

# *Verklaring vastgesteld bij gelegenheid van het Bestuurlijk Overleg van Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen over de realisatie van het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid*

## **Inleiding**

Ruim twee jaar na de gemeenschappelijke vaststelling van de Verklaring “Betere Dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid”, bestaat er behoefte om deze “Verklaring” op een aantal belangrijke onderdelen aan te scherpen, te actualiseren en een resultaatinspanning af te spreken.

Met het uitbrengen van een visie op dienstverlening en het actieprogramma Dienstverlening en e-overheid<sup>1</sup> heeft het Kabinet, mede op basis van de adviezen van de commissie Postma-Wallage<sup>2</sup>, de basis gelegd om anno 2008 te komen tot een Nationaal Uitvoeringsprogramma betere Dienstverlening en e-overheid (NUP).

Dit “NUP” omvat de afspraken tussen de vier overheden, rijk, provincies, gemeenten en waterschappen, over de ontwikkeling, implementatie, aansluiting, beheer en gebruik van de basisvoorzieningen, mede met het oog op de realisatie van een zestal “voorbeeldprojecten”. Het betreft hier de vaststelling van een limitatieve lijst met basisvoorzieningen die tezamen de basisinfrastructuur voor de realisatie van de e-overheid vormt.

Hiermee wordt voortgebouwd op de eerdere afspraken in de Verklaring, die onverkort van toepassing blijven.

Dit “Vierpartijenakkoord” betreft de gezamenlijke inzet van infrastructuur van de e-overheid waarmee het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid tot en met het einde van de kabinetsperiode, grotendeels, gerealiseerd kan gaan worden.

## **1. Visie op dienstverlening: de gebruiker centraal!**

*Een dienstbare overheid stelt burgers centraal en is een organisatie waarin burgers zich herkennen. De dienstbare overheid werkt op basis van vertrouwen in burgers en professionals en verdient vertrouwen door haar respectvolle werkwijze en goede dienstverlening.*

Hiervoor is een goede toegankelijkheid nodig van de dienstverlening, onder andere te bereiken door een goede infrastructuur van de e-overheid.

---

<sup>1</sup> Zie Kamerstukken: 29362, nr. 137

<sup>2</sup> Commissie Postma/Wallage: “het Uur van de Waarheid”

Burgers en bedrijven die via internet met de overheid willen communiceren moeten dat kunnen; maar ook zij die niet met internet overweg kunnen, moeten nu en in de toekomst ook via andere communicatiekanalen (post, balie, telefoon) de overheid kunnen blijven bereiken.

We gaan uit van de stelling dat burgers en bedrijven hun zaken met de overheid eenvoudig moeten kunnen regelen.

We gaan uit van een servicegerichte, vraaggestuurde en persoonsgerichte aanpak vanuit de overheid.

We gaan uit van een ontvankelijke overheid die actief vraagt om de inbreng van burgers en bedrijven om de overheidsdienstverlening verder te verbeteren.

We gaan uit van een overheid die de privacy van burgers respecteert, burgers correct bejegt maar ook de dienstverlening met slimme en betrouwbare ICT-oplossingen vergemakkelijkt.

Daarbij gaan we uit van veilige, betrouwbare en vertrouwelijke, elektronische authenticatie en autorisatie van burgers en bedrijven. Daarbij zijn voor de beveiliging van de informatie passende voorzieningen getroffen.

We gaan uit van een overheid die gebruik maakt van gegevens die elders binnen de overheid beschikbaar zijn ('eenmalige gegevensuitvraag').

## **2. Minder administratieve lasten voor burgers en bedrijven**

Tegelijkertijd wil de overheid de administratieve lasten voor burgers en bedrijven verminderen. Gemeenten hebben afgesproken om de regeldruk met 25% te verminderen. Elektronische dienstverlening en herinrichting van de informatiehuishouding zijn hierbij middelen om dit doel te bereiken. Daarnaast moet de dienstverlening eenduidig zijn, moet de overheid haar diensten samenhangend aanbieden en moet de overheid diensten en informatie tijdig verstrekken en transparant zijn over het proces van dienstverlening.

Om dit te bereiken willen wij zoveel mogelijk dezelfde standaarden gaan gebruiken voor de e-overheidsprogramma's.

De waardering van burgers voor de overheidsdienstverlening zal voortaan regelmatig worden gemeten, waarbij het streven is dat aan het einde van deze kabinetsperiode burgers gemiddeld minimaal een rapportcijfer 7 zullen geven voor de ketens van overheidsdienstverlening als geheel. Op basis van deze meting worden knelpunten en verbetering voor specifieke ketens van dienstverlening geïdentificeerd en aangepakt.

### **3. Focus en Prioriteitstelling**

Het komt erop aan de inmiddels opgebouwde infrastructuur voor de e-overheid en de opgedane kennis en ervaring beter te benutten. Hiermee wordt ook bereikt dat de interbestuurlijke lasten en de administratieve lasten voor professionals aanmerkelijk worden teruggedrongen. Het is tijd om meer sturing en samenhang te krijgen tussen datgene wat is en nog wordt doorontwikkeld zodat we op geordende wijze meer focus aanbrengen binnen het brede scala van e-overheidsprogramma's. Dit illustreren we aan de hand van toepassing van voorzieningen in zes "voorbeeldprojecten", die een merkbare bijdrage zullen leveren aan de reductie van administratieve lasten. Dit zijn de prioritaire projecten: de Omgevings- en watervergunning (ofwel het digitaal omgevingsloket), het Digitaal Klantdossier, de Dienstenrichtlijn 1-loket, het Landelijk digitaal loket schoolverlaten, Regelhulp en andere voorzieningen binnen de WMO en de Verwijsindex Risicjongeren.

Om het NUP tot een succes te maken moet iedere betrokkene zijn aandeel leveren.

Dit betreft dan het gebruik van de bouwstenen op het gebied van toegankelijkheid, berichtenuitwisseling, communicatie, authenticatie en autorisatie, de correctiemogelijkheid van gegevens (terugmeldvoorziening) en de basisregistraties.

Waar nodig zal (of is) dit wettelijk (worden) verankerd, zoals voor de basisregistraties en het Burgerservicenummer.

Daarnaast vraagt een door alle partijen te gebruiken infrastructuur en informatiearchitectuur, om algemene toepassing van reeds ontwikkelde open standaarden. De door het College voor Standaardisatie geadviseerde standaards, zullen na vaststelling, door ons met kracht worden uitgedragen.

### **4. Programmasturing, communicatie en uitvoering**

De bestuurlijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid stuurt op de realisatie van het NUP en partijen spreken elkaar aan als afspraken niet worden nagekomen. Op onderdelen van het Nationaal Uitvoeringsprogramma ziet de Regiegroep erop toe dat er uitvoeringstoetsen dan wel quick scans worden uitgevoerd. Ter ondersteuning van de bestuurlijke regiegroep stellen wij een ambtelijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid in.

Deze ambtelijke Regiegroep is een afspiegeling van de bestuurlijke Regiegroep Dienstverlening en e-overheid.

De ambtelijke Regiegroep staat onder leiding van een onafhankelijke voorzitter. De voorzitter van de ambtelijke regiegroep heeft bovendien de taak alle partijen aan te spreken op hun rol en verantwoordelijkheid in de

totstandkoming van het uitvoeringsprogramma. De ambtelijke Regiegroep bewaakt de totale samenhang en bereidt de bestuurlijke besluitvorming voor op tactisch niveau. De onafhankelijke voorzitter is lid van de bestuurlijke regiegroep.

De ambtelijke Regiegroep draagt zorg voor de afstemming met de koepelorganisaties en de departementen en draagt ook zorg voor de communicatie naar alle overheidsinstanties over de voortgang van de in het NUP opgenomen programmaonderdelen.

Het NUP is een dynamisch programma: nieuwe betekenisvolle e-overheidsprojecten kunnen, na bestuurlijke overeenstemming, gaandeweg toegevoegd worden aan het NUP. Voor de nu in het NUP opgenomen programma-onderdelen geldt een planningshorizon tot eind 2010. Aangegane verplichtingen en afspraken over prioriteitstelling blijven gelden voor de voorzieningen die zijn gestart in het NUP, ook voorbij de planningshorizon.

We spreken af de gestelde prioriteiten in het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid, met elkaar te realiseren en alle hierin opgenomen bestuurlijke afspraken na te komen.

Vastgesteld te 's-Gravenhage, 1 december 2008

Namens de Staat der Nederlanden,

De Staatssecretaris voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

.....

Mw. drs. A.Th.B. Bijleveld-Schouten

Namens de provincies,

De voorzitter van het Interprovinciaal Overleg,

.....

J. Franssen

Namens de gemeenten,

De voorzitter van de Vereniging van Nederlandse gemeenten,

.....

Mw. A. Jorritsma-Lebbink

Namens de waterschappen,

De voorzitter van de Unie van Waterschappen,

.....

dr. S. Schaap