeel wordt van de reguliere bedrijfsprocessen. Voor elk van de overheden is inmiddels een basisnorm afgesproken voor informatiebeveiliging (de zogenaamde baselines informatiebeveiliging). Daarnaast wordt ingezet op het verminderen van de auditlasten op informatieveiligheid die door gemeenten, provincies en waterschappen worden ervaren.

### 2.3.3

#### *Benodigde standaarden zijn afgesproken en worden toegepast*

Overheden, burgers, bedrijven en andere organisaties communiceren met elkaar in verschillende ketens en netwerken. Daarbij wordt het onderliggende ICT-landschap steeds groter, diverser en complexer. Om organisaties en de onderliggende systemen toch met elkaar te kunnen laten communiceren en samenwerking mogelijk te maken, is het belangrijk om afspraken te maken over de aansluiting van bedrijfsprocessen, ICT-systemen en gegevensuitwisseling (vaak aangeduid als interoperabiliteit). Deze afspraken worden vastgelegd in architecturen en standaarden. Intussen zijn al tal van dit soort afspraken gemaakt en worden deze geïmplementeerd in bedrijfsprocessen en systemen van verschillende overheidsorganisaties. Zo is de standaardisatie van gegevens, processen en techniek uitgebreid vastgelegd bij SBR. Bij de uitvoering van deze implementatieagenda zijn er waarschijnlijk aanscherpingen op dit soort afspraken nodig. En mogelijk moeten er aanvullende afspraken worden gemaakt. Deze activiteiten volgen dan uit de eerder beschreven activiteiten. In de randvoorwaardelijke zin wordt bevorderd dat alle voor een digitale dienstverlening noodzakelijke (generieke) standaarden worden ontwikkeld en zoveel mogelijk geïmplementeerd. Het kan daarbij noodzakelijk zijn om de toepassing van bepaalde standaarden voor te schrijven. Het is de bedoeling hiervoor een wettelijke grondslag te creëren, waarbij het voor de minister van BZK mogelijk wordt om bepaalde standaarden aan te wijzen. Gezien het overheidsbrede karakter van standaarden is het van essentieel belang dat de verschillende overheidsorganisaties zoveel mogelijk worden betrokken bij het maken of aanscherpen van dit soort afspraken en standaarden.

### 2.3.4

#### *Mogelijkheid tot digitale dienstverlening is wettelijk verankerd*

Bestaande wetgeving is nog grotendeels gebaseerd op het doen van papieren aanvragen en de verzending van papieren beschikkingen. Het gebruik van digitale voorzieningen kan op gespannen voet staan met dergelijke wettelijke verplichtingen. Ook kunnen burgers, bedrijven en andere organisaties momenteel nog niet van de overheid eisen dat deze het mogelijk maken om zaken met de overheid digitaal af te wikkelen. Het ontbreken van een aantal regels rondom digitale dienstverlening door de overheid zou een verdere doorgroei van de digitale dienstverlening in de weg kunnen staan.

Om die reden wordt er gewerkt aan een Wetsvoorstel generieke digitale infrastructuur (Wet gdi). De eerste tranche van deze wet bevat volgens de huidige inzichten de volgende onderwerpen:

- de centrale ontsluiting van algemene overheidsinformatie via Overheid.nl en Ondernemersplein (algemene informatievoorziening);

- een wettelijke basis voor MijnOverheid (onder meer de Berichtenbox en Lopende Zaken);
- een aansluitplicht voor bestuursorganen op MijnOverheid en Ondernemingsdossier (zaken doen met de overheid), waarbij deze aansluitplicht een gefaseerde aansluit- en gebruiksverplichting zal inhouden, die betrekking kan hebben op zowel voorzieningen als op bestuursorganen (en in enkele gevallen een uitzondering kan inhouden);
- een wettelijk recht voor burgers en bedrijven om hun zaken digitaal met de overheid te doen (door aanpassing van de Algemene wet bestuursrecht);
- een acceptatieplicht voor bestuursorganen voor aangewezen elektronische identificatiemiddelen voor burgers en bedrijven;
- een wettelijke mogelijkheid voor de minister van BZK om standaarden aan te wijzen.

In dat kader vindt in 2015 afstemming plaats met verschillende betrokkenen en belanghebbenden, zoals gebruikelijk is in het kader van een wetgevingstraject. Het wetsvoorstel wordt vervolgens in 2016 volgens de gebruikelijke procedures aangeboden voor parlementaire behandeling. Gestreefd wordt naar inwerkingtreding van de wet in 2017. De totstandkoming van een Wet generieke digitale infrastructuur (Wet gdi) kan raken aan bestaande wetgeving. Dit wordt in het kader van het wetgevingstraject in beeld gebracht. Hetzelfde geldt voor de te betrekken standaarden.

## 3 Activiteiten overheidsorganisaties

In de voorgaande hoofdstukken is uitgewerkt wat de belangrijkste overheidsbrede activiteiten zijn die tot 2017 zullen worden uitgevoerd voor het verder verbeteren van de digitale dienstverlening aan burgers, bedrijven en andere organisaties. Met de verschillende betrokken 'overheidsfamilies' is besproken wat deze activiteiten op hoofdlijnen betekenen voor deze overheden en overheidsorganisaties. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste door hen benoemde activiteiten samengevat. Hierbij wordt nadrukkelijk opgemerkt dat het gaat om een beschrijving van de belangrijkste accenten die worden aangebracht. De verschillende overheden zullen (voor zover zij dit nog niet hebben gedaan) de activiteiten nog verder vertalen in een concrete eigen 'digitale agenda' of 'i-agenda'.

### 3.1 Departementen

De departementen onderscheiden zich in een aantal opzichten van de andere 'overheidsfamilies'. Gelet op de onderling sterk uiteenlopende beleidsterreinen van de verschillende departementen, is het takenpakket van deze groep relatief minder homogeen dan dat van de andere 'overheidsfamilies'. Verder onderscheiden de elf departementen zich van de andere 'overheidsfamilies' doordat de departementen enerzijds zelf diensten aan burgers, bedrijven en andere organisaties aanbieden en anderzijds vanuit beleidsopgaven voor het eigen domein ook opdrachtgever zijn voor de circa 200 uitvoeringsorganisaties.

De directe dienstverlening aan burgers, bedrijven en andere organisaties vanuit de departementen zelf is relatief beperkt in omvang. De meeste departementen hebben de dienstverlening en daarmee ook de digitale dienstverlening nagenoeg volledig belegd bij één of meerdere uitvoeringsorganisaties. Dat is onder meer het geval bij het ministerie van Economische Zaken, het ministerie van Veiligheid en Justitie, het ministerie van Infrastructuur en Milieu, het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Bij het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is een deel van de dienstverlening belegd bij uitvoeringsorganisaties en vindt een deel van de dienstverlening plaats door (niet altijd tot de overheid behorende) maatschappelijke organisaties. Bij het ministerie van Financiën is het grootste deel van de dienstverlening belegd bij uitvoeringsorganisaties, maar vindt vanuit het departement zelf nog in beperkte mate dienstverlening plaats. Het gaat daarbij onder meer om de Consignatiekas (middelen uit faillissementen en erfenissen) en de Dienst Domeinen Roerende Zaken (verkoop van in beslag genomen goederen). Bij het ministerie van Buitenlandse Zaken vindt een groot gedeelte van de dienstverlening nog plaats vanuit het departement zelf. Het gaat hierbij vooral om de consulaire dienstverlening aan burgers (verstrekken van visums, nooddocumenten en reisdocumenten voor Nederlanders in het buitenland).

Het verder verbeteren van de digitale dienstverlening aan burgers, bedrijven en andere organisaties vormt binnen de meeste departementen een integraal onderdeel van het (informatie)beleid ten aanzien van de verschillende specifieke sectoren. Hierover vindt intensief overleg plaats met de verschillende uitvoeringsorganisaties (over zowel de uit te voeren activiteiten als de daarbij gestelde prioriteiten). Bij verschillende departementen worden hierbij ook de (maatschappelijke) organisaties in het betreffende domein betrokken. Dit laatste is onder meer het geval in het

onderwijsveld en in de gezondheidszorg. Veel van dit sectoraal beleid kent doelstellingen die vergelijkbaar zijn met de ambitie van Digitaal 2017. De mate van concretisering van sectoraal beleid in activiteiten rondom dienstverlening en aansluiten op bouwstenen van de GDI verschilt echter tussen de verschillende departementen. In het algemeen geldt wel dat er binnen alle sectoren sprake is van verdergaande digitalisering van de dienstverlening of concrete plannen daarvoor. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is de wijze waarop het geformuleerde beleid rondom Digitaal 2017 en de uitwerking daarvan in deze implementatieagenda zijn doorwerking zal vinden in concrete implementatieactiviteiten bij de verschillende uitvoeringsorganisaties. De gemaakte afspraken tussen de opdracht gevende departementen en de uitvoeringsorganisatie sluiten namelijk niet altijd volledig aan op deze implementatieagenda en kennen vanwege de beleidsopgave in de betreffende sector soms een andere prioritering. Vanuit het programma Digitaal 2017 zal hierover verder overleg moeten plaatsvinden met de verschillende departementen en uitvoeringsorganisaties.

Gezien de grote verscheidenheid aan organisaties, dienstverleningsactiviteiten en de daarvoor benodigde (aansluiting op) generieke digitale bouwstenen, is het niet mogelijk om hier een volledig overzicht te geven van alle ontwikkelingen binnen de departementen op dit terrein. Er wordt daarom volstaan met het benoemen van enkele ontwikkelingen binnen verschillende departementen:

- Het ministerie van Infrastructuur en Milieu werkt samen met de medeoverheden aan de voorbereiding en invoering van de Omgevingswet. De hierbij behorende dienstverlening aan burgers, bedrijven en andere organisaties en het daaronder liggende digitale stelsel, kent veel raakvlakken met de in deze implementatieagenda opgenomen ambities en activiteiten. Het gaat daarbij zowel om de verdere verbetering van de digitale intake van vergunningaanvragen, als om de vraag op welke wijze verdere correspondentie met aanvragers en andere belanghebbenden verder digitaal wordt vormgegeven.
- In het domein van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is het accent in de komende jaren gelegen op kwaliteitsverbetering van de al verregaand gedigitaliseerde 'voorkant' van de digitale dienstverlening en het stroomlijnen van de (interne) verwerkingsprocessen.
- Bij het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen zal binnen het onderwijsdomein de aandacht in de komende jaren onder meer zijn gericht op de Vernieuwing van de Studiefinanciering. Daarnaast wordt ingezet op een kwaliteitsslag op de digitalisering die reeds in deze sector heeft plaatsgevonden: slim digitaliseren ten behoeve van betere dienstverlening en een hogere efficiency.
- Het ministerie van Veiligheid en Justitie werkt aan een implementatieagenda voor haar eigen domein, waarin concreet wordt aangegeven wat er wordt gerealiseerd in op maat naar 2017. Deze implementatieagenda Veiligheid en Justitie is naar verwachting eind 2015 gereed.
- Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport werkt samen met de zorgsector aan een duurzaam informatiestelsel voor de zorg. Daarin worden drie hoofdlijnen onderscheiden: de patiënt centraal (blue button), naar meer transparantie en regie aan de bron. Waar mogelijk wordt hierbij aangesloten op de bouwstenen van de generieke digitale infrastructuur.
- Vanuit het ministerie van Economische Zaken wordt samen met de verschillende uitvoeringsorganisaties van het departement (zoals de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland) onder meer gewerkt aan op elektronische dienstverlening aansluitende standaardproducten- en diensten voor identiteitsmanagement en toegang.

Vanuit verschillende departementen wordt aangegeven dat er aandacht moet worden geschonken aan de bruikbaarheid van bouwstenen voor kleinere uitvoeringsorganisaties. De aard en omvang van hun processen maken het soms lastig of duur om aan te sluiten op sommige generieke bouwstenen. Daarnaast wordt vanuit verschillende departementen aangegeven dat er bij de uitvoeringsorganisaties behoefte is aan een authenticatiemiddel met een hoger beveiligingsniveau om hun dienstverlening op een veilige wijze verder te kunnen digitaliseren.

### **3.2 Grote uitvoeringsorganisaties**

De grote uitvoeringsorganisaties lopen voor wat betreft digitale transacties in het algemeen aan kop ten opzichte van de meeste andere overheidsorganisaties. Enerzijds doordat primaire processen en interacties met andere organisaties en overheden ('machine to machine') zoveel mogelijk zijn geautomatiseerd. Anderzijds door veel producten en diensten al achter DigiD of eHerkenning aan te bieden. Hierdoor hoeven burgers, bedrijven en andere organisaties steeds minder gegevens zelf (opnieuw) in te voeren. En als dat wel nodig is, streven organisaties naar vooringevulde en gebruiksvriendelijke online formulieren. Deze ontwikkelingen worden door de grote uitvoeringsorganisaties de komende jaren voortgezet. De grote uitvoeringsorganisaties zien daarnaast als belangrijke opgave voor zichzelf weggelegd om het gebruik van het digitale kanaal verder te bevorderen.

In dat kader onderschrijven de manifestpartijen de uitgangspunten van deze implementatieagenda. Wel signaleren zij een aantal belangrijke randvoorwaarden waaraan moet worden voldaan, om te kunnen komen tot het daadwerkelijk digitaal doen van zaken met de overheid in 2017:

- er moeten nadere afspraken worden gemaakt met zowel de afzonderlijke (soms sterk van elkaar verschillende) uitvoeringsorganisaties als het verantwoordelijke departement over concrete activiteiten in deze implementatieagenda (ook in het licht van de aansluiting op het bestaande projectenportfolio);
- naast aandacht voor het aanbod van (digitale) diensten, moet er nadrukkelijk aandacht worden geschonken aan het vanuit de behoefte van burgers, bedrijven en andere organisaties verder verbeteren van de dienstverlening en bevordering van ketensamenwerking (waaronder ook het aanpassen van processen zodat geen dienstverlening meer nodig is);
- er moet nadrukkelijk aandacht worden geschonken aan het wegnemen van belemmeringen voor digitale dienstverlening in 2017, waarbij er onder meer nader moet worden gekeken naar bestaande voorzieningen (zoals samenwerkende catalogi) en nieuwe voorzieningen (zoals een eID middel) en naar de samenhang en volgorde van deze voorzieningen;
- het is belangrijk dat de continuïteit van de voor een goede digitale dienstverlening benodigde voorzieningen voldoende is gewaarborgd en dat er voldoende middelen voor het verbeteren van de dienstverlening, het implementeren van voorzieningen en het beheer van voorzieningen beschikbaar zijn.

Hierna is een aanzet opgenomen voor de verschillende activiteiten die vanuit de grote uitvoeringsorganisaties een bijdrage kunnen leveren aan de ambitie van Digitaal 2017. De uitkomsten van de gesprekken met de verschillende departementen leiden tot voorstellen voor aanvulling op, aanpassing van en concretisering van de genoemde activiteiten. Daarnaast zullen aard en omvang van



de activiteiten verschillen voor de verschillende grote uitvoeringsorganisaties. De belangrijkste activiteiten van de grote uitvoeringsorganisatie in het kader van deze implementatieagenda zijn:

*Activiteiten voor overheidsbrede dienstverleningsagenda*

- de grote uitvoeringsorganisaties zorgen dat de relevante informatie ten behoeve van het digitaal zaken doen kan worden ontsloten via Overheid.nl (voor burgers) en Ondernemersplein.nl (voor bedrijven);
- de grote uitvoeringsorganisaties blijven de gebruiksvriendelijkheid van de eigen websites continu verbeteren conform standaarden (zoals webrichtlijnen) en door het uitvoeren van 'usability tests';
- de grote uitvoeringsorganisaties gaan meer producten en diensten achter DigiD en eHerkenning aanbieden en het gebruiksgemak vergroten door steeds meer voor in te vullen;
- de grote uitvoeringsorganisaties gaan actiever ervaringen en 'best practices' uitwisselen ter bevordering van de realisatie van de actiepunten via de bestaande projecten en samenwerkingsverbanden;
- de grote uitvoeringsorganisaties bevorderen het gebruik van het digitale kanaal.

*Activiteiten voor bouwsteenagenda*

- de door de grote uitvoeringsorganisaties ervaren relevante belemmerende knelpunten bij het gebruik van verschillende voorzieningen voor het kunnen realiseren van een goede digitale dienstverlening, worden in beeld gebracht en belegd ten behoeve van een oplossing (2015).

*Activiteiten voor aansluitagenda*

- de grote uitvoeringsorganisaties dragen er zorg voor dat informatie over hun producten en diensten beschikbaar komt voor Samenwerkende Catalogi of op een andere manier waarmee het doel wordt bereikt;
- de grote uitvoeringsorganisaties sluiten bij voorkeur aan op de Berichtenboxen en laten kennisgevingen aan burgers, bedrijven en andere organisaties via de Berichtenboxen lopen.

### **3.3 Kleine uitvoeringsorganisaties**

De kleine uitvoeringsorganisaties bedienen een grote variëteit aan specifieke doelgroepen. Bovendien bestaan er grote verschillen in de mate van volwassenheid van de digitale dienstverlening tussen de verschillende kleine uitvoeringsorganisaties. Voor sommige van deze organisaties speelt bovendien dat zij opereren in een Europees of monidaal werkveld. Het is daarom niet eenvoudig om algemeen geldende activiteiten voor de kleine uitvoeringsorganisaties te benoemen. In het algemeen kan gesteld worden dat een belangrijke vraag voor deze uitvoeringsorganisaties is om na te gaan welk type dienstverlening het meest geschikt is voor de te bedienen doelgroepen. Dat vraagt om een goede afweging tussen 'persoonsgericht werken' en/of 'zaakgericht werken'.

De concept implementatieagenda is besproken in een sessie met front runners van Klein LEF. Hieruit zijn onderstaande beelden naar voren gekomen. Ook hier geldt dat de uitkomsten van de gesprekken met de verschillende departementen nog leiden tot voorstellen voor aanvulling op, aanpassing van en concretisering van de genoemde activiteiten. De op dit moment onderkende belangrijkste activiteiten van de kleine uitvoeringsorganisaties in het kader van deze implementatieagenda zijn:

*Activiteiten voor overheidsbrede dienstverleningsagenda*

- de kleine uitvoeringsorganisaties zorgen ervoor dat de relevante informatie ten behoeve van het digitaal zaken doen zo volledig mogelijk en begrijpelijk worden beschreven (zoals informatie over rechten en plichten en informatie over producten en diensten);
- de kleine uitvoeringsorganisaties gaan ervoor zorgen dat de eigen websites voldoen aan de ook voor hen geldende verplichting om de Webrichtlijnen te volgen;
- voor de meest gebruikte producten en diensten voor burgers, bedrijven en andere organisaties worden aanvraagformulieren - die nog op papier zijn dan wel eerst uitgeprint, ondertekend en vervolgens opgestuurd moeten worden - vervangen door webformulieren en/of meteen door vooringevulde formulieren achter DigiD en eHerkenning;
- op basis van het nader in kaart brengen van de verschillende typen klanten, wordt op basis van een functioneel ontwerp bepaald in hoeverre zaakgericht werken generiek vorm kan krijgen voor de kleine uitvoeringsorganisaties en/of organisatiespecifiek moet worden ingericht;
- omdat kleine uitvoeringsorganisaties over het algemeen onderdeel uitmaken van ketens met publieke en private partijen, wordt de dienstverlening door de kleine uitvoeringsorganisaties bij voorkeur in ketenverband verbeterd.

#### *Activiteiten voor bouwsteenagenda*

De kleine uitvoeringsorganisaties benoemen de behoefte aan (niet te complexe) functionaliteiten waar deze organisaties ook direct iets aan hebben.

#### *Activiteiten voor aansluitagenda*

- de kleine uitvoeringsorganisaties dragen er zorg voor dat informatie over hun producten en diensten beschikbaar komt voor Samenwerkende Catalogi;
- de kleine uitvoeringsorganisaties maken een overzicht per organisatie van welke zaken er persoonsgebonden in MijnOverheid komen te staan (ketensamenwerking);
- de kleine uitvoeringsorganisaties die zaken doen met burgers en/of bedrijven sluiten aan op de Berichtenboxen en laten kennisgevingen aan burgers, bedrijven en andere organisaties via de Berichtenboxen lopen.

In de recente verkenning in opdracht van de CIO's van V&J, EZ en BZK naar een mogelijk programma 'Digitalisering 2017 Kleine Uitvoerders' wordt geconstateerd dat de bovenstaande stappen richting Digitaal 2017 voldoende duidelijk zijn om te resulteren in een aantal concrete activiteiten voor de Klein LEF-partijen in de periode tot en met 2017.

Vanuit de kleine uitvoeringsorganisaties wordt daarbij benadrukt dat het voor het behalen van de ambities en het daadwerkelijk kunnen uitvoeren van de bovenstaande activiteiten, het van groot belang is dat aan een aantal randvoorwaarden wordt voldaan. De belangrijkste op dit moment onderkende randvoorwaarden zijn:

- er moet aandacht blijven bestaan voor een realistische implementatie van digitale dienstverlening in termen van concreet te behalen resultaten voor verschillende organisaties en voor wat betreft het moment waarop dit realiseerbaar is;
- om de dienstverlening door kleine uitvoeringsorganisaties te kunnen verbeteren is het noodzakelijk dat de leveranciers van de bouwstenen aan de kleine uitvoeringsorganisaties (niet te complexe) functionaliteiten aanbieden waar deze

- organisaties ook direct iets aan hebben en die gemakkelijk (en goedkoop) koppelbaar zijn aan de primaire processen ('plug and play aansluiting');
- er moet aandacht worden geschonken aan de voor de aanpassing benodigde financiële middelen, omdat de gevraagde toenemende digitalisering leidt tot extra activiteiten voor de uitvoeringsorganisaties.

### 3.4

#### **Provincies**

De dienstverlening van provincies richt zich vooral op de doelgroepen bedrijven, maatschappelijke instellingen en andere overheidsorganisaties. Dienstverlening richting burgers komt minder vaak voor. De producten die provincies leveren kenmerken zich door een hogere complexiteit.

Provincies vinden het van belang om de dienstverlening zoveel mogelijk ketengericht te benaderen. Hierbij moeten bepaalde producten en diensten van bijvoorbeeld gemeenten en provincies die elkaar raken zoveel mogelijk vanuit de beleving van burgers, bedrijven en andere organisaties worden aangeboden. Denk aan een melding openbare ruimte. Burgers, bedrijven en andere organisaties moeten er dan niet over na hoeven te denken waar zij deze melding moet indienen. Dit geldt bijvoorbeeld al voor een aanvraag voor het ontsteken van vuurwerk.

Provincies hebben de ambitie om de elektronische dienstverlening de komende jaren verder te verbeteren. Die verbetering moet aansluiten bij de digitale werkwijze in de eigen organisatie. Zij richten de aandacht de komende jaren primair op verdere aansluiting op de basisregistraties, het beschikbaar stellen van open data en op de invoering van de Omgevingswet en de daarbij behorende dienstverlening. Bij dit laatste is sprake van een ketengerichte vorm van dienstverlening. Provincies sluiten aan op de overheidsbreed benoemde bouwstenen van de generieke digitale infrastructuur.

De op dit moment voorziene belangrijkste activiteiten die de provincies in het kader van deze implementatieagenda willen uitvoeren, zijn:

##### *Activiteiten voor overheidsbrede dienstverleningsagenda*

- het op een gestructureerde manier gezamenlijk ontwikkelen en beheren van algemene informatie over de rechten en plichten ten aanzien van de producten van provincies door een generieke toeleiding op de producten- en dienstencatalogus te ontwikkelen en digitaal te ontsluiten;
- nagaan in hoeverre de gezamenlijk beschreven circa 110 gemeenschappelijke producten en de door enkele provincies beschreven specifieke producten voldoende zijn onderhouden en aangesloten zijn op Samenwerkende Catalogi, en het streven naar beschikbaarheid van volledige en eenduidige productinformatie van provincies;
- de provincies gaan na wat de 25 meest gebruikte producten zijn (waarvan een deel past binnen de ontwikkelingen rondom de Omgevingswet) en bieden hiervoor eind 2017 slimme formulieren aan;
- uitbreiden van het gebruik van de Gemeenschappelijke Voorziening Officiële Publicaties (GVOP), zodat burgers, bedrijven en andere organisaties in staat worden gesteld om officiële publicaties op een gestructureerde manier te ontvangen.

##### *Activiteiten voor bouwsteenagenda*

Er zijn nog geen concrete behoeften benoemd over de bouwstenen.

##### *Activiteiten voor aansluitagenda*

- aansluiting op Ondernemingsdossier en Ondernemersplein;
- aansluiting op berichtenboxen bedrijven (uiterlijk 2017);
- provincies maken eind 2016 gebruik van eHerkenning voor authenticatie en ondertekening;
- gebruik van de GVOP voor publicaties en regelgeving (DROP);
- verdere aansluiting op de basisregistraties conform wettelijke verplichtingen en beschikbaarheid.

De provincies hebben de ambitie uitgesproken om in de tweede helft van 2015 bovenstaande verder uit te werken in een provinciaal visiedocument rondom dienstverlening.

### 3.5

#### **Gemeenten**

In de ledenvergadering van juni 2015 is de 'De Digitale Agenda 2020' vastgesteld. Dit is een strategische collectieve digitale agenda voor dienstverlening en informatiebeleid voor de periode tot 2020, inclusief een meerjarige aanpak, projectenagenda, governance en financiering. De tijdshorizon van deze Digitale Agenda 2020 is daarmee een langere dan die van het programma Digitaal 2017. Ook is de scope van de Agenda 2020 breder dan die van het programma Digitaal 2017. Naast de ook voor het programma Digitaal 2017 belangrijke innovatie van uitvoeringsprocessen en het aansluiten op de nationale Generieke Digitale Infrastructuur, wordt in de Digitale Agenda 2020 ook aandacht geschonken aan het verder toewerken naar verdere vormen van samenwerking en collectivisering en het in beeld brengen van de effecten van de informatiesamenleving op de gemeenten.

De Digitale Agenda 2020 is voor gemeenten het richtsnoer voor de komende jaren. De voor de implementatieagenda Digitaal 2017 relevante activiteiten passen binnen De Digitale Agenda 2020. Daarnaast zijn een beperkt aantal elementen van belang voor Digitaal 2017 die een iets minder prominente plaats kennen in de Digitale Agenda 2020. Vanuit de gemeenten is de bereidheid uitgesproken om te bezien in hoeverre deze aanvullende activiteiten kunnen worden opgepakt om daarmee de overheidsbrede dienstverlening te kunnen verbeteren. De gemeenten wensen voor deze (voornamelijk sterk GDI gerelateerde) activiteiten dan wel vooraf een impactanalyse uit te voeren.

De belangrijkste vanuit de Digitale Agenda 2020 voortvloeiende en voor deze agenda relevante activiteiten (aangevuld met enkele met een sterretje gemarkeerde aanvullende activiteiten) zijn:

#### *Activiteiten voor overheidsbrede dienstverleningsagenda*

- (\*) het op basis van beschikbare ervaringen van gemeenten en beschikbare onderzoeken in algemene zin nagaan of het mogelijk is om in het gemeentelijk veld te komen tot een door gemeenten breed gedragen overzicht van de belangrijkste '20' producten en diensten voor burgers en bedrijven, zodat de focus voor de verdere ontwikkeling van digitale diensten en producten verder kan worden aangescherpt (2015);
- (\*) het uitvoeren van een impactanalyse om te bepalen op welke manier gemeenten in de komende jaren op een gestructureerde manier gezamenlijk algemene informatie over de rechten en plichten ten aanzien van de producten van gemeenten kunnen aanleveren voor onder meer Overheid.nl (waarnaar dan vanuit gemeentelijke websites zoveel mogelijk zal worden verwezen) en de afspraken die daarover moeten worden gemaakt(2015);

- (\*) impactanalyse voor het (zo mogelijk gezamenlijk) beheren van informatie voor samenwerkende catalogi door gemeenten, inclusief de relatie daarvan met het publiceren van informatie op gemeentelijke websites (waarbij bijzondere aandacht wordt geschonken aan de verhouding tot het werken met TOP taken websites), Overheid.nl en Ondernemersplein (2015);
- (\*) gemeenten passen hun processen en leveranciers de bijbehorende software aan, zodat alle gemeenten eind 2017 in staat zijn voor de bulkprocessen elektronische facturen te ontvangen en verwerken (2017);
- het in het kader van 'innovatief standaardiseren in dienstverlening' uitvoeren van pilots voor digitale dienstverlening aan begrafenisondernemers, informatievoorziening voor zzp'ers en het herontwerp van het verhuisproces, met als intentie om deze te kunnen opschalen tot alle gemeenten (2015 / 2016);
- uitvoeren pilot voor regie op eigen gegevens op grond van een initiatief van enkele gemeenten (2015 / 2016);
- het in het kader van 'innovatief standaardiseren in dienstverlening' uitvoeren van pilots voor het herontwerp van werkprocessen op basis van de uitvoeringspraktijk bij gemeenten voor de verstrekking van rijbewijzen en het voorkomen van werkfraude (2015 / 2016);
- (\*) het verder vormgeven van de dienstverlening als gevolg van de invoering van de Omgevingswet (2015 – 2017);
- het door een tijdelijke visitatiecommissie voor informatieveiligheid verhogen van het bestuurlijk bewustzijn en de aandacht voor informatieveiligheid (2015 – 2017).

#### *Activiteiten voor bouwsteenagenda*

- ontwikkeling en beproeving van een proof of concept van een generieke transactievoorziening voor ondernemers in samenwerking met het ministerie van Economische Zaken (2015);
- afhankelijk van de uitkomsten van de impactanalyse bezien hoe de Samenwerkende Catalogi voor bedrijven beter kunnen aansluiten op de wensen van gemeenten (2016).

#### *Activiteiten voor aansluitagenda*

- (\*) afhankelijk van de uitkomsten van de impactanalyse bezien in hoeverre en met welke fasering alle gemeenten met kwalitatief hoogwaardige informatie aansluiten op Samenwerkende Catalogi (2016);
- gemeenten die zaakgericht werken sluiten aan op MijnOverheid Lopende Zaken afhankelijk van de uitkomsten van het lopende visietraject (2016 / 2017);
- aansluiting op Generieke Transactievoorziening dan wel individuele bouwstenen voor ondernemers (2016 / 2017);
- tweejarig programma voor het maximaal beschikbaar stellen van de MijnOverheid berichtenbox voor projecten buiten de WOZ (2015 / 2016).

In overleg met de VNG/KING zullen bovenstaande activiteiten op onderdelen nog verder worden aangescherpt.

### 3.6 Waterschappen

Als verdere concretisering van de in hoofdstuk 2 genoemde hoofdlijnen, leggen de waterschappen bij het verder verbeteren van de digitale dienstverlening aan burgers, bedrijven en andere organisaties primair de focus op:

- de invoering van de Omgevingswet en de daarbij behorende dienstverlening;
- verdere ketenintegratie (met onder meer activiteiten van gemeenten) voor de dienstverlening op het gebied van water.

Voor waterschappen is het van belang dat de activiteiten in deze overheidsbrede implementatieagenda goed aansluiten op de activiteiten rondom de invoering van de Omgevingswet. De invoering van deze wet zal leiden tot een verdere aanpassing van de dienstverlening in het omgevingsdomein. De waterschappen willen deze vernieuwingsimpuls gebruiken om ook in bredere zin een impuls te geven aan het verbeteren van de digitale dienstverlening. Daarbij zal ook worden gewerkt aan het verder verbeteren en zo mogelijk integreren van dienstverleningsactiviteiten rondom het thema water.

#### *Activiteiten voor overheidsbrede dienstverleningsagenda*

Deze focus en ambitie leiden op dit moment tot de volgende hoofdactiviteiten die de waterschappen in het kader van het verbeteren van de digitale dienstverlening de komende jaren gezamenlijk willen gaan uitvoeren:

- Gezamenlijk (en in afstemming met de andere betrokken overheden) voorbereiden van de procesgang van dienstverlening rondom de Omgevingswet en de overige waterschapsproducten, de manier waarop daarin gebruik gemaakt gaat worden van generieke bouwstenen en wat dit betekent voor de aansluiting op de bouwstenen en zo nodig de aanscherping van de bouwstenen (2015/2016);
- Het gezamenlijk ontwikkelen van algemene informatie over rechten en plichten rondom het takenpakket van waterschappen en het uitwerken van de manier waarop het beheer hiervan zou kunnen plaatsvinden (2015/2016);
- Gezamenlijk uitwerken van producten en diensten waarin niet of onvoldoende wordt voorzien vanuit de ontwikkelingen rondom het Omgevingsloket online, zoals specifieke meldingen (2016);
- Gezamenlijk uitwerken van de verdere ketenintegratie en het klantvriendelijk beschikbaar maken van een aantal oplossingen voor dienstverlening rondom het thema water, met focus op de zeven meest gebruikte producten: watervergunning, bezwaar waterschapsbelastingen, kwijtschelding waterschapsbelasting, meldingen van incidenten, meldingen van werkzaamheden, bezwaarschriften en contact met het waterschap (2016);
- De meest gebruikte producten en diensten worden op het hoogst mogelijke volwassenheidsniveau (met oog voor de aard van het product) digitaal aangeboden, waarbij er een afhankelijkheid bestaat met de ontwikkelingen rondom de Omgevingswet (2017);
- De waterschappen doen digitale aankondigingen aan burgers en bedrijven, zoals ten aanzien van het schouwen (2017).

Bij de invoering van de Omgevingswet is in het kader van de digitale dienstverlening een belangrijke rol weggelegd voor het Omgevingsloket online en het digitale stelsel in het omgevingsdomein (voorheen Laan van de Leefomgeving). Voor het integraal kunnen vormen van dienstverleningsprocessen vanuit de waterschappen is het echter van belang dat ook het proces na het indienen van een vergunningaanvraag zoveel mogelijk eenduidig wordt vormgegeven. Dit is een opgave voor de

waterschappen zelf. Hierbij gaat het onder meer om de manier waarop wordt omgegaan met het beschikbaar stellen van statusinformatie, het digitaal verzenden van berichten en documenten (zoals de vergunning) en het digitaal ontsluiten van informatie ten behoeve van bezwaar en beroep.

De waterschappen zullen deze uitwerking gezamenlijk oppakken en daarbij ook bezien in hoeverre aansluiting mogelijk is op activiteiten van onder meer provincies, gemeenten en omgevingsdiensten. Daarnaast bestaat de verwachting dat met het Omgevingsloket online niet wordt voorzien in alle producten vanuit de waterschappen. Daarom wordt ook gezamenlijk gewerkt aan de manier waarop deze producten en diensten digitaal aan burgers, bedrijven en andere organisaties kunnen worden verstrekt. Hierbij gaat het onder meer om de producten 'melding incidenten met betrekking tot de waterhuishouding', 'melding werkzaamheden aan dijk of water' en formulieren voor klachten en opmerkingen.

Dit laatste geldt ook voor de verdere ketenintegratie en het klantvriendelijk beschikbaar maken van een aantal oplossingen voor dienstverlening rondom het thema water. Vier waterschappen werken in dit verband nu al samen om te komen tot meer zaakgericht werken. Het meer zaakgericht werken en de daarbij behorende klantinteractie is (mogelijk) te verbreden naar andere waterschappen. De self service rondom Activiteitenmeldingen kan worden gezien als een voorbeeld van een concrete invulling hiervan.

Bij de algemene informatie gaat het er om dat er nog geen sprake is van een goed gestructureerde informatievoorziening over rechten en plichten ten aanzien van de producten van waterschappen (zoals deze bijvoorbeeld bestaan in de vorm van vraag-antwoord combinaties bij de rijksoverheid). Veel van deze informatie wordt momenteel nog door elk van de waterschappen afzonderlijk ontwikkeld. Dit leidt tot onnodige verschillen en is niet altijd even efficiënt. Bovendien bemoeilijkt dit de ontsluiting van deze informatie via landelijke overheidsportalen. Waterschappen zullen daarom werken aan het waar mogelijk samen ontwikkelen en beheren van algemene informatie.

#### *Activiteiten voor bouwstenenagenda*

Uit de hiervoor genoemde dienstverleningsactiviteiten komen mogelijk nog punten naar voren die van belang zijn voor de bouwstenenagenda. Op dit moment zijn die nog niet bekend. Wel lopen waterschappen er tegenaan dat de plaatscodering in de Gemeenschappelijke Voorziening Officiële Publicaties (GVOP) niet altijd passend is. Voor waterschappen is een meer geometrische insteek van belang, omdat veel van hun activiteiten niet aan specifieke adressen zijn verbonden. Dit kan er in de attenderingsfunctie van Mijnoverheid toe leiden dat burgers geconfronteerd worden met bekendmakingen die voor hen niet relevant zijn. Dit bevordert het gevoel van goede dienstverlening niet. Er wordt nagegaan of dit wordt veroorzaakt door beperkingen in de voorziening of door een onjuiste of beperkte aanlevering van informatie door de waterschappen.

#### *Activiteiten voor aansluitagenda*

Het aantal klantcontacten van waterschappen met burgers, bedrijven en nadere organisaties is relatief beperkt in omvang. De heffing van waterschapsbelastingen (als één van de belangrijke producten van waterschappen) is bij de meeste waterschappen namelijk belegd bij regionale belastingsamenwerkingsverbanden. De feitelijke inrichting van de dienstverlening rondom waterschapsbelastingen gebeurt dan ook niet door de waterschappen. Dit betekent dat het inzetten van generieke bouwstenen binnen waterschappen relatief kostbaar is en het dus de voorkeur

verdient om zoveel mogelijk aan te sluiten op specifieke dienstverleningsoplossingen die al in een dergelijke aansluiting voorzien (door bijvoorbeeld een gemeenschappelijke oplossing).

De aansluitagenda voor waterschappen is in belangrijke mate afhankelijk van de keuzen die worden gemaakt rondom de verdere uitwerking van het dienstverleningsproces rondom omgevingsvergunningen. Op basis van de huidige inzichten wordt de volgende aansluitagenda voorzien:

- Alle waterschappen zijn met kwalitatief hoogwaardige informatie aangesloten op samenwerkende catalogi (2015/2016);
- Aansluiting op berichtenboxen en op MijnOverheid Lopende Zaken (afhankelijk van de uitwerking van de dienstverleningsprocessen) in 2017.

Waterschappen hebben geen gezamenlijke producten-diensten catalogus. In veel gevallen wordt er wel gebruik gemaakt van Samenwerkende Catalogi. Onduidelijk is of alle waterschappen hier structureel gebruik van maken en wat de kwaliteit is van de gepubliceerde informatie. Voor een goede ontsluiting van alle relevante producten en diensten via landelijke portalen is dit wel van belang.



## Bijlage 1 : aanzet detailuitwerking dienstverleningsagenda

Onderstaande activiteiten raken (tenzij expliciet anders is vermeld) alle overheden en overheidsorganisaties. De mate waarin is onder meer afhankelijk van de huidige situatie, de aard van de dienstverlening en de raakvlakken met andere beleidsontwikkelingen (zoals binnen de verschillende sectoren). Om dit gedetailleerder te kunnen aangeven lopen er nog gesprekken met de departementen en de verschillende uitvoeringsorganisaties. De uitkomsten van deze gesprekken leiden tot voorstellen voor aanvulling op en mogelijk ook aanpassing van onderstaande aanzet voor een dienstverleningsagenda. Het programma Digitaal 2017 vervult hierbij een faciliterende rol en zal in dat kader onder meer een aantal activiteiten met een meer verkennend karakter initiëren.

### **Integrale toegang tot overheidsinformatie**

- Organisaties verbeteren (de bijhouding van) informatiebronnen en verwijsindices door:
  - het in beeld brengen van de oorzaken van de bestaande tekortkomingen in het beheer van informatie over producten en diensten (2015)
  - het in beeld brengen van de huidige manier waarop door de verschillende overheden algemene informatie over rechten en plichten wordt bijgehouden en ontsloten (2015)
  - het ontwikkelen van een concreet beeld hoe een goed werkend samenstel van informatiebronnen voor zowel producten en diensten als algemene informatie over rechten en plichten eruit zou kunnen zien en welke activiteiten hiervoor nodig zijn (2015)
  - gezamenlijke afspraken te maken over het beheer van deze unieke informatiebronnen en verwijsindices (2015 / 2016);
  - het verbeteren van de informatieaanbod vanuit verschillende overheden voor wat betreft de begrijpelijkheid ervan voor burgers, bedrijven en andere organisaties op basis van onder meer inzicht in de effectiviteit van websites en het gebruik van concrete taal (2015 / 2016);
  - het kwalitatief verbeteren van de bestaande productbeschrijvingen met specifieke aandacht voor de verschillen tussen de overheden (2016);
  - het verder ontwikkelen van algemene informatie over rechten en plichten voor met name die overheden waar dit momenteel nog niet het geval is (2016).
- Organisaties zorgen voor doelgroep specifieke informatie door:
  - vanuit een dienstverleningsperspectief het klantenbestand in te delen in verschillende doelgroepen (2015);
  - een organisatie overstijgende prioritering te maken van welke doelgroepen te bedienen met specifieke toeleiding en content (2015);
  - specifiek voor burgers op basis van onderzoeken naar behoeften onder burgers te verkennen in hoeverre thematische websites gewenst zijn en waar wenselijk thematische websites te creëren (2015 / 2016);
  - specifiek voor bedrijven de beschikbaarheid van doelgroep specifieke informatie te verbeteren en de bekendheid van Ondernemersplein te vergroten (2015);
  - verbreden functies Ondernemingsdossier naar 22 Regelhulpen voor ondernemers (2015);
  - verbreden functies Ondernemingsdossier naar 27 Regelhulpen voor ondernemers (2016).

- Organisaties voeren structureel usability tests uit en gebruiken de bevindingen ter verbetering van het dienstverleningsproces door:
  - te bepalen in welke situaties en met welke frequentie usability tests worden uitgevoerd (2015 / 2016);
  - periodiek usability tests uit te voeren (2015 - 2017);
  - aanpassingen van dienstverlening om onnodige kanaalswitches te vermijden, zoals het via de website niet onnodig doorverwijzen naar balie of telefoon en het bevorderen van het digitale kanaal via de eigen medewerkers (2015 - 2017);
  - aanpassingen aan de website door deze in ieder geval responsive te maken waardoor deze ook op mobiele apparaten goed bruikbaar is (2015 / 2016);
  - de bevindingen te verwerken in het (ketengerichte) dienstverleningsproces, waarbij gedacht kan worden aan het optimaliseren van de vindbaarheid van digitale diensten op de website (2015 - 2017).

### **Digitaal zaken doen met de overheid**

#### 1. Burgers, bedrijven en andere organisaties kunnen digitaal aanvragen doen

- Organisaties realiseren de verdere digitalisering van hun aanvraagprocessen door:
  - het in beeld brengen van de mogelijkheden voor digitale aanvraagprocessen bij kleine uitvoeringsorganisaties (2015);
  - het verder uitwerken van de opzet voor digitale aanvraagprocessen bij provincies en waterschappen op basis van ervaringen en de gestelde ambities ten aanzien van digitale dienstverlening (2015);
  - het samenstellen van een breed gedragen overzicht van meest gevraagde producten en diensten (vanuit in ieder geval) de gemeenten die zich lenen voor een focus in verdere digitalisering van aanvragen (2015);
  - het verder uitbouwen van de mogelijkheden tot digitaal aanvragen door met name gemeenten en grote uitvoeringsorganisaties (2015 - 2016);
  - het (verder) ontwikkelen en invoeren van gemeenschappelijk te gebruiken digitale aanvraagprocessen bij provincies, waterschappen en gemeenten (2016);
  - invoering eerste digitale aanvraagprocessen bij kleine uitvoeringsorganisaties op basis van eerdere inventarisatie (2016);
  - gedigitaliseerde aanvraagprocessen zoveel als mogelijk en noodzakelijk op een hoger volwassenheidsniveau aanbieden (2016);
  - uiterlijk eind 2017 tenminste de meest gebruikte producten en diensten (nog nader te preciseren met de verschillende overheden) digitaal kunnen aanvragen (2017);
  - meting van de mate waarin het aanbod wordt gedigitaliseerd en het gebruik dat hiervan wordt gemaakt aansluitend op de in deze agenda benoemde focus en activiteiten (2015 - 2017)
  - kennis beschikbaar stellen over (oorzaken van) het gedrag van burgers, bedrijven en andere organisaties bij digitale interactie (netwerk Gebruiker Centraal) en het verspreiden van goede voorbeelden (GoedOpgelost) aan alle overheden (2015 - 2017).

## 2. Ketengerichte overheidsdienstverlening

- de verschillende overheden selecteren minimaal 10 onderwerpen waarvoor integrale dienstverlening zal worden aangeboden:
  - onderzoek onder burgers, bedrijven en andere organisaties welke onderwerpen naar hun mening vragen om een integrale benadering (2015);
  - prioriteren en vaststellen van de onderwerpen waarop de gezamenlijke focus wordt gezet bij de verdere ontwikkeling van integrale (of ketengerichte) dienstverlening, waarbij een onderscheid wordt gemaakt in een ambitieniveau ten aanzien van informatie en transacties (2015);
  - nagaan in hoeverre hierbij gebruik gemaakt kan worden van bestaande oplossingen zoals rapportagemogelijkheden via SBR (2015).
- de betrokken overheidsorganisaties realiseren de integrale dienstverlening die behoort bij deze 10 onderwerpen:
  - inrichten van een goede aansturing van de verdere uitwerking voor elk van de onderwerpen (2016);
  - uitwerking van de manier waarop de integrale dienstverlening kan worden vormgegeven waarin expliciet de gebruikersbehoefte centraal wordt gesteld (2016);
  - in beeld brengen van de benodigde aanpassingen in organisatie, werkprocessen, producten en diensten, regelgeving, ICT en financiën en de gestelde eisen aan de benodigde generieke bouwstenen (2016);
  - realisatie van de benodigde aanpassingen (2017).

## 3. Organisaties sturen burgers, bedrijven en andere organisaties digitale aankondigingen

- Organisaties realiseren de verdere digitalisering van hun kennisgevingsprocessen door:
  - het in het verlengde van de mogelijkheden voor digitale aanvraagprocessen in beeld brengen van de mogelijkheden voor digitale kennisgevingsprocessen (2015);
  - het verder uitbouwen van het aantal gevallen waarin digitale kennisgevingen aan burgers, bedrijven en andere organisaties worden gezonden (2015 - 2016);
  - uiterlijk eind 2017 tenminste de meest gebruikte producten en diensten (nog nader te preciseren met de verschillende overheden) digitaal beschikbaar stellen (2017);
  - meting van de mate waarin het aanbod wordt gedigitaliseerd en het gebruik dat hiervan wordt gemaakt aansluitend op de in deze agenda benoemde focus en activiteiten (2015 - 2017)
  - kennis beschikbaar stellen over (oorzaken van) het gedrag van burgers, bedrijven en andere organisaties bij digitale interactie (netwerk Gebruiker Centraal) en het verspreiden van goede voorbeelden (GoedOpgelost) aan alle overheden (2015 - 2017).
- Organisaties verbeteren digitale attenderingen aan burgers, bedrijven en andere organisaties door:
  - het verbeteren van de metadatering bij officiële overheidspublicaties zodat passende attendering mogelijk wordt (2015 - 2016);

- het uitbreiden van het aantal attenderingen gericht op het verbeteren van de dienstverlening, zoals het door alle gemeenten attenderen op het verloop van een paspoort (2016 / 2017).
4. Bedrijven wisselen gegevens digitaal uit met de overheid
- Verbreding van het gebruik van SBR binnen andere publieke en private domeinen (naast Belastingdienst, Kamer van Koophandel en CBS)

### **Randvoorwaarden op orde**

1. Digitaal vangnet op orde
- professionals in de publieke sector stimuleren om de gebruiker centraal te stellen (2015 – 2017);
  - het creëren van een ondersteuningsstructuur voor minder digivaardigen en verwijzen naar het Digitale Hulpplein (2015 – 2017);
  - OCW bevordert de competentie digivaardigheid op basisscholen door de didactische inzet van ICT in de klas (2015 – 2017);
  - aanpassing websites op basis van ratificatie VN-verdrag inzake gelijke behandeling van mensen met een beperking (2017).
2. Informatieveiligheid is geborgd
- stimuleren bewustwording op zowel het niveau van bestuurders en topmanagers als medewerkers (2015 / 2016);
  - stimuleren dat informatieveiligheid onderdeel wordt van de reguliere bedrijfsprocessen (2015 / 2016);
  - Verminderen van de auditlasten op informatieveiligheid die door gemeenten, provincies en waterschappen worden ervaren (2016 / 2017).
3. Benodigde standaarden zijn afgesproken en worden toegepast
- afspraken maken over de aansluiting van bedrijfsprocessen, ICT-systemen en gegevensuitwisseling volgend uit andere activiteiten in deze agenda (2015 – 2017).
4. Mogelijkheid tot digitale dienstverlening is wettelijk verankerd
- Opstellen teksten Wet Generieke Digitale Infrastructuur (2015);
  - Behandeling Wet Generieke Digitale Infrastructuur in de Tweede Kamer (2016);
  - Inwerkingtreding Wet Generieke Digitale Infrastructuur (2017).

## Bijlage 2 : aanzet detailuitwerking bouwsteenagenda

Onderstaande activiteiten worden voornamelijk uitgevoerd vanuit het voor een specifieke bouwsteen verantwoordelijk beleidsdepartement of vanuit de organisatie waar het beheer en/of doorontwikkeling van de betreffende bouwsteen is belegd. De Digicommissaris vervult hierbij een coördinerende rol. Bij een aantal activiteiten (met name die activiteiten een meer verkennend karakter hebben) zal vanuit het programma Digitaal 2017 een faciliterende rol worden vervuld.

### **Integrale toegang tot overheidsinformatie**

- Overheid.nl aanpassen tot een gebruikersvriendelijker portaal voor de gehele overheid met een goede toeleiding naar de dienstverlening voor burgers op websites van specifieke organisaties en op themawebsites:
  - verkenning en visie op de verdere ontwikkeling van Overheid.nl door het ministerie van BZK in samenspraak met andere overheden (2015);
  - uitwerken van de benodigde aanpassingen aan Overheid.nl en mogelijk aan andere (thema)websites op grond van de resultaten van het visietraject (2015 / 2016);
  - realisatie van de benodigde aanpassingen aan Overheid.nl en mogelijk aan andere (thema)websites op grond van de opgestelde uitwerkingen (2016 / 2017).
- Realiseren dat vanuit Ondernemersplein.nl toeleiding plaatsvindt tot doelgroep specifieke informatie en tot bedrijfsgebonden overheidsinformatie:
  - uitbreiden doelgroepbenadering op Ondernemersplein (2015 / 2016);
  - verdere inzet van technieken om getoonde informatie meer toe te spitsen op doelgroepen (2015 / 2016);
  - realisatie van aanpassingen op grond van door bedrijven geuite behoeften (2015 - 2017).
- Het verbeteren van de standaard voor Samenwerkende Catalogi:
  - de door onder meer de grote uitvoeringsorganisaties ervaren knelpunten worden nader in beeld gebracht (2015);
  - op basis hiervan wordt geïnventariseerd welke aanpassingen nodig zijn, waarbij de resultaten van eerdere trajecten als uniforme productnamenlijst [UPL] worden betrokken (2015 / 2016);
  - het zo nodig aanpassen van de standaard voor Samenwerkende Catalogi (2016).

### **Digitaal zaken doen met de overheid**

- Verdere ontwikkeling van Lopende Zaken binnen MijnOverheid (statusinformatie) en het realiseren van de hieruit voortkomende veranderingen:
  - afronding visietraject MijnOverheid Lopende Zaken (2015);
  - doorvoeren van aanpassingen aan Lopende Zaken binnen MijnOverheid die hieruit volgen (2016).
- Het bepalen van de beoogde samenhang tussen de verschillende bouwstenen voor bedrijven en het doorontwikkelen van de verschillende bouwstenen voor bedrijven om aan deze samenhang te kunnen voldoen:
  - Oplevering visie van Ministerie van Economische Zaken (2015);

- Verdere ontwikkelrichting voor persoonlijk domein bedrijven vormgeven (2016);
  - Gebruik van regelhulpen op Ondernemersplein is ook binnen het Ondernemingsdossier mogelijk (2016 / 2017);
  - Realisatie van de in de ontwikkelrichting benoemde aanpassingen of oplossingen (2016 / 2017).
- Vervolgacties naar aanleiding van onderzoek naar de mogelijkheden om de berichtenboxen voor burgers, bedrijven en andere organisaties te integreren:
    - Oplevering onderzoek integratie berichtenboxen (2015);
    - Uitkomsten bepalen in hoeverre aanvullende activiteiten rondom de bouwstenen plaatsvinden (2016 / 2017).

## Bijlage 3 : aanzet detailuitwerking aansluitagenda

Onderstaande activiteiten raken (tenzij expliciet anders is vermeld) alle overheden en overheidsorganisaties. De mate waarin is onder meer afhankelijk van de huidige situatie, de aard van de dienstverlening en de raakvlakken met andere beleidsontwikkelingen (zoals binnen de verschillende sectoren). Om dit gedetailleerder te kunnen aangeven lopen er nog gesprekken met de departementen en de verschillende uitvoeringsorganisaties. De uitkomsten van deze gesprekken leiden tot voorstellen voor aanvulling op en mogelijk ook aanpassing van onderstaande aanzet voor een aansluitagenda. Het programma Digitaal 2017 vervult hierbij een faciliterende rol, die naar aanleiding van de lopende gesprekken nog verder wordt uitgewerkt.

### **Integrale toegang tot overheidsinformatie**

- Overheden passen de Webrichtlijnen toe:
  - Overheden passen hun websites aan zodat deze voldoen aan Webrichtlijnen versie 2 (2015).
- Organisaties sluiten aan op Samenwerkende Catalogi
  - alle overheden werken naar aanleiding van de in de dienstverleningsagenda benoemde activiteiten uit hoe zal worden aangesloten op Samenwerkende catalogi (bijvoorbeeld door de vulling van informatie te laten plaatsvinden vanuit een centrale publicatiefunctie (2016);
  - alle nog niet op de Samenwerkende Catalogi aangesloten overheidsorganisaties sluiten daarop aan (2016).
- Medeoverheden vervolledigen de aansluiting op Samenwerkende Catalogi:
  - de mede overheden vervolledigen de aansluiting op Samenwerkende Catalogi (2016).
- Aansluiting op methodiek voor ontsluiting van algemene informatie:
  - naar aanleiding van de in de dienstverleningsagenda benoemde activiteiten kan een afspraak voortvloeiën over een standaard methodiek voor ontsluiting van algemene informatie, waarnaar de verschillende overheden verder onderzoek moeten doen om te bezien welke aanpassingen zij hiervoor moeten doorvoeren (2016);
  - doorvoeren van de benodigde aanpassingen (2016 / 2017).

### **Digitaal zaken doen met de overheid**

- Overheidsorganisaties sluiten aan op MijnOverheid voor in ieder geval het gedeelte Berichtenbox en Persoonlijke Gegevens, en afhankelijk van de uitkomsten van de verkenning ook op Lopende Zaken:
  - aansluiting van diverse belastingprocessen op MijnOverheid Berichtenbox in het kader van het wetsvoorstel elektronisch berichtenverkeer (2015 / 2016);
  - verdere aansluiting van de processen van de grote uitvoeringsorganisaties op MijnOverheid Berichtenbox (nog te concretiseren in gesprekken met departementen);
  - verdere uitbreiding van de getoonde gegevens in MijnOverheid Persoonlijke gegevens (nog te concretiseren in gesprekken met departementen).

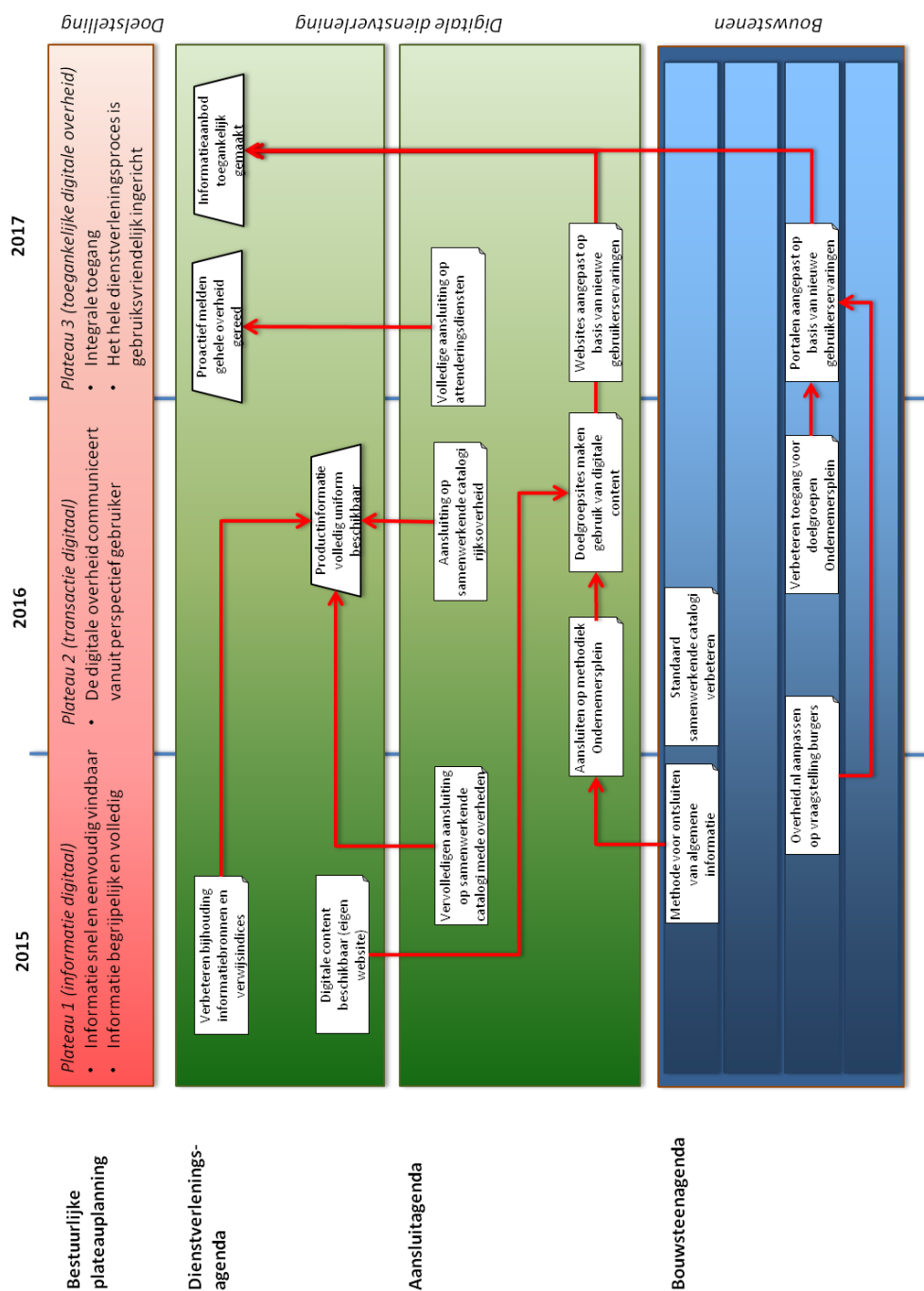
- Organisaties sluiten verder aan op de basisregistraties ten behoeve van het voorinvullen van webformulieren:
  - aansluiting op de Basisregistratie Personen voor zover nog niet gerealiseerd (2015 – 2017);
  - aansluiting op het Handelsregister door middel van HR dataservices (2015 – 2017);
  - aansluiting op andere basisregistraties voor zover relevant voor een specifiek dienstverleningsproces, zoals een aansluiting op de Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG) of de Basisregistratie Kadaster (2015 – 2017).
  
- Aansluiting op authenticatievoorzieningen:
  - aansluiting van processen op de bouwsteen DigiD en van processen en organisaties op eHerkenning (2015 – 2017);
  - aansluiting op de mogelijkheden voor het machtigen van burgers via DigiD machtigen (2015 - 2017);
  - aansluiting op vernieuwd eID stelsel (de planning hiervan is nog niet bekend).
  
- Aansluiting op ondernemingsdossier
  - verdere aansluiting van gemeenten, provincies, omgevingsdiensten en Rijksinspecties (2015 – 2017);
  - gebruik van het Ondernemingsdossier door 80.000 bedrijven (eind 2016).
  
- Verdere uitbreiding van het gebruik van SBR
  - uitbreiding van het gebruik van SBR door de Belastingdienst (2015)
  - inzet van SBR voor aanleveren van jaarrekeningen bij Kamer van Koophandel (vanaf 2016)
  - inzet voor SBR voor het aanleveren van jaarrekeningen door onderwijsinstellingen aan OCW/DUO (vanaf 2016);
  - uitbreiding van CBS-dienstverlening voor ondernemers ten aanzien van economische statistieken (2017);
  - uitbreiding van SBR naar andere sectoren (tot 2017).



## Bijlage 4 : aanzet samenhangende implementatieagenda

### Integrale toegang tot overheidsinformatie

In onderstaand schema is een eerste aanzet opgenomen van de visualisatie van de implementatieagenda voor het thema "integrale toegang tot overheidsinformatie". Hierbij wordt de samenhang getoond tussen de dienstverleningsagenda, de aansluitagenda en de bouwsteenagenda:



## Digitaal zaken doen met de overheid

In onderstaand schema is een eerste aanzet opgenomen van de visualisatie van de implementatieagenda voor het thema "digitaal zaken doen". Hierbij wordt de samenhang getoond tussen de dienstverleningsagenda, de aansluitagenda en de bouwsteenagenda:

