

# Overheidsbrede Dienstverlening 2020

## Van organisaties...



## ...naar organiseren!



Ministerie van Economische Zaken



MANIFESTgroep



Belastingdienst



Vereniging Directeuren  
Publieksdiensten



Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten



Ministerie van Financiën



Dienst Uitvoering Onderwijs  
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en  
Wetenschap



Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties



## **COLOFON**

**Deze publicatie is tot stand gekomen in samenwerking met: Belastingdienst, Divosa, DUO, Informatie Management Groep, King, Manifestgroep, Ministeries van BZK, Financiën, EZ, NVVB, Hiemstra en de Vries, Social Impact, SVB, Topkring Dienstverlening Gemeenten, UWV, VDP-leden, VGS, VIAG en VNG.**

**Redactie: VDP, Annelice Kluin**

**Illustraties: Geert Gratama**

**Vormgeving: Loes van Swol-Noomen (Reblik)**

## **Inhoud:**

- P.04      Aan de slag!**
- P.05      Basisafspraken**
- P.10      Kernthema's en ambities**
- P.16      Uitvoeringsagenda**

# Aan de slag!



Begin 2013 is op initiatief van de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) met tientallen organisaties (gemeenten, uitvoeringsinstellingen, koepelorganisaties en ministeries) gestart met de aanscherping van **de dienstverleningsambities voor 2020** en de uitwerking van een gezamenlijke uitvoeringsstrategie en uitvoeringsagenda.

Doel is met alle relevante overheidspartijen een landelijke uitvoeringsagenda te maken zodat we samen gaan werken aan betere en goedkopere dienstverlening.

In **co-creatie** hebben we stappen gezet om te komen tot gezamenlijke ambities voor 2020 waar alle partijen zich aan willen en kunnen committeren. Dat heeft geleid tot basisafspraken die neergelegd zijn in dit document. Deze basisafspraken zijn vertaald in zes kernthema's die cruciaal zijn om dienstverlening beter én goedkoper te kunnen organiseren.

Deze basisafspraken worden verbonden met projecten die een andere horizon hebben dan 2020, zoals de roadmap Digitaal 2017. Door agenda's zoveel mogelijk te laten verlopen ontstaat **de energie** die nodig is om de ene bouwsteen op de andere te stapelen.

Organisaties zitten hierbij **op één lijn**, ook over gevoelige onderwerpen als kanaalsturing, standaardisering en het loslaten van autonomie. De betrokken organisaties willen hiervoor vergaande keuzes maken en dit proces is een kans om samen deze versnelling te realiseren.

## Van organisaties naar organiseren: afspraken voor een betere en goedkopere dienstverlening

De afgelopen jaren is er veel geïnvesteerd in de dienstverlening van overheidsorganisaties, door zowel het Kabinet als de verschillende organisaties. Deze dienstverlening is aantoonbaar verbeterd. Ook voor de komende jaren zijn we het op hoofdlijnen eens over wat ons te doen staat. Dit hebben we vastgelegd in de gezamenlijke visie: **Dienstverlening samen doen!**

Om deze ambities te realiseren worden veel lovenswaardige initiatieven ontplooid. Toch constateren we dat er onvoldoende voortgang wordt geboekt in verbetering van organisatie overstijgende dienstverlening. Uit een gezamenlijk co-creatie traject van gemeenten, manifestpartijen, koepelorganisaties en ministeries blijkt dat een volgende stap in de ontwikkeling van overheidsdienstverlening noodzakelijk is, want:

### ➔ **Het ontbreekt ons aan een gezamenlijke uitvoeringsagenda.**

De gedeelde ambities zijn onvoldoende concreet om richting te geven aan afgestemde realisatie, bijvoorbeeld op het gebied van digitalisering, standaardisering en informatie-uitwisseling.

### ➔ **Het ontbreekt ons aan gezamenlijke sturing op het organiseren van een samenhangende overheidsdienstverlening.**

Organisatie overstijgende ontwikkeling van diensten, standaarden en voorzieningen krijgen we onvoldoende (snel) voor elkaar. Ook landelijke opschaling van (product)innovaties komt lastig van de grond.

### ➔ **Het ontbreekt ons aan gemeenschappelijke kaders.**

Dit geldt voor bijvoorbeeld digitalisering ('digitaal, tenzij') en gegevensuitwisseling. Dit leidt tot verschillen in dienstverlening die niet zijn uit te leggen aan burgers, bedrijven en instellingen.

### **De noodzaak van samenhangende en organisatie overstijgende ontwikkeling van dienstverlening neemt de komende jaren toe.**

Dit komt door landelijke ontwikkelingen als toenemende e-dienstverlening, bezuinigen, de decentralisaties en toenemende informatisering van de overheid. Efficiënte en vraaggerichte dienstverlening krijgt pas vorm wanneer deze wordt benaderd vanuit de keten. Sterke schakels en intensievere samenwerking tussen de uitvoerders van dienstverlening zijn daarom noodzakelijk.

**'Dienstverlening samen doen.'**

# Basisafspraken

Om hier substantiële stappen in te zetten zijn o.a. Gemeenten en Manifestpartijen gekomen tot een (begin van) **een gezamenlijk uitvoeringsagenda**. Er worden in 2014 in ieder geval concrete onderwerpen opgepakt, waarmee we een bestuurlijke focus op samenwerking zetten. Naar aanleiding van het co-creatie traject is voor een aantal lopende projecten al aangesloten bij elkaars projecten.

Deze afspraken zijn in dit document toegelicht. We dragen met de gezamenlijke uitvoeringsagenda (Gemeenten en Manifestgroep) en de genoemde projecten bij aan de overheidsbrede uitvoeringsagenda Digitaal 2017. Centraal in de uitvoeringsagenda Digitaal 2017 staat dat de dienstverlening aan burgers en bedrijven verbetert, de informatie-uitwisseling sneller en makkelijker verloopt en de kosten worden verlaagd. De roadmap Digitaal 2017 wordt gezamenlijk door alle betrokken overheidsorganisaties ingevuld en dient als overheidsbreed plannings- en sturingsinstrument voor de Bestuurlijke Regiegroep, waarin de belangrijkste bestuurlijke partners zijn vertegenwoordigd. Daarnaast is afgesproken dat we elkaar blijven opzoeken voor nieuwe initiatieven en aansluiten op elkaars initiatieven en soortgelijke initiatieven van anderen. Zo zal worden aangesloten bij de initiatieven:

## **Doorbraak in Dienstverlening en de Digitale Stedenagenda.**

## **Organisatie overstijgende innovatie van overheidsdiensten**

Het lukt ons onvoldoende om organisatie overstijgend dienstverlening te innoveren en om goede initiatieven op te schalen. We hebben als uitvoeringsorganisaties geen gezamenlijke ontwikkel- en productieomgeving waar we gezamenlijk voorzieningen en diensten vernieuwen die we vervolgens landelijk kunnen implementeren (opschalen). In de huidige situatie blijven goede vernieuwingen daardoor van beperkte betekenis.

## **Wij gaan beginnen met een (stelsel van) productieomgeving(en) waarin gelijkwaardige co-creatie en doorzettingsmacht in een gezonde samenhang aanwezig zijn.**

Denk bijvoorbeeld aan verbinding van bestaande productieomgevingen zoals van KING, ICTU en app ontwikkelstraat Belastingdienst. Dit betekent dat wij procesafspraken maken. Afspraken waarin wordt vastgesteld hoe de selectie plaatsvindt van voorzieningen en diensten, die worden vernieuwd en hoe die na realisatie en bestuurlijke afspraak landelijk worden geïmplementeerd.

Wij betrekken het verantwoordelijke ministerie (Binnenlandse Zaken en Koningsrelaties) bij de afspraken die wij maken in de productieomgeving met betrekking tot standaarden en vragen dat deze worden omgezet in landelijk beleid en regelgeving, zodat standaarden breed zullen worden gebruikt.

Deze aanpak doorbreekt de huidige werkwijze waarin in verschillende verbanden los van elkaar aan dezelfde (type) voorzieningen of dienstverlening wordt gewerkt en waarin elke organisatie zijn eigen afweging maakt om wel of niet een voorziening of wijze van dienstverlening te implementeren. Betrokkenheid en invloed worden als volgt geborgd:

- Gemeenten, koepelorganisaties, manifestpartijen en andere betrokken partijen bepalen gezamenlijk welke producten/diensten, processen en voorzieningen gestandaardiseerd worden.
- In het proces van standaardisatie wordt opgenomen hoe organisaties invloed kunnen uitoefenen.
- Breed gedragen plannen voor concrete standaardisatieprojecten worden - inclusief planning, organisatie en financiering - vooraf vastgesteld in de commissie dienstverlening en innovatie van de VNG en de besturen van de manifestpartijen. BZK wordt vroegtijdig betrokken bij deze besluitvorming en de mogelijke gevolgen voor aanpassing van de regelgeving voor BZK of andere departementen.

#### **Concrete diensten waar we aan gaan werken**

We hebben een inventarisatie gemaakt welke diensten we nu willen innoveren en standaardiseren in de productieomgeving. We hebben diensten gekozen waaraan brede maatschappelijke behoefte is, die een hoog volume hebben, die niet al te complex zijn en die geen zware beleidsmatige keuzes vragen. Daarmee geven we onszelf tijd om te leren.

Deze initiatieven staan omschreven in de Uitvoeringsagenda achterin dit document, waarin zowel vanuit de Manifestgroep, als de gemeentelijke overheid, inclusief de koepelorganisaties en het Doorbraakdossier eea nader wordt uitgewerkt.

De trekkers van elk van deze initiatieven betrekken in overleg met de bestuurders 'hun' coalitie. In samenwerking met deze coalitie worden opdrachtformulering en plan van aanpak (inclusief financiering en planning) uitgewerkt. Het Plan van aanpak (i.c. de uitrol binnen de coalitie dan wel voor breder gebruik) wordt besproken en vastgesteld in de coalitie en zal worden opgenomen in de roadmap Digitaal 2017.

**‘Specifiek afspraken met elkaar maken om onze ambities voor individuele burgers en (overheids) organisaties te concretiseren.’**

# Basisafspraken

## Op landelijk niveau komen tot concrete kaders en uitgangspunten

Uit de co-creatie met onze uitvoeringsprofessionals blijkt dat er specifieke afspraken nodig zijn om de consequenties van onze ambities voor individuele burgers en (overheids)organisaties te concretiseren. Dit is nodig om versnelling te realiseren en consequent te veranderen. Wij starten met over drie belangrijke aspecten van de overheidsdiensten heldere afspraken te maken:

### Aanscherping van de digitaliseringsambitie:

Vergaande digitalisering van overheidsdienstverlening is een belangrijk onderdeel van Digitaal 2017. Wij steunen deze ambitie. BZK is gestart met de aanpassing van de Algemene Wet Bestuursrecht, waarin het recht op digitale communicatie met de overheid wordt geregeld. De Manifestgroep en een aantal gemeenten werken aan concrete invulling van de ambities 'digitaal, tenzij'. Waar het kan wordt het contact digitaal. Het contact blijft persoonlijk als dit nodig is: in het kader van veiligheid (bijvoorbeeld het ophalen / thuisbezorgen van een paspoort), wanneer het gaat om een gecompliceerde hulpvraag en wanneer mensen te weinig digivaardig zijn om hun zaken digitaal met de overheid te regelen. De concrete invulling van de ambitie om waar het kan contact te digitaliseren gaan we samen met BZK oppakken om te komen tot afspraken over:

- ➔ Welke typen van dienstverlening alleen nog digitaal worden aangeboden (bijvoorbeeld correspondentie) en welke (onderdelen van) dienstverlening we bewust niet digitaliseren (omdat persoonlijk contact belangrijk is voor kwaliteit en effectiviteit van dienstverlening, of veiligheidsaspecten geborgd moeten blijven).
- ➔ Hoe we overheidsbreed ontkokerd (een) vangnet(ten) organiseren voor burgers die onvoldoende digitaal vaardig zijn (wanneer een dienst gedigitaliseerd wordt, zal er voor deze mensen een vangnet moeten bestaan, de 'tenzij').
- ➔ Hoe we realisatie van deze afspraken organiseren en financieren.

### Heldere afspraken over informatiedeling én privacy:

Om effectievere en goedkopere integrale dienstverlening te leveren moeten overheidsorganisaties informatie meer en beter delen. Het moet daarbij voor burgers, bedrijven en instellingen helder zijn wat de overheid wel en niet met informatie doet. De huidige situatie kenmerkt zich door een praktijk van 'trial and error' waarbij grenzen door verschillende organisaties en medewerkers anders worden gelegd. Vanuit de Manifestgroep is een afwegingskader geformuleerd voor informatie-uitwisseling tussen overheidsorganisaties en met derden. Om dit effectief te kunnen toepassen en te kunnen uitleggen aan burgers en politiek is een overheidsbreed afwegingskader nodig. Belangrijk is dit - waar mogelijk - niet te juridiseren, bureaucratiseren.



## De ambitie om burgers centraal te stellen.

Om het doel 'goedkoper en beter' te realiseren is het nodig dat publieke organisaties kennis van de behoeften van gebruikers bij de inrichting van dienstverleningsprocessen benutten. Dit geldt voor alle vormen van dienstverlening, ook de digitale. Gebruikersproblemen en onwetendheid zijn de grootste barrières om digitaal te gaan. Flexibiliteit en tijdwinst blijken de belangrijkste redenen waardoor burgers/gebruikers verleid worden digitaal zaken te doen met de overheid. Daarmee zullen enerzijds de aantallen transacties en de efficiencywinsten toenemen, terwijl anderzijds onnodige contacten worden vermeden. Het opbouwen van kennis over de behoeften van gebruikers (burgers, ondernemers) zal worden gestimuleerd. Publieke organisaties zullen zelf het gebruikersperspectief in hun processen integreren.

Voor het gezamenlijk aanscherpen van de digitaliseringsambitie wordt gewerkt vanuit het lopende project 'Digitaal tenzij' 'dienstverlening aan het tuinhok' van Manifestpartijen en gemeenten. De opdrachtformulering 'Digitaal verplicht' van de Manifestgroep kan als start dienen voor een nog te starten gezamenlijk traject. Voor een afwegingskader informatiedeling verbreden we het i-Manifest. Uit de gezamenlijke co-creatie bleek verder dat ook de organisatie van 'face to face' dienstverlening (zelfredzaamheid en maatwerk) en 'overheidsparticipatie' veel aandacht en verdere afspraken vragen. Omdat hier vanuit andere trajecten (decentralisaties) al veel initiatieven voor bestaan maken we hier op dit moment geen afspraken over.

## Naar een landelijke besturings-, besluitvormings- en financieringsstructuur

Het verbeteren van overheidsbrede dienstverlening vraagt samenwerking tussen gelijkwaardige, autonome organisaties. We laten in de praktijk zien dat we in deze vrijwillige samenwerking resultaten boeken. Er is echter sprake van stroperige voortgang, onnodige kosten en in toenemende mate behoefte aan verdergaande resultaten. Goede afspraken over toedeling van investeringen, kosten en opbrengsten krijgen we onvoldoende voor elkaar. Alle partijen willen meer hergebruik van voorzieningen en meer standaardisatie, maar geven aan dat ze 'bottom-up' niet in staat zijn dit te organiseren.

Dat we een governance structuur nodig hebben die bovenstaande problemen oplost is herkend en erkend. Aan een nieuwe governance en aan financieringsafspraken wordt thans door alle overheden onder leiding van BZK gewerkt. Deze governance structuur is gericht op de basisinfrastructuur van de e-overheid. Door ons ontwikkelde voorzieningen die de potentie hebben om deel uit te maken van een digitale basisinfrastructuur, brengen we graag in deze governance structuur in. Ook voor andere ontwikkelingen dan de basisinfrastructuur van de e-overheid is een besluitvormings- en financieringsstructuur nodig om landelijk tot afgestemde en bindende afspraken te komen. Wij starten nu met onze coalitie om diensten gezamenlijk te ontwikkelen en te standaardiseren en om beleidskaders af te stemmen. Wij zullen daarnaast toewerken naar een governance structuur waarin bestuurlijke afspraken gemaakt kunnen worden.

# Kernthema's en ambities

De kernthema's en ambities kunnen beschouwd worden als de uitvoeringsagenda naar 2020. Het geeft richting waarbij de afzonderlijke elementen niet in beton gegoten zijn. De kracht ervan zit wat ons betreft in het uitgangspunt dat het niet gaat om organisaties maar om het organiseren. Bij voorkeur in netwerken met dynamiek, uitgaande van visie die met creativiteit en openheid afgestemd blijft op wat burgers en bedrijven vragen en/of nodig hebben. Het gaat om de volgende kernthema's en ambities voor de dienstverlening in 2020:

## Digitalisering dienstverlening en kanaalsturing

**Ambitie:** Burgers kunnen vanaf 2020 zoveel mogelijk dienstverlening en informatievoorziening digitaal regelen.

Ondersteund door technische mogelijkheden en deregulering (specifiek rond identificatie) kunnen burgers vanaf 2020 zoveel mogelijk dienstverlening en informatievoorziening digitaal regelen (regeerakkoord). Hierdoor realiseren we betere en goedkopere dienstverlening. In 2020 wordt een groot deel van de diensten alleen nog digitaal afgehandeld. Uitgangspunt is 'digitaal, tenzij...'. Dit betekent het steeds meer digitaliseren van dienstverlening. Dit door te faciliteren met informatietechnologie en te stimuleren dat burgers hiervan gebruik maken.

Om vergaande digitalisering snel te realiseren wordt landelijk vastgesteld welke diensten alleen nog digitaal worden geleverd (landelijke wetgeving).

Voor burgers die geen gebruik kunnen maken van internet organiseren overheden een vangnet in de vorm van bijvoorbeeld specifieke fysieke dienstverlening.

**Digitale zelfservice waar het kan, persoonlijk waar het moet**

# Kernthema's en ambities

## Face-to-face: dienstverlening op maat



Lichte ondersteuning waar dat kan en intensieve waar het moet

**Ambitie:** Face-to-face dienstverlening zetten we alleen in als dit toegevoegde waarde heeft voor burgers en overheid.

M.a.w.: lichte ondersteuning waar het kan, intensieve ondersteuning waar het moet. Deze maatwerkdienstverlening organiseren we dichtbij burgers (in wijken en aan keukentafel), digitaal ondersteund zodat vragen 'op locatie' worden opgelost. Vraagverheldering en stimulering van zelfredzaamheid en ondernemerschap staan hierbij centraal (in plaats van 'u vraagt wij draaien'). Om regeldruk te minimaliseren en dienstverlening te verbeteren zijn de professionals in de frontlinie contactpersoon en sturend voor de rest van de organisatie (over afdelingen en organisaties heen). Succesvol standaardiseren is ook beslist waar een standaardbenadering niet effectief is. In gecompliceerde situaties is eerst een goede analyse vereist alvorens we beginnen met produceren van dienstverlening.

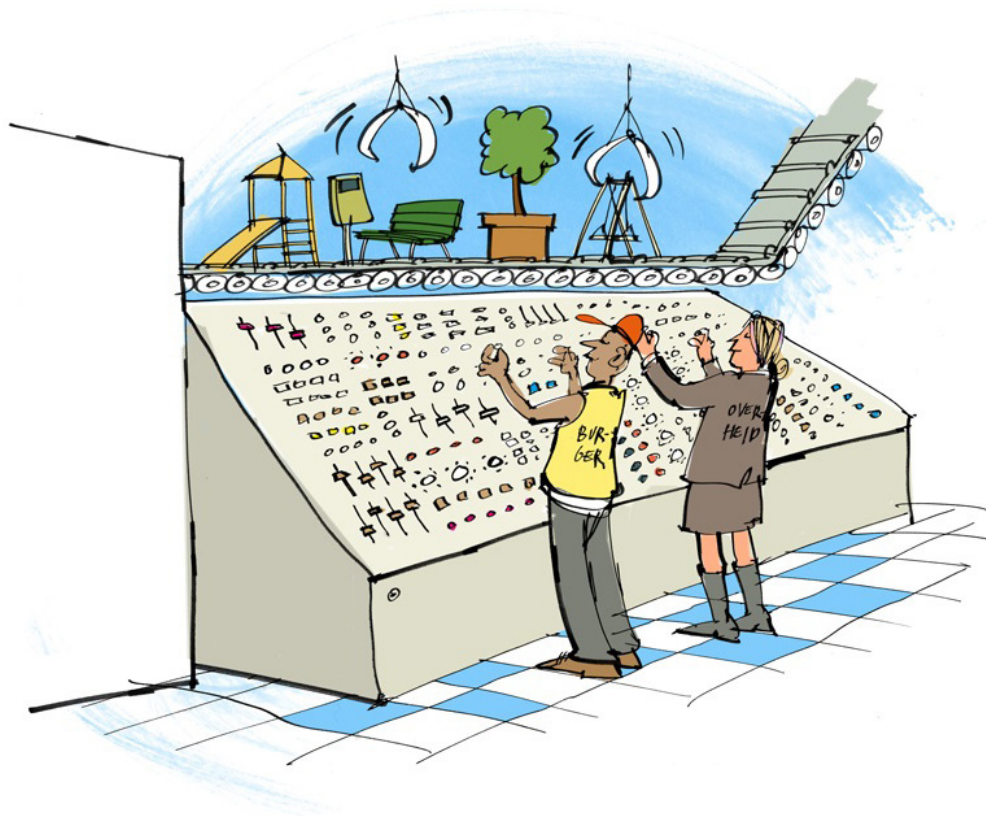
Dit betekent dat minder dan de huidige baliedienstverlening van overheden in 2020 nog via balies verloopt. Het merendeel gaat digitaal of face-to-face bij bedrijven/organisaties, in wijken of aan de keukentafel.

Professionals in de frontlinie krijgen handelingsvrijheid om maatwerkoplossingen te bieden, over domeinen en organisaties heen. Individuele organisaties laten hiervoor autonomie en verantwoordelijkheid los.

Differentiatie is onvermijdelijk en wenselijk in maatwerkdienstverlening. Dit vraagt maatschappelijke en politieke acceptatie.

# Kernthema's en ambities

## Overheidsparticipatie



Van zorgen voor naar zorgen dat

**Ambitie:** Overheden willen graag participatie van burgers en bedrijven, maar moet deze inzet niet wederzijds zijn?

M.a.w.: waar en op welke wijze kan de overheid deelnemen in spontane ontwikkelingen in de maatschappij? In 2020 zijn initiatieven van burgers medebepalend voor de rol en inzet van overheden (van burger-naar overheidsparticipatie). Dit organiseren we integraal en begrijpelijk voor burgers. Ook hierin vallen we burgers niet lastig met de achterliggende ambtelijke organisatie.

Door burgers daarnaast ook een grote rol te geven in co-creatie van het dienstverleningsproces wordt dienstverlening goedkoper, sluiten we aan bij wensen/mogelijkheden van burgers en vergroten we zelfredzaamheid. Zo kunnen burgers en ondernemers (na toestemming) informatie en diensten via (mobile) applicaties leveren.

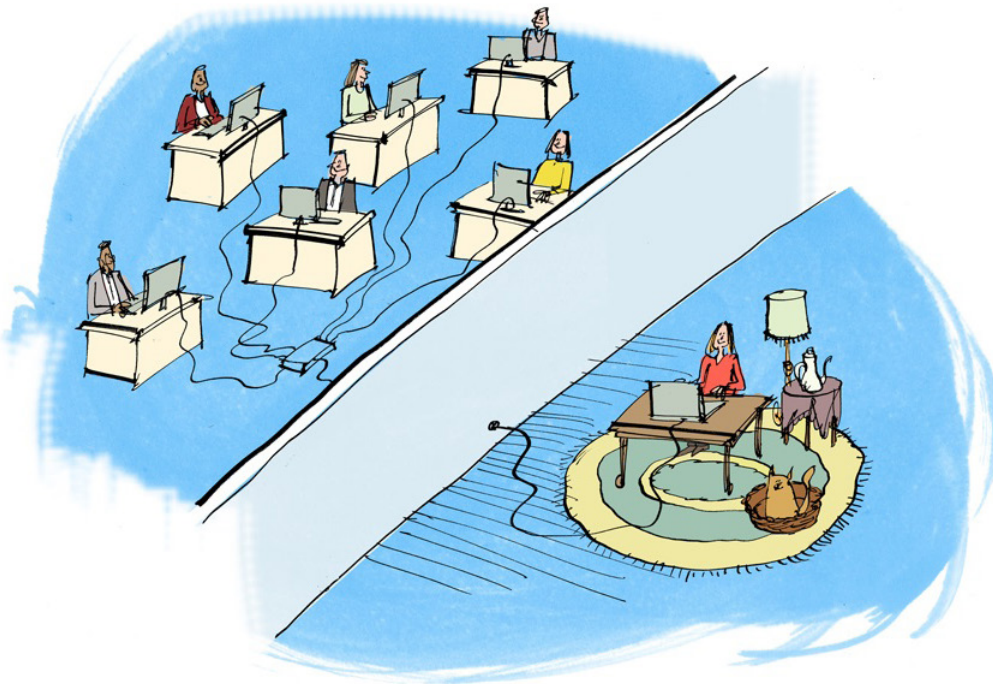
In 2020 is organisatie, sturing en monitoring van overheidsparticipatie integraal georganiseerd (over alle domeinen en organisaties heen). Dit is een belangrijk onderdeel van de dienstverlening (van overheden).

De burgercontacten rond overheidsparticipatie organiseren we waar mogelijk vanuit de frontoffice (KCC/Gemeentelijke servicepunten).

De overheid stelt in 2020 data en diensten beschikbaar waarmee burgers of bedrijven waarde kunnen toevoegen aan bestaande dienstverlening en/of deze (deels) kunnen overnemen.

# Kernthema's en ambities

## Eén Overheidspoort



Alle overheidszaken goed en betrouwbaar geregeld via  
'mijn overheid.nl'

**Ambitie:** Via 1 digitale overheidspoort kunnen burgers hun “standaard” dienstverlening (eenvoudige producten) gemakkelijk regelen en monitoren en hun eigen gegevens beheren.

Diensten en informatie worden hiervoor beschikbaar gemaakt via een centraal (knoop)punt. Burgers worden niet lastig gevallen met de verschillen tussen publieke organisaties: ze hebben te maken met één overheid. De overheid streeft ernaar dat de informatieveiligheid voor burgers en bedrijven zo optimaal mogelijk wordt gegarandeerd (i.s.m. de Taskforce BID en de IBD). De verschillende (publieke) organisaties organiseren zich op de achtergrond. Wij zijn immers één overheid. Bij veel digitale dienstverlening maakt het de burger niet uit welk onderdeel van de overheid het regelt. Als het maar geregeld wordt. Laten we dat ook beseffen bij ontwikkeling en de investeringen die daarvoor nodig zijn. Veel meer samen doen.

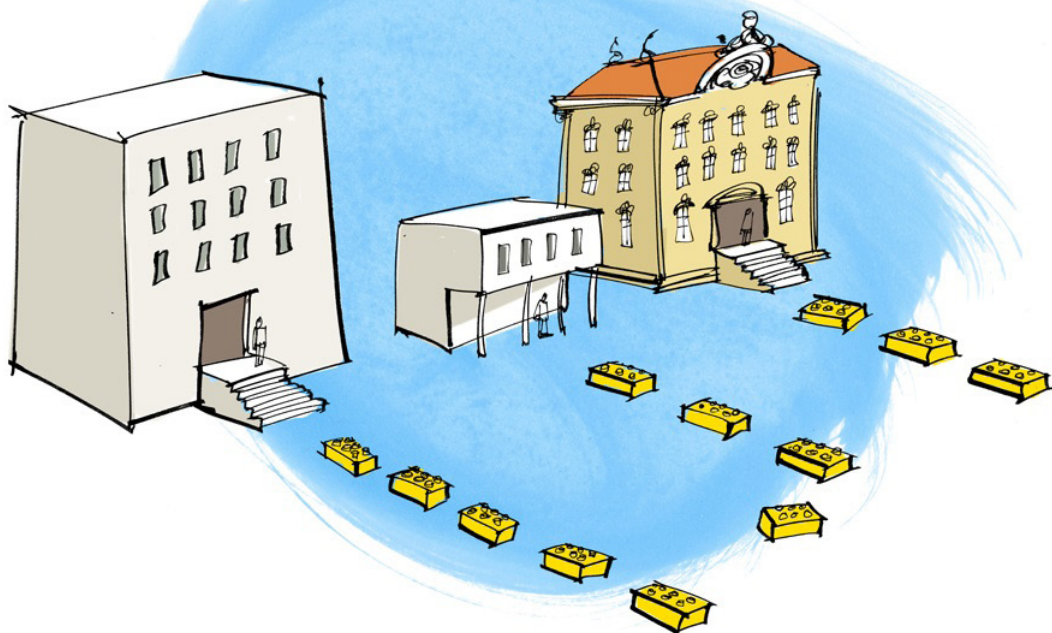
Dit betekent dat in 2020 alle digitale dienstverlening van overheden via de overheidspoort ontsloten wordt.

Om een einde te maken aan de overdaad aan digitale loketten en -postbussen maken ook semi-overheden (zorg, woningcorporaties etc.) en commerciële dienstverleners (verzekering, pensioen, telefoon, internet, energie etc.) gebruik van deze digitale poort.

Burgers zijn zelf verantwoordelijk voor de juistheid van hun gegevens en kunnen hier binnen vastgestelde kaders zelf mutaties in doorvoeren. Burgers bepalen zelf wie die gegevens mogen gebruiken.

# Kernthema's en ambities

## Standaardisatie en deregulering



**Ambitie:** Door landelijke standaardisatie van (gemeentelijke) diensten (wat we leveren) kunnen we processen (hoe we leveren) en systemen (waarmee we leveren) waar mogelijk standaardiseren.

Hiermee wordt dienstverlening eenduidiger, eenvoudiger en goedkoper, kunnen we koppelingen met andere (markt)partijen makkelijker realiseren, gaat innovatie sneller en goedkoper. Tevens kan hiermee zowel de betrouwbaarheid als de informatieveiligheid efficiënt en effectief worden geborgd. Maatwerk is tot een minimum teruggebracht. Daarmee maken we een eind aan de situatie dat dezelfde processen door verschillende gemeenten nog verschillend worden georganiseerd, waardoor de digitalisering geremd en bemoeilijkt wordt.

Het merendeel van de diensten en (daarmee) achterliggende processen en systemen van gemeenten kunnen en moeten landelijk gestandaardiseerd worden.

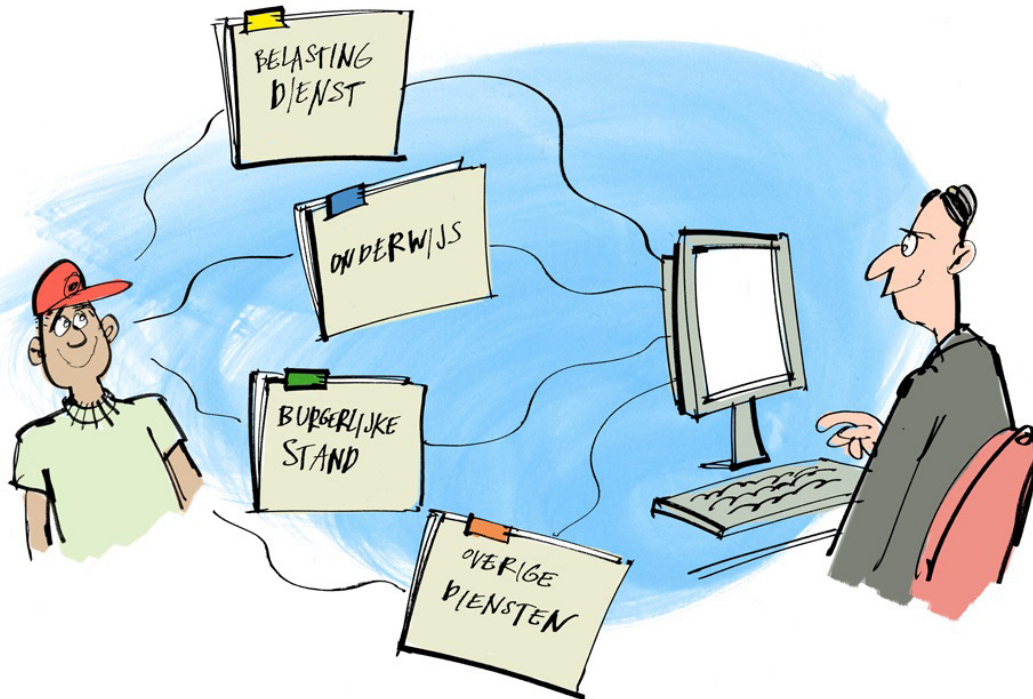
Door standaardisering realiseren we betere en goedkopere dienstverlening voor burgers. Gemeenten moeten hiervoor een beetje autonomie inleveren.

Om landelijke standaardisering voor 2020 voor elkaar te krijgen moeten we dit kaderstellend opleggen (governance structuur).

Eén overheid, één basis infrastructuur

# Kernthema's en ambities

## Ketensamenwerking en informatiedeling



**Van organisaties naar organiseren**

**Ambitie:** Veel dienstverlening wordt georganiseerd in ketens. Die kunnen soms korter en met meer onderlinge samenhang.

Ieder is afzonderlijk verantwoordelijk voor deelproducten maar samen zijn we verantwoordelijk voor het product dat uiteindelijk aan de klant wordt geleverd. Door intensieve samenwerking en informatiedeling tussen organisaties (overheden, ketenpartners en bedrijven) realiseren we administratieve lastenverlichting, besparingen en betere prestaties. Zowel in eenvoudige dienstverlening als complexe maatwerkdienstverlening. Vraag en opgaven staan centraal, niet de organisaties, instituties. Burgers en bedrijven begrijpen in 2020 wat de overheid over hen weet en wat met die kennis gebeurt, wet- en regelgeving kan daarmee drastisch vereenvoudigen. Hierdoor verdwijnen overbodige processtappen en handelingen, van overheid en burgers. **Van organisaties naar organiseren.**

Door betere informatiedeling en ketensamenwerking wordt een deel van de huidige dienstverlening van individuele organisaties overbodig.

De huidige rollen/taken van organisaties en de bestaande autonomie van organisaties zullen deels veranderen/verdwijnen.

Om effectievere en efficiëntere dienstverlening te realiseren is een verandering van privacy wetgeving onvermijdelijk.

# Uitvoeringsagenda

De basisafspraken, kernthema's en ambities hebben geleid tot afspraken tussen twee of meerdere coalitiepartners. De vraag die, zowel bij bestaande als nieuwe samenwerkingsprojecten steeds centraal heeft gestaan is: "wat gaan we DOEN?" Dit is een niet-uitputtende, dynamische lijst die ook tot stand gekomen is in nauw overleg en in afstemming met Digitaal 2017.



## De Belastingdienst gaat samen met de grote gemeenten samenwerken aan:

- 1. Kwaliteit van de basisregistraties. Onderzocht en beproefd wordt:**
  - 1.** of meer gegevensverzamelingen vergeleken kunnen worden waardoor gesignaleerd wordt dat de basisregistratie mogelijk niet juist is. Het gaat dan om gegevens die van belang zijn voor 'wel / geen recht op'.
  - 2.** of er prikkels zijn in te bouwen die kunnen leiden tot snelle controle/aanpassing. Bijvoorbeeld stopzetten betaling om betrokkene contact te laten opnemen met de betalende instantie.

## De Belastingdienst gaat samen met de gemeente Rotterdam werken aan het project:

- 2. 'Digitaal verplicht' en Servicepunten gemeenten.**

Digitaal verplicht is voor gemeenten wenselijk, alleen zonder vangnet niet verkoopbaar en niet werkbaar. Deze Servicepunten kunnen voor de burger de meest voor de hand liggende dienst zijn als ze (nog) niet digitaal vaardig zijn. Er zal ook worden aangegeven wat deze dienstverlening kost (kwantitatieve gegevens). In deze samenwerking kijken we ook naar de bijzondere positie van de Toeslagen Service Punten (TSP).

## Namens de Manifestgroep werkt de Belastingdienst samen met BZK, King en gemeenten aan:

- 3. Dienstverlening aan nabestaanden (overlijden) en Dienstverlening aan ex-partners (scheiden).**

Verkenning van deze thema's gebeurt al en trekker is de Belastingdienst. Daar is een programmaorganisatie ingericht met eventmanagers voor Nabestaanden en Ex-partners. Integrale, digitale dienstverlening staat centraal, inclusief de ontwikkeling van 'content as a service' o.l.v. het NUFFIC (Rode Loper). Gemeenten sluiten aan bij dit project en marktpartijen worden betrokken.

## Geïnitieerd door de VDP wordt met vele partijen samengewerkt aan:

- 4. Dienstverlening bij verhuizen.**

Het gaat om één landelijke voorziening (de VerhuisApp) die de lokale processen vervangt, waarbij integrale en digitale dienstverlening van overheden en ketenpartners centraal staan. Belastingdienst, VNG/King sluiten hierbij aan. Leveranciers die de technologische vernieuwing kunnen realiseren worden in een vroeg stadium betrokken om de voorziening te maken. Doel is in 2014 tot werkende procesafspraken en een tool te komen.



# Uitvoeringsagenda



## VNG, King, Manifestgroep, Rijk en koepelorganisaties werken samen aan:

- 5. Het digitaliseren van de dienstverleningsprocessen.**

Het digitaliseren van de dienstverleningsprocessen, zoals afhandeling van aanvragen, verwerken van mutaties, proces van WMO-beschikkingen en vergunningen ondernemingsdomein. Samen met betrokken partijen wordt samengewerkt om deze digitaliseringambitie te realiseren. Concrete initiatieven die hieronder vallen zijn bijvoorbeeld de Verkenning Informatievoorziening Sociaal Domein, 'Toptaken', 'Overheidspoort' en 'Be-wijsverbod'.
- 6. “Digitaal tenzij”**

Voor het gezamenlijk aanscherpen van de digitaliseringsambitie wordt ge-werkt vanuit het lopende project 'Digitaal tenzij' 'Dienstverlening aan het Tuinhek' van Manifestpartijen en gemeenten, en kan de opdrachtformule-ring 'Digitaal verplicht' van de Manifestgroep als start dienen voor een nog te starten gezamenlijk traject.

## In opdracht van de VNG werkt King aan (ondersteuning van gemeenten in) de Operatie NUP.

- 7. Betere dienstverlening en administratieve lastenverlichting voor burgers, bedrijven en instellingen.**

Betere dienstverlening en administratieve lastenverlichting voor burgers, bedrijven en instellingen zijn de belangrijkste doelstellingen van het NUP. Dit is door het ministerie van BZK opgesteld en hieraan hebben Rijk, provincies, waterschappen, gemeenten en uitvoeringsorganisaties zich ge-commiteerd. Centraal in het programma staat een zestal uitgangspun-ten: De vraag centraal, geen overbodige vragen, snel en zeker, transparant en aanspreekbaar, één overheid en efficiënt.

**‘Een niet-uitputtende en dynamische lijst van wat we gaan doen!’**

# Uitvoeringsagenda



## Met de rijksoverheid, in samenwerking met BZK wordt samengewerkt aan de roadmap Digitaal 2017:

**Het motto is: De burger centraal, de overheid digitaal en de kosten minimaal. De agenda voor 2014:**

8. Veilige toegang tot de overheid middels het e-ID stelsel. Naar verwachting komt in 2015 de e-ID kaart beschikbaar, dus in 2014 moeten hier alle voorbereidingen voor worden getroffen.
9. Meer en betere digitale communicatie met de overheid via het uitbreiden van de mogelijkheden bij MijnOverheid en de berichtenbox voor burgers, incl. een actieve bevordering van het integreren van het gebruikersperspectief in dienstverleningsprocessen.
10. De digivaardigheid van de 'afnemers' van de digitale overheid verhogen door betere afstemming over digivaardigheidsprogramma's.
11. Ontwikkelen van betere ondersteuning voor burgers die te weinig digivaardig zijn middels de pilot warme frontoffice, die landelijk wordt uitgerold.

12. Doelmatigheid van de overheid verhogen en administratieve lasten voor de burger verminderen door het gebruik van het stelsel van basisregistraties en de afronding van de stelselvoorzieningen in het bijzonder.

13. Aanhaken bij en creëren van meer horizontale netwerken. Goede voorbeelden zijn de dienstverleningscoalitie (VDP, VNG en de Manifestgroep), Doorbraak in dienstverlening en de Digitale Stedenagenda (DSA); hier komen de verschillende overheden samen en zij dragen bij aan de uitvoeringsagenda van Digitaal 2017.

## Met collega vakorganisaties, zoals: VNG, King, VDP, Divosa, VGS, NVvB, VIAG, IMG 100.000+ wordt gewerkt aan:

### Doorbraakbeweging

14. Samenwerking in projecten op de beursvloer die via de Doorbraakbeweging in gang is gezet. Gemeenten kunnen zich hier aanmelden om aan projecten mee te werken, dan wel zelf projecten aanmelden waar anderen op kunnen intekenen.

# Uitvoeringsagenda



## Digitale Steden Agenda

**15.** Samenwerking in projecten vanuit de Digitale Steden Agenda (DSA), in het streven naar een vitale en weerbare samenleving waarin burgers voor zichzelf en elkaar zorgen en samen optrekken om een prettige, leefbare samenleving te creëren.

Zo werkt de gemeente Deventer aan de Lerende Stad en Open Netwerken, de gemeente Enschede aan de Zorgende Stad, de gemeente Den Haag aan de Veilige Stad, de gemeenten Eindhoven en Helmond aan de Bedrijvige Stad, de gemeenten Utrecht en Amersfoort aan de Groene Stad, de gemeente Tilburg aan Onze Stad en de gemeente Zoetermeer aan de Regelluwe Stad.

## Informatieveiligheid

**16.** Bewustwording dat informatieveiligheid van het allergrootste belang is. Dit gebeurt in samenwerking met de Taskforce BID, VDP en de Informatiebeveiligingsdienst van de VNG. Partijen waaronder VNG, KING en de rijksoverheid ondersteunen gemeenten bij het implementeren van de basisvoorzieningen uit de i-NUP (zoals e-herkenning en het stelsel van basisregistraties) en het zorg dragen voor informatiebeveiliging.

## Samenwerking met marktpartijen:

### Massaal Digitaal

**17.** Dit doorbraakproject (ministeries EZ, BZK) richt zich op het achterblijvend gebruik van digitale overheidsdiensten. Samen met Digitaal 2017 wordt de klankbordgroep Gebruikers e-Overheid gevormd met vertegenwoordigers van burgers en het bedrijfsleven, die gebruik maken van digitale overheidsdienstverlening. Daarin is ook plaats voor bijvoorbeeld de Nationale ombudsman die onderzoek heeft gedaan naar de vraag of 'Digitaal 2017' vanuit het burgerperspectief voldoet.

**18.** De hiervoor beschreven ontwikkelingen vereisen dat door overheid en marktpartijen voortvarend wordt ingezet op samenwerking en partnerschap. Uit de co-creatie is gebleken dat zowel overheid als relevante partners bereid zijn met behoud van de eigen rol en functie meer tot elkaar te komen. Denk bijv. aan Slimmernetwerk (innoveren van onderop in de publieke sector) en de Doetank experimenten, waar zeker bij aangehaakt kan worden.



**Februari 2014 | [vdp@publieksdiensten.nl](mailto:vdp@publieksdiensten.nl) | [www.publieksdiensten.nl](http://www.publieksdiensten.nl)**