



**DAAROM
NUP**

NUP
nationaal uitvoeringsprogramma
dienstverlening en e-overheid



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

 **UNIE VAN WATERSCHAPPEN**



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties





Inhoudsopgave

vooraf

1. Hulp bij uw bestuurlijke uitdagingen

2. Uw winst met NUP

2.1. NUP en openbare orde en veiligheid

2.1.1. Uitdaging: Ruimte versus controle

2.1.2. Provincies: burgers bewust van veiligheidsrisico's

2.2. NUP en werk & inkomen

2.2.1. Uitdaging: werk boven inkomen

2.2.2. Apeldoorn: minder administratieve rompslomp en klant sneller aan het werk

2.3. NUP en welzijn & zorg

2.3.1. Uitdaging: gericht sturen op een leefbare samenleving

2.3.2. Veldhoven: een betere toegankelijkheid van voorzieningen voor chronisch zieken, gehandicapten en ouderen

2.3.3. Vlaardingen: koppelen van gegevens vergroot leefbaarheid en veiligheid

2.4. Het NUP in de ruimtelijke ordening

2.4.1. Uitdaging: ruimte voor nieuwe activiteiten

2.4.2. Leidschendam-Voorburg: transparante en snelle dienstverlening rond bouwen

2.5. NUP en economische zaken

2.5.1. Uitdaging: ruimte voor de ondernemer

2.5.2. Amsterdam: integrale horecavergunning

2.6. NUP en financiën & bedrijfsvoering

2.6.1. Uitdaging: grip op eigen prestaties

2.6.2. Amstelveen: digitaliseren en vereenvoudigen van klant- én werkprocessen

2.6.3. Rotterdam: gecombineerde gegevens vullen schatkist

2.7. NUP en e-dienstverlening

2.7.1. Uitdaging: NUP onmisbaar voor goede dienstverlening

2.7.2. Almere: betere informatievoorziening, betere dienstverlening

2.7.3. Beverwijk: eenvoudig verhuizen met minder bewijsstukken

3. Daarom NUP!



vooraf

NUP, met de 'u' van urgentie.

Toen het NUP nog in voorbereiding was, had het de werktitel 'Nationaal Urgentie Programma'. Het begrip 'urgentie' onderstreepte dat het ontbrak aan een besef dat moderne ICT-voorzieningen een noodzakelijke randvoorwaarde zijn om de gemeentelijke organisatie draaiende te houden. En om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren. Als de overheid dit onvoldoende onderkent, ondergraaft ze haar eigen legitimiteit en zal de kloof tussen burger en bestuur alleen maar groter worden.

Dat de overheid nog steeds wordt geassocieerd met loketten, procedures en ingewikkelde formulieren is een symptoom van een onderliggend probleem. Een burger denkt niet in gemeenten, waterschappen, indicatieorganen of rijksloketten. Een burger ervaart een probleem en wil dat het wordt opgelost. Het liefst zo snel mogelijk. Dat vereist dat alle geledingen van de overheid samenwerken, dat ze informatie met elkaar uitwisselen, en dat ze in staat zijn om op onderdelen elkaars werk over te nemen. Dit werken in ketens is op praktisch alle beleidsterreinen gemeengoed geworden, van de veiligheidshuizen en de omgevingsvergunning, tot de overheidsbrede aanpak van werkloosheid en risicjongeren. Maar tegelijkertijd hebben bestuurders de mensen in de uitvoering niet de juiste instrumenten gegeven om die samenwerking concreet vorm te geven.

Tot zover de dreigende woorden. Met het NUP hebben de verschillende overheidspartijen – rijk, gemeenten, provincies, waterschappen en de grote uitvoeringsorganisaties – besloten om niet langer te dralen en vaart te maken met de invoering van de noodzakelijke bouwstenen.

In dit boekje vindt u talloze voorbeelden die illustreren hoe de NUP-bouwstenen de uitvoering op verschillende beleidsterreinen verder kan helpen. Dat komt de burger ten goede, maar ook de overheidsorganisatie zelf. Door de uitvoering beter te equiperen en beter te organiseren zijn er forse winsten te boeken. Investeren in de e-overheid loont. Zeker in deze economisch spannende tijden is dat een extra argument om er haast mee te maken.

En daarmee is het NUP geworden wat het is: een Nationaal Uitvoeringsprogramma om de dienstverlening te verbeteren door middel van de e-overheid. De uitvoering moet de aandacht krijgen die ze verdient. En goede (ICT-)instrumenten horen daarbij.

Michel Marijnen
Burgemeester van de gemeente Roosendaal



hoofdstuk 1

hulp bij uw bestuurlijke uitdagingen

Besturen in Nederland lijkt de afgelopen jaren niet makkelijker te zijn geworden. Maatschappelijke vraagstukken worden met de dag complexer. De kloof tussen burger en bestuur dreigt alleen maar groter te worden en de economische crisis zet de middelen om de problemen voortvarend aan te pakken onder druk. Uitdagingen te over.

Maar gelukkig staat u niet alleen. Op dit moment wordt er hard gewerkt aan een nieuwe digitale infrastructuur die overheden met elkaar verbindt. Deze e-overheidsinfrastructuur biedt nieuwe hulpmiddelen om de bestuurlijke uitdagingen waarvoor u staat op te pakken. De infrastructuur bevat een grotendeels ongekende rijkdom aan mogelijkheden om maatschappelijke vraagstukken op innovatieve wijze te benaderen en op te lossen. U hoeft deze rijkdom aan mogelijkheden alleen nog maar te ontdekken. De publicatie 'Daarom NUP' helpt u op weg op deze ontdekkingsstocht, inspireert u om samen met uw collega-bestuurders de uitdaging aan te gaan en volop te profiteren van de mogelijkheden van het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP) dat op dit moment in uw gemeente, waterschap of provincie worden gerealiseerd.

NUP en e-overheid

Het realiseren en in gebruik nemen van de nieuwe overheidsinfrastructuur en haar e-overheidsbouwstenen is neergelegd in het Nationaal Uitvoeringsprogramma Betere dienstverlening en e-overheid (NUP). Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen werken hierbij samen aan een optimale dienstverlening aan de samenleving. Naast verbetering van de dienstverlening levert NUP een belangrijke bijdrage aan de vermindering van de administratieve lasten voor burgers en bedrijven. In het programma staan zes doelen centraal:

1. De overheid is transparant;
2. Eenmalige gegevensverstrekking is afdoende;
3. Niemand wordt van het kastje naar de muur gestuurd;
4. Burgers en bedrijven ervaren minder administratieve lasten;

5. Burgers en bedrijven kunnen de overheid via verschillende contactkanalen benaderen;
6. De hele overheid stelt gemeenten in staat voor de burgers de poort tot de overheid te zijn.

Om deze doelen dichterbij te brengen, bevat het NUP een selectie van negentien e-overheidsbouwstenen die onderdeel uitmaken van de nieuwe basisinfrastructuur van de overheid. Naast de negentien bouwstenen zijn zes voorbeeldprojecten in het programma opgenomen, die tonen hoe de beschikbare infrastructuur van de e-overheid de prestaties zichtbaar verbetert. Voorbeelden van deze projecten zijn: Regelhulp, Digitaal Klantdossier en het Omgevingsloket.

Met de realisatie van het NUP en zijn e-overheidsbouwstenen leggen Nederlandse overheden de basis voor het gebruik van ICT-toepassingen en nieuwe digitale dienstverleningsconcepten. Het fundament hiervoor wordt gelegd door de uitvoering van het NUP in de periode tot 2011.

De winst van het NUP is voor u als bestuurder mogelijk nog niet meteen zichtbaar. Hierdoor zijn veel bestuurders zich nog nauwelijks bewust van de mogelijkheden en het belang van goede uitvoering van het NUP. Deze publicatie wil daar verandering in brengen. De publicatie *Daarom NUP* wil u enthousiast maken voor het programma. Dit doen we door te redeneren vanuit uw praktijk. Op basis van bestuurlijke doelstellingen en maatschappelijke uitdagingen beschrijven we de voordelen van NUP en haar bouwstenen. Praktijkvoorbeelden illustreren de mogelijkheden. Bijzondere aandacht in deze reis langs verschillende overheidsorganisaties gaat natuurlijk uit naar de rol van de bestuurder. Wat is het probleem dat de bestuurder wil aanpakken? Wat is zijn of haar motivatie? Wat is ervoor nodig om een oplossing met behulp van e-overheidsbouwstenen te realiseren? En natuurlijk: wat zijn de resultaten?

De gepresenteerde voorbeelden in *Daarom NUP* gaan nadrukkelijk verder dan voorbeeldprojecten zoals Regelhulp en het Digitale Klantdossier. NUP biedt winst voor alle bestuurlijke beleidsthema's. De zes voorbeeldprojecten in deze publicatie maken zichtbaar hoe de basisinfrastructuur van de e-overheid helpt de dienstverlening te verbeteren en de administratieve

lasten te verminderen. De reis brengt u langs gemeenten, provincies en andere overheidsorganisaties die door slim gebruik van e-overheidsbouwstenen bijvoorbeeld succesvoller woonfraude bestrijden of efficiënter belastingen innen. Daarom NUP nodigt u en uw collega-bestuurders vervolgens uit om met het NUP en haar bouwstenen aan de slag te gaan.



hoofdstuk 2

uw winst met NUP

De maatschappij stelt de overheid voor belangrijke uitdagingen. Burgers en ondernemers dringen aan op snelle, transparante en efficiënte dienstverlening. Ook willen burgers en ondernemers soms nadrukkelijk betrokken worden bij processen en projecten. Ze verwachten dat de overheid toegankelijk is en mensen met elkaar verbindt. Aan de andere kant verwacht de maatschappij dat tegen misbruik van overheidsdiensten wordt opgetreden. Bovendien rekent de maatschappij de overheid, de bestuurder in het bijzonder, af op het wel of niet slagen van plannen en ideeën die maatschappelijke winst moeten opleveren. En dit alles tegen een redelijke prijs. Zo worden overheden gedwongen de kosten laag te houden.

Het NUP met zijn negentien e-overheidsbouwstenen biedt u de kans om problemen gerichter en met meer succes op te lossen. NUP helpt u onder meer bij:

- het verbeteren van de dienstverlening aan burgers en bedrijven;
- maatschappelijke problemen op innovatieve wijze te lijf te gaan;
- succesvol handhaven en effectief beleid voeren;
- het verbeteren van het imago van uw organisatie die betrouwbaar, efficiënt en transparant de samenleving dient.

In dit hoofdstuk laten bestuurders zien hoe zij het NUP inzetten om binnen verschillende beleidsthema's het verschil te maken. In de voorbeelden wordt stilgestaan bij de bestuurlijke en maatschappelijke uitdaging, de motivatie van de bestuurder om het probleem op te lossen, de wijze waarop mensen een oplossing tot stand brengen en natuurlijk de eerste resultaten. Achtereenvolgens komen deze beleidsthema's aan de orde:

- Openbare orde en veiligheid;
- Werk en inkomen;
- Zorg en welzijn;
- Ruimtelijke ordening;
- Economische Zaken ;
- Financiën en bedrijfsvoering;
- Dienstverlening.



2.1. NUP en openbare orde en veiligheid

2.1.1. uitdaging: ruimte versus controle

Cor de Vos – burgemeester van Nieuwegein

‘Van ons als bestuurders wordt verwacht dat we er voor zorgen dat mensen veilig en aangenaam kunnen wonen en leven in hun gemeente. Hiervoor verzinnen we regels, vergunningstelsels en allerlei toezicht- en handavingsprocedures. Dit leidt echter ook tot ongemakken voor diegenen die zich aan de regels moeten houden en vergunningen moeten aanvragen. Om de burger en ondernemer bij het bewaken van die veiligheid niet teveel tot last te zijn, is het gebruiken van alle beschikbare informatie essentieel. Daarnaast moeten de procedures zo eenvoudig mogelijk zijn. Het NUP maakt dit nu juist mogelijk. De NUP-bouwstenen zorgen voor de cruciale informatie die bijvoorbeeld vergunningprocedures helpen te vereenvoudigen. Bovendien stellen met name de bouwstenen met geografische informatie van verschillende overheidsorganisaties bestuurders in staat het rampen- en crisismanagement te verbeteren. NUP levert dus winst op voor zowel de burger als de overheid.’

daarom NUP bij openbare orde en veiligheid

- Omdat tijdige en juiste informatie cruciaal is bij rampenbestrijding.
- Omdat overheden samen succesvoller zijn bij het bestrijden van crisis en rampen dan individuele overheden .
- Omdat we met het juiste gebruik van de beschikbare informatie al veel bedreigingen van de veiligheid kunnen voorkomen.
- Omdat we niet meer op verschillende plekken binnen de overheid dezelfde geografische gegevens hoeven bij te houden.
- Omdat transparantie bijdraagt aan het vertrouwen dat burgers hebben in hun overheid.
- Omdat we burgers en bedrijven minder lastig hoeven te vallen dan we nu nog doen.
- Omdat we ons werk veel efficiënter en effectiever kunnen uitvoeren.
- Omdat alle andere overheden op u bouwen en vertrouwen.

Door gebruik te maken van informatie uit basisinfrastructuur van de e-overheid is het bijvoorbeeld mogelijk risicoanalyses te verbeteren. De provincies laten zien hoe.

2.1.2. Provincies: burgers bewust van veiligheidsrisico's

Provincies zijn wettelijk verantwoordelijk voor het maken en beheren van risicokaarten. Deze kaarten combineren verschillende gegevens over gevaarlijke situaties van gemeenten, ministeries en provincies .. Op de kaart staan met symbolen de verschillende risico's aangeduid. Zo zie je bedrijven die met gevaarlijke stoffen werken. Maar ook LPG-tankstations staan erop en gebieden die kunnen overstromen bij een dijkdoorbraak. De NUP-bouwstenen BAG en Basisregistratie Topografie vormen een belangrijke bron voor deze risicokaarten

onbewust van risico's

Veel mensen zullen zich de vuurwerkramp in Enschede nog herinneren. Deze ramp toonde duidelijk aan dat de bewoners van de wijk Roombeek zich niet goed bewust waren van de potentiële risico's in hun eigen buurt. Beter inzicht in de veiligheidsrisico's van de eigen leefomgeving had mogelijk veel leed kunnen voorkomen. Gemeenten hebben de wettelijke taak om hun inwoners te informeren over mogelijke risico's en risicoplekken in hun directe leefomgeving, maar de mogelijkheden om aan die verplichting te voldoen waren niet altijd toereikend. Met de risicokaart kunnen gemeenten veel beter voldoen aan deze wettelijke verplichting.

burgers en professionals beter op de hoogte

Naar aanleiding van de vuurwerkramp in Enschede heeft het rijk diverse besluiten genomen om risico's beter te inventariseren en burgers en professionals beter te informeren over mogelijke risico's. Een maatregel is de Wet rampen en zware ongevallen (Wrzo), die provincies verplicht risicokaarten te maken en te beheren. De kaarten zijn behalve voor burgers, ook voor hulpverleningsdiensten, beleidsmakers en bestuurders van grote meerwaarde. Geert Jansen, Commissaris van de Koningin van de provincie Overijssel, is daarom erg enthousiast over de risicokaart: "De overheid heeft op verschillende manieren baat bij de risicokaart. Naast de openbare versie (primair een middel voor risicocommunicatie) kent de risicokaart een besloten versie voor professionals. Deze niet-openbare kaart voor bestuurders en overheidsorganisaties op gemeen-



telijk, provinciaal en landelijk niveau, bevat meer gegevens. Hulpverleningsdiensten gebruiken deze versie bij preventie, proactie en preparatie. Beleidsmakers benutten de kaart voor beleidsontwikkeling, bijvoorbeeld op het gebied van ruimtelijke ordening, vergunningverlening en veiligheid. Daarnaast kunnen bestuurders via deze kaart snel inzicht krijgen in onveilige situaties en in de consequenties daarvan.”

samenwerken om te komen tot betrouwbare informatie

Ab van den Berg, landelijk coördinator Risicokaart bij het Interprovinciaal Overleg (IPO), wijst op het belang van samenwerking: “De kaart maakt informatie over risicovolle situaties in de leefomgeving inzichtelijk.. Ook is te zien welke objecten in het bijzonder kwetsbaar zijn voor risicovolle situaties. De achtergrondkaarten zijn belangrijk om het gebied herkenbaar te maken voor de gebruiker. De risicokaarten worden, zo is wettelijk vastgesteld, gemaakt en beheerd door de provincies. Om de risicokaart te realiseren én actueel te houden, zijn gemeenten, het rijk en provincies verplicht om relevante gegevens aan te leveren voor een landelijke database risico-analyse.”

betere voorlichting en rampenbestrijding

Behalve een communicatiemiddel is de risicokaart voor professionals dus ook de basis van bijvoorbeeld rampenbestrijdingsplannen en (regionale) risicoprofielen en -plannen. Ab van den Berg: “Uiteindelijk heeft elk van deze toepassingsmogelijkheden tot resultaat dat Nederland veiliger wordt en dat er meer transparantie is over mogelijke risico’s en risicoplekken.” Aan de provincies wordt regelmatig gevraagd elementen aan de risicokaart toe te voegen. Commissaris van de Koningin Geert Jansen: “Het kabinet heeft besloten dat er overstromingskaarten en later ook evacuatiekaarten moeten worden gemaakt. In nauwe samenwerking met het ministerie van Verkeer en Waterstaat en de Unie van Waterschappen breiden we de risicokaarten met deze gegevens uit. We zetten gewoon alles op één kaart!” Op deze manier

worden steeds meer risico's inzichtelijk gemaakt en, uiteindelijk, levens bespaard.

naar een artikel in de volkskrant – de brandweer schreeuwt, reactie blijft uit – 16 december 2005

AMSTERDAM – De eerste brandweerwagen strandt bij een poort van het detentiecentrum, later in een verkeerssluis. Vluchtdeuren kunnen niet ontgrendeld worden. Vrijwel alles liep mis tijdens de Schipholbrand. Ergens rond middernacht gaat de brandmelder af. Zeven minuten nadat de melder is afgegaan, wordt de brandweer gealarmeerd. Ruim veertien minuten na de melding rond middernacht staat de eerste bluswagen bij het detentiecentrum. Volgens instructie voor poort 1, maar die zit op slot. Samen met een andere brandweerwagen en een ambulance, rijdt de bluswagen naar een andere poort en komt vast te staan in een sluis. De hekken van de sluis kunnen niet tegelijk open. Onduidelijk is hoe ze het cellencomplex wél kunnen bereiken. Als de eerste brandweerwagen aankomt bij vleugel J (naast de brandende afdeling K), blijkt de deur op slot te zijn. Medewerkers van het detentiecentrum kunnen de sleutel niet vinden en de blusploeg moet de tralies open knippen. Vervolgens wordt het blussen vertraagd. De ondergrondse brandkranen hebben namelijk onvoldoende water. Er moet water uit een nabijgelegen sloot gehaald worden met speciale pompen.

basisvoorzieningen uit het nuw die bijdragen aan de openbare orde en veiligheid

De Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) maakt het mogelijk om alle binnen de overheid beschikbare informatie op basis van het adres van een locatie snel en eenduidig te ontsluiten.

De Basisregistratie Topografie (BRT) en Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT) zorgen er voor dat veiligheidsdiensten als brandweer en politie altijd over de meest actuele locatiegegevens kunnen beschikken.

De Basisregistratie Kadaster geeft op de beslissende momenten de meest actuele eigendomsgegevens van onroerende objecten, zodat eigenaren snel en efficiënt opgespoord kunnen worden.

¹ Nieuwsbrief Crisisbeheersing, Jaargang 5, nummer 3 maart 2007, ministerie van BZK

2.2. NUP en werk & inkomen

2.2.1. uitdaging: werk boven inkomen

Hans Wegman – Wethouder van de gemeente Apeldoorn

“In Apeldoorn willen we graag dat iedereen kan deelnemen aan de samenleving. Het hebben van werk is daarbij een zeer belangrijk aspect. We kiezen er voor om werk echt voorrang te geven en dat willen we doen volgens het concept van ‘excellente’ dienstverlening. We noemen deze aanpak ‘DAG1’. In de praktijk betekent dit dat we op de eerste dag dat iemand zich bij onze gemeente meldt 1 een hele grote stap zetten richting werk. De klantmanager krijgt daarbij zoveel tijd als nodig is om de klant op DAG1 aan het werk te krijgen of een duidelijke stap richting werk te zetten, al kost het een hele dag. Als er recht op een bijstandsuitkering is, dan regelen wij dat ook op DAG1, omdat we vinden dat de klant zich geen zorgen moet hoeven te maken over zijn inkomen. De inkomensadviseur vraagt hierbij behalve het identiteitsbewijs geen bewijsstukken op, tenzij er omstandigheden zijn die als risicovol worden ingeschat. We kunnen dit doen omdat onze gemeente beschikt over heel veel informatie via onder meer Suwinet-Inkijk, de Inlichtingenbureau-signalen en de GBA. In een gesprek bepaalt de inkomensadviseur of de klant een consistent verhaal heeft, of dat er intensievere controle nodig is. In deze DAG1-aanpak komt de klant met zijn vraag naar werk en onzekerheid over inkomen daadwerkelijk tot zijn recht. Aan het eind van DAG1 is de klant zeker van werk, een traject of plan van aanpak. Daarnaast liggen de afspraken met de klantmanager vast en is de uitkering geregeld. Suwinet-Inkijk en NUP-bouwsteen GBA spelen hierbij een cruciale rol.’

daarom NUP bij werk en inkomen

- Omdat we de nadruk willen leggen op het vinden van werk en niet op het verzamelen van bewijsstukken en dubbel controleren van gegevens.
- Omdat we al veel toegang hebben tot persoons-, adres-, werk-, inkomens- en vermogensgegevens van onze cliënten en deze gegevens niet opnieuw willen vragen.
- Omdat de burger ons als één overheid ziet en we niet allemaal dezelfde informatie hoeven op te vragen.
- Omdat directe inzage van informatie bij de bronhouder betrouwbaarder is dan een afschrift of kopie op papier.
- Omdat we inkomensfraude eerder en makkelijker kunnen opsporen.
- Omdat we ons werk veel sneller en effectiever kunnen uitvoeren.
- Omdat transparantie bijdraagt aan het vertrouwen dat burgers hebben in hun overheid.
- Omdat alle andere overheden op u bouwen en vertrouwen.

Door de basisinfrastructuur van de e-overheid te gebruiken, is het bijvoorbeeld mogelijk de behandeltijd van een uitkeringsaanvraag drastisch in te korten. Apeldoorn laat zien hoe.

2.2.2. Apeldoorn: minder administratieve rompslomp en klant sneller aan het werk

Apeldoorn is er in geslaagd de doorlooptijd voor het aanvragen van een uitkering voor zowel de burger als de gemeente drastisch in te korten. De gemeente werkt nu met de zogenaamde DAG1-aanpak. Ook hier is gegevensuitwisseling tussen overheidsorganisaties de sleutel tot het succes. Met het Digitaal Klant Dossier (DKD), een voorbeeldproject in het NUP, kunnen digitale gegevens over werk en inkomen eenvoudig worden uitgewisseld. Bovendien kan de klant met behulp van Digid zijn eigen gegevens uit het DKD zelf inzien.

inkomen boven werk?

Vóór de zogenoemde DAG1-aanpak hanteert Apeldoorn een strenge selectie als het gaat om uitkeringsaanvragen op grond van de Wet Werk en Bijstand (WWB). Theo Beijer en Serge Delfos, respectievelijk hoofd Inkomen en hoofd Participatie & Werk van de afdeling Sociale Zaken van de gemeente Apeldoorn: “Op een gegeven moment vroeg de politiek ons:

‘Is het terecht dat sommige mensen geen uitkering hebben gekregen? Wat is er met deze mensen gebeurd: hebben ze werk gevonden of niet?’ Vroeger besteedden we teveel aandacht aan het weren van cliënten en richtten we ons teveel op de administratie. Cliënten werden aan hun lot overgelaten; zij verdronken in de hoeveelheid benodigde bewijsstukken en moesten veel zelf uitzoeken.”

In één dag WWB

Apeldoorn introduceerde t een één-dag aanpak voor WWB-uitkeringen. Beijer en Delfos: “De directe aanleiding voor deze aanpak was de vraag: ‘hoe kunnen we het inkomen van WWB-uitkeringsgerechtigden sneller regelen, zodat zij zich volledig kunnen richten op het zoeken van werk?’. Bij het beantwoorden van deze vraag putte de gemeente uit haar ervaringen met de vereenvoudigde afhandelingprocedure (de ‘10-minuten procedure’) voor het aanvragen van bepaalde soorten bijzondere bijstand, waar de gemeente al sinds 2007 mee werkt. “Zodra een cliënt zich meldt, houden we eerst een intensief gesprek met deze persoon. Naar aanleiding van dat gesprek schatten onze consulenten in of de cliënt snel aan het werk kan, of dat een uitkering op zijn plek is. Mocht het laatste het geval zijn, dan wordt samen met een inkomensadviseur een sterk vereenvoudigd aanvraagformulier ingevuld. Er is slechts één bewijsstuk nodig: een ID-bewijs. De rest van de benodigde informatie om te kunnen bepalen of de cliënt inderdaad recht heeft op een uitkering, halen we uit de GBA, het Digitaal Klant Dossier (DKD) en uit eventuele andere bestanden bij de gemeente of andere overheidsorganisaties.”

werk boven inkomen!

In de DAG1-aanpak komen twee belangrijke sporen samen: het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners van Apeldoorn en de focus op re-integratie en werk. In de ogen van het Apeldoornse College van B&W moet de inhoud – cliënten begeleiden naar een werkplek – centraal staan. Administratie en bewijsstukken moeten juist meer naar de achtergrond, om er op die manier voor te zorgen dat zij niet te veel afleiden van de zoektocht naar werk. Apeldoorn maakt er



daarom gebruik van bestaande bronnen en registraties, zoals de GBA en DKD, en vraagt de cliënt niet meer om een groot aantal bewijsstukken.

Administratieve rompslomp voorbij

De resultaten van de DAG1-aanpak van Apeldoorn zijn op verschillende niveaus terug te zien. De cliënt is erbij gebaat, omdat de gemeente meer kijkt naar zijn of haar mogelijkheden in plaats van onmogelijkheden. Er gaat minder tijd verloren met het opzoeken van de juiste bewijsstukken. Cliënten krijgen bovendien snel zekerheid over hun uitkering, zodat zij hun aandacht daadwerkelijk kunnen richten op het zoeken van werk. Ook voor de gemeentelijke organisatie levert de aanpak veel op: in de eerste plaats meer uitstroom, omdat er meer aandacht is voor het begeleiden van de cliënten naar werk. Bovendien neemt de administratieve rompslomp af die met de afhandeling van de uitkeringsaanvraag gemoeid gaat.

basisvoorzieningen uit het NUP die de doelstellingen van werk en inkomen dichterbij brengen

Via het **Burger Service Nummer (BSN)** kunnen cliëntgegevens die worden bijgehouden bij meerdere overheden zoals de Belastingdienst, de IB-groep, het UWV, de SVB en diverse andere uitkeringsinstanties, worden gedeeld. Dit draagt enorm bij aan een snelle, efficiënte en rechtvaardige beoordeling van uitkeringsaanvragen en arbeidsmarkttoeleidingstrajecten. Het **Digitaal Klant Dossier** (voorbeeldproject in het NUP) is de plek waar de informatie uit de sociale zekerheidsketen, die met het BSN kan worden gekoppeld, zowel voor de gemeente als uitkerende instantie als voor de cliënt zelf bij elkaar wordt gebracht. **Regelhulp** (voorbeeldproject in het NUP) biedt zorgbehoevende inwoners een eenduidig en overzichtelijk digitaal loket dat alle mogelijkheden omvat die overheden en semi-overheden kunnen bieden voor fysieke en financiële ondersteuning. De basisregistraties **GBA** en **BAG** maken het beoordelen van bijvoorbeeld uitkeringsaanvragen aanzienlijk eenvoudiger. Men kan vrijwel direct vaststellen wat de gezinssituatie van de aanvrager is en of hij/zij op een bestaand en geldig adres woont. De digitale handtekening **DigiD** maakt het mogelijk dat aanvragers van zorg- en uitkeringsvoorzieningen niet meer zelf bij de verstrekende instantie langs hoeven om formele stukken zoals aanvragen en verklaringen te ondertekenen. De zogenoemde **Digikoppeling** (voormalige Overheidsservice Bus) biedt de infrastructuur waarmee de verschillende overheidsinstanties automatisch gegevens over cliënten kunnen uitwisselen.

2.3. NUP en welzijn & zorg

2.3.1. uitdaging: gericht sturen op een leefbare samenleving

Peter van der Zwan – wethouder van de gemeente Vlaardingen

“Mensen kunnen om verschillende redenen tussen wal en schip vallen. Wij werken aan een leefbare en gezonde samenleving waarin iedereen mee kan doen. Het bereiken van sociaal zwakkeren, gericht optreden in achterstandswijken en het leveren van kwalitatief goede zorg voor een aanvaardbare prijs, zijn hierbij belangrijke uitdagingen. Succesvol zijn in het beleidsthema van welzijn en zorg is echter lang niet eenvoudig. Het aanpakken van de maatschappelijke problemen vraagt vaak om gericht optreden. Dat is alleen mogelijk wanneer de gemeente de problemen helder in kaart heeft en kan beschikken over juiste en volledige informatie. De NUP-bouwstenen helpen hierbij. De informatie uit deze bouwstenen geven ons bijvoorbeeld beter zicht op de sociaal zwakkeren in Vlaardingen in relatie tot hun directe woonomgeving. Met hulp van deze informatie kunnen we gericht beleid maken en worden de effecten van dit beleid meetbaar!”

daarom NUP bij welzijn en zorg

- Omdat we burgers in de knel willen en kunnen helpen.
- Omdat de administratieve lasten voor burgers worden verminderd door het digitaal aanvragen van voorzieningen en het meervoudig gebruik van indicatiestellingen.
- Omdat we onze doelgroepen willen bereiken en niet-gebruik van ondersteunende voorzieningen willen tegengaan.
- Omdat de burger liever zelf bepaalt waar, wanneer en via welk contactkanaal hij zaken doet met de gemeente.
- Omdat de burger ons als één overheid ziet en niet van het kastje naar de muur gestuurd wil worden.
- Omdat de hele overheid gemeenten in staat stelt de poort tot de overheid te zijn,
- Omdat we als overheden samen veel meer zicht hebben op de maatschappelijke problemen dan we denken.
- Omdat het ons meer grip geeft op maatschappelijke problemen.
- Omdat we misbruik van overheidsmiddelen willen tegengaan.
- Omdat ook andere overheden op u bouwen en vertrouwen.

Door gebruik te maken van NUP-bouwstenen is ook in het beleidsthema van Zorg en Welzijn winst te behalen. De gemeenten Veldhoven en Vlaardingen laten zien hoe.

2.3.2. veldhoven: een betere toegankelijkheid van voorzieningen voor chronisch zieken, gehandicapten en ouderen

Met het webloket Regelhulp, een NUP-voorbeeldproject, verbetert de gemeente Veldhoven de dienstverlening. Met dit webloket, kan iedereen de juiste instanties en voorzieningen in de zorg en sociale zekerheid vinden. .

samen van start

Veldhoven, Valkenswaard en Eindhoven zijn de eerste gemeenten die in 2007 aansluiten op Regelhulp. Samen met de ministeries van VWS en SZW, UWV, UWV Werkbedrijf en het CIZ starten zij een pilot om het webloket Regelhulp te realiseren. Inmiddels zijn veel meer gemeenten aangesloten op het webloket, waar cliënten en professionals, via een vraaggeleiding een passend overzicht krijgen van een toenemend aantal voorzieningen.

plaatsonafhankelijk, duidelijk en eenvoudig

Peter Coolen, Klantmanager WMO van de gemeente Veldhoven over de voordelen van Regelhulp: “Om WMO-voorzieningen aan te vragen waren onze inwoners afhankelijk van de openingstijden van het loket op het gemeentehuis. Met Regelhulp kunnen mensen ook buiten openingstijden of zelfs vanuit het buitenland informatie over voorzieningen krijgen. Bovendien bevordert Regelhulp de zelfredzaamheid. Met Regelhulp kunnen mensen zelf zien of ze aanspraak maken op een voorziening. Wanneer dat niet het geval is, doen ze geen aanvraag en gaan ze zelf op zoek naar een passende oplossing. Een ander groot voordeel is het meervoudig gebruik van aanvragen en gegevens. Wanneer mensen meerdere voorzieningen aanvragen via Regelhulp, worden deze aanvragen automatisch verspreid over de betrokken instanties. De gemeente ontvangt de aanvragen WMO, het CIZ de aanvragen AWBZ en het UWV Werkbedrijf ontvangt de uitkeringsverzoeken. Cliënten doen dus één aanvraag bij meerdere instellingen.”



Aansluiten op regelhulp is eenvoudig

Peter Coolen vervolgt: “Het aansluiten op het webloket is eenvoudig. Het e-mailaccount van ons loket Welzijn, Wonen en Zorg is gekoppeld aan Regelhulp. Aanvragen die worden gedaan via Regelhulp komen direct binnen in de mailbox van het loket. Bovendien biedt Regelhulp de mogelijkheid om lokale kenmerken toe te voegen. Elke gemeente kan de WMO namelijk anders invullen en andere voorzieningen aanbieden. Zo moeten aanvragers van een scootmobiel in Veldhoven een eigen bijdrage betalen, terwijl dit in andere gemeenten niet van toepassing is. Deze informatie is eenvoudig in Regelhulp te verwerken.”

steeds meer mogelijkheden

“Op dit moment is het mogelijk om met Regelhulp informatie te krijgen over veel voorzieningen waarop iemand aanspraak kan maken. Op basis van de zorgwens of indicatie krijgen de bezoekers van Regelhulp een passend overzicht van de voorzieningen. Daarnaast is het mogelijk om via Regelhulp direct een aanvraag voor hulp in de huishouding te doen. Ook kunnen mensen op basis van de Sociale Kaart zien welke zorgaanbieders in de regio actief zijn. Tot slot kunnen mensen via Regelhulp een verzoek indienen tot contact. De gemeente neemt dan contact op met betreffende persoon en bespreekt of en welke voorziening er mogelijk kan worden aangevraagd.” Peter Coolen sluit af: “Wij gaan door met Regelhulp. Het biedt veel mogelijkheden. In de toekomst koppelen wij waarschijnlijk onze aanvraagformulieren aan Regelhulp. Op deze wijze kunnen mensen nog meer digitaal aanvragen.”

2.3.3. Vlaarding: koppelen van gegevens vergroot leefbaarheid en veiligheid

Vlaarding ontwikkelt op een innovatieve wijze een wijk-monitor, die wijk- en buurtgericht werken mogelijk maakt. De gemeente maakte daarbij gebruik van de NUP-bouwstenen BAG en Basisregistratie Grootchalige Topografie.

problemen in wijk onzichtbaar

“Om wijk- en buurtgericht te werken en – als onderdeel daarvan – mogelijke problemen of knelpunten in de wijk vooraf beter in te schatten, heeft de gemeente veel gegevens nodig over bijvoorbeeld de opbouw van de bevolking, bebouwingen inkomensverdelingen”, vertelt Albert Tieken, hoofd Geo-informatie van de gemeente Vlaardingen. “Zonder deze gegevens is het moeilijk te bepalen wat de concrete kenmerken van en mogelijke knelpunten binnen een wijk zijn, en kan beleid hier dus ook niet goed op worden afgestemd. Vlaardingen is daarom al een behoorlijke tijd bezig met het bijhouden van deze gegevens. Basisregistraties zoals de BAG en de GBA bieden de mogelijkheid deze gegevens eenvoudig, snel, efficiënt en effectief aan elkaar te koppelen. De gegevens komen samen in een wijkmonitor.”

beslissen op basis van betrouwbare informatie

Betrouwbare basisregistraties zoals de BAG en de GBA dragen bij aan beter beleid. Doordat informatie over inwoners en percelen bekend én makkelijk te vinden is, kunnen we eenvoudig dwarsverbanden leggen met beleidsaspecten die voor de gemeente belangrijk zijn. De basisregistraties zorgen voor de inzichten die nodig zijn om dit beleid concreet in te richten. Albert Tieken: “Beleidsmedewerkers kunnen alleen op basis van juiste en volledige informatie goede beleidsnotities of visiedocumenten schrijven. Bestuurders kunnen alleen op basis van juiste en volledige informatie de goede besluiten nemen. Met de basisregistraties weten we dat we die juiste en volledige informatie tot onze beschikking hebben en aan de bestuurders kunnen geven.”

maatschappelijke ambities binnen handbereik

Peter van der Zwan, wethouder in de gemeente Vlaardingen met onder andere Wet Maatschappelijke Ondersteuning en Ouderenbeleid in zijn portefeuille, ziet vooral meerwaarde in de koppeling van de gegevens uit de BAG aan leefbaarheidskenmerken als veiligheid of ‘schoon en heel’: “Wijkmonitoring



helpt ons onze maatschappelijke ambities te concretiseren en het effect van onze interventies in de samenleving meetbaar te maken. Door data te verzamelen van allerlei organisaties, zoals de politie, de GGD en woningcorporaties, kunnen we beleid maken tot op straatniveau. Dit is belangrijk om tot gedegen adviezen te komen.”

provinciale zeeuwse courant - huishoudens laten geld liggen – 21 oktober 2009

GOES - Driehonderd Goese huishoudens met een klein inkomen laten een flinke smak geld lopen.

Die inschatting maakt de gemeente. Het gaat om huurtoeslag, zorgtoeslag en minimaregelingen, waarop deze huishoudens recht hebben, maar waarvan ze geen gebruik maken. Samen laten de huishoudens tienduizenden euro's liggen. Gemeente en Belastingdienst hebben al in de wijk de Goese Polder gespeurd naar schrijnende armoedegevallen. Door financiële gegevens uit te wisselen, kwamen enkele honderden huishoudens in beeld. Uiteindelijk bleek dat ruim 150 gezinnen hulp konden gebruiken. Zelf liepen ze geld mis omdat ze verzuimden huur- of zorgtoeslag aan te vragen of niet op de hoogte waren van gemeentelijke steunregelingen voor minima. De aanpak van het project 'Kansen voor de Goese Polder' breidt de gemeente nu uit naar alle wijken en dorpen.

basisvoorzieningen uit het NUP die nuttig zijn voor welzijn en zorg

GBA, BAG, BSN, BRT en Digikoppeling: Door het gebruik en koppelen van deze basisregistraties kan op wijk- en buurtniveau een ongekende rijkdom aan relevante beleidsinformatie worden gecreëerd, op basis waarvan maatschappelijke vraagstukken in de wijk vernieuwend en effectief kan worden aangepakt.

NUP-voorbeeldproject **Regelhulp** bundelt de informatievoorziening en het loket van een groot aantal overheden en semi-overheden voor de zorgbehoevenden in de wijk. Het biedt de gemeente een extra en doeltreffend kanaal om de doelgroepen van haar zorg- en welstandsbeleid te bereiken

Door het meldpunt **Voortijdig School Verlaters** en de **Verwijsindex Risicjongeren** (voorbeeldprojecten in het NUP) kunnen verschillende instanties in de wijk de complexe problematiek van specifieke groepen jongeren eerder en beter inschatten en problemen die deze jongeren veroorzaken makkelijker gezamenlijk aanpakken.

2.4. Het NUP in de ruimtelijke ordening

2.4.1. uitdaging: ruimte voor nieuwe activiteiten

Marcel Houtzager, wethouder van de gemeente Leidschendam-Voorburg

“Nederland is een klein land. We moeten de beschikbare ruimte delen met een heleboel mensen. Iedereen heeft zijn eigen ideeën over het beste ruimtegebruik en legt zijn wensen bij de politiek. Mensen willen meer leef- en recreatieruimte, bedrijven willen groeien en daar moet ook nog steeds meer verkeer tussendoor. Bestemmingsplannen, geluidszoneringen, beschermde gebieden, publiekrechtelijke beperkingen, initiatieven van verschillende overheden: allemaal beperken ze de mogelijkheden die ons überhaupt nog resteren om verantwoorde keuzen te kunnen maken. Het is voor ons en voor onze burgers en bedrijven steeds moeilijker om te weten wat nog kan en mag op welke plek. Zonder goede informatievoorziening gebaseerd op de bouwstenen uit het NUP wordt dit in de toekomst een vrijwel onmogelijke opgave. Onze gemeente heeft een beperkte groeicapaciteit en het ontbreekt aan grote nieuwe ontwikkellocaties. Het is daarom bijvoorbeeld moeilijk om bedrijven die willen groeien vast te houden. Ook kunnen we onze eigen starters op de woningmarkt nauwelijks voorzien van voldoende goedkope woonruimte door de stagnerende doorstroming. Overheidsprocedures mogen zo min mogelijk belemmering vormen bij het omgaan met verzoeken van de partijen die bij ons voor de werkgelegenheid moeten zorgen.”

daarom NUP bij de ruimtelijke ordening

- Omdat transparantie rond bijvoorbeeld een bouwaanvraag bijdraagt aan het vertrouwen dat burgers hebben in hun overheid.
- Omdat het digitaal indienen van aanvragen burgers en ondernemers veel administratieve lasten scheelt.
- Omdat we het afhandelen van een aanvraag veel efficiënter en effectiever kunnen uitvoeren.
- Omdat we informatie van de burger of ondernemer nog maar op één plek willen opslaan en meervoudig willen gebruiken.

- Omdat we woonfraude makkelijker op het spoor zijn.
- Omdat we als overheden samen veel meer weten over onze inwoners en ons ruimtegebruik dan we denken.
- Omdat de burger liever zelf bepaalt waar, wanneer en via welk contactkanaal hij zaken doet met de gemeente.
- Omdat de burger ons als één overheid ziet.
- Omdat alle andere overheden op u bouwen en vertrouwen.

Door gebruik te maken van de basisinfrastructuur van de e-overheid is het mogelijk de dienstverlening rond bouw-aanvragen merkbaar te verbeteren. Leidschendam-Voorburg laat zien hoe:

2.4.2. Leidschendam-voorborg: transparante en snelle dienstverlening rond bouwen

Als eerste gemeente maakt Leidschendam-Voorburg gebruik van het Omgevingsloket online. Via dit loket kunnen burgers en ondernemers de toekomstige integrale Omgevingsvergunning digitaal aanvragen. Het Omgevingsloket is een voorbeeldproject in het NUP.

bouwen: een lastige klus...

Het aanvragen van de juiste vergunningen om een verbouwing te realiseren ervaren burgers en bedrijven vaak als een lastige klus: Gemeenten vragen om een behoorlijke set technische tekeningen en berekeningen. Maar dat is het niet het enige waarover aanvragers klagen: zodra alle benodigde documenten en formulieren zijn opgestuurd, is het voor aanvragers volstrekt onduidelijk hoe de verdere afhandeling binnen de gemeente verloopt. Uiteraard kunnen aanvragers een e-mail sturen naar de gemeente of bellen. Toch blijft het lastig om de juiste statusinformatie te krijgen. Het Omgevingsloket online biedt een digitaal loket om omgevingsvergunningaanvragen in te dienen en te volgen. Deze innovatie maakt het aanvraagproces makkelijker, goedkoper en inzichtelijker voor de aanvragers.

digitale aanvraag: klantvriendelijk en efficiënt

Leidschendam-Voorburg is de eerste gemeente met een online Omgevingsloket. Wethouder Ruimtelijke Ordening Marcel Houtzager, is erg enthousiast: “De papieren handel waar aanvragers voorheen mee te maken hadden was niet alleen klantvriendelijk en erg ondoorzichtig, maar ook inefficiënt voor de gemeentelijke organisatie. Door het mogelijk te maken de aanvraag volledig digitaal in te dienen en te volgen, is onze dienstverlening verbeterd en het werk van de gemeentelijke organisatie efficiënter ingericht.” Het Omgevingsloket online verhoogt niet alleen de transparantie, ook stelt het de gemeente in staat efficiencyvoordelen te halen.

online statusinformatie

Een groot voordeel van Omgevingsloket online is dat aanvragers vooroverleg kunnen voeren met de overheid en volgen hoe hun zaak erbij staat. Inzage van de status kan via de gemeentelijke website die gekoppeld is aan Mijnoverheid.nl. Het ministerie van VROM ontwikkelde het Omgevingsloket online als landelijke voorziening om de digitale aanvraag van vergunningen te ondersteunen. Op Omgevingsloket online kunnen particulieren en ondernemers controleren of zij voor werkzaamheden in, op of rondom hun woning of bedrijf een vergunning nodig hebben of een melding moeten doen. Vervolgens kunnen zij direct online de vergunning aanvragen of de melding versturen.

burgers, ondernemers en de gemeente weten waar ze aan toe zijn

Marco Zandbergen, projectleider Wabo van de gemeente Leidschendam-Voorburg, bevestigt de voordelen die het Omgevingsloket online biedt: “Het Omgevingsloket online levert zowel voor de gemeentelijke organisatie als voor onze inwoners en ondernemers veel op. De gemeentelijke organisatie heeft altijd de beschikking over dezelfde informatie. Alles, denk aan opmerkingen, vragen, statusinformatie enzovoort, is op dezelfde plek opgeslagen. Inwoners en ondernemers weten beter waar ze staan in het vergunningverleningproces:



zij kunnen op elk moment van de dag de status van hun aanvraag inzien.” Wethouder Marcel Houtzager: “Op deze manier weten aanvragers veel beter waar ze aan toe zijn. Ze ervaren de gemeente meer als een transparante organisatie.” Door deze transparantie zal het begrip en de waardering voor de gemeentelijke dienstverlening toenemen.

Algemeen dagblad – den haag vindt honderden woonfraudes – 30 september 2009

DEN HAAG - De Haagse Pandbrigade, een controleteam van de gemeente Den Haag dat misstanden in de volkshuisvesting bestrijdt, heeft in de eerste helft van dit jaar 250 gevallen van illegale bewoning aangetroffen. Ook werden 140 hennepplantages opgerold. Dat maakte de gemeente woensdag bekend. Het opsporingsteam is volgens de gemeente bezig met een inhaalslag in de Transvaalwijk, de Schilderswijk en de Stationsbuurt/Rivierenbuurt. Die wijken tellen samen bijna 28.000 adressen. Bij ruim de helft daarvan ziet de Haagse Pandbrigade na een eerste scan aanleiding voor nadere inspectie. Inmiddels zijn ruim duizend adressen bezocht. Bij tien procent daarvan was sprake van illegale kamerverhuur of overbewoning. Bij driekwart van de bezochte woningen bleek de feitelijke bewoner niet ingeschreven te staan in de gemeentelijke basisadministratie. De huisbezoeken brachten volgens de gemeente ook schrijnende gevallen aan het licht, waarbij hulp kon worden geboden. „Het toont maar weer eens aan dat handhaving van regels sociaal beleid pur sang is”, zegt wethouder Marnix Norder.

basisvoorzieningen uit het NUP die deze aanpak in het ruimtelijke ordeningsbeleid mogelijk maken

Door de BAG te koppelen met het GBA heeft de gemeente continu veel beter inzicht in leegstand, (potentieel) overlast door overbewoning en bepaalde vormen van illegale bewoning.

De Basisregistratie Kadaster voorkomt dat de gemeente de aanvrager van bouwvergunningen nog lastig moet vallen met vragen over de eigendomssituatie en situering van het perceel.

Via het Omgevingsloket Online (voorbeeldproject in het NUP) kunnen aanvragers van omgevingsvergunningen aanzienlijk eenvoudiger aanvragen indienen bij het juiste bevoegde gezag. Het Omgevingsloket maakt het niet alleen mogelijk om op ieder uur van de dag met de gemeente te communiceren, ook is het niet meer nodig een grote hoeveelheid bouwtekeningen en andere bijlagen in veelvoud te dienen. Voor de gemeenten biedt het Omgevingsloket Online een efficiënte en effectieve filter om te zorgen dat vooral relevante en kansrijke aanvragen voor beoordeling worden ingediend. Ook kan de afhandeling efficiënter verlopen omdat de aanvraag digitaal kan worden doorgezegt naar alle partijen die een adviesrol hebben in het beoordelingstraject.

Met Digid en E-herkenning voor bedrijven wordt de schriftelijke handtekening van de aanvrager om formele aanvragen te valideren overbodig. Dit is essentieel om via het digitale kanaal zaken te doen met de gemeente.

Via Mijn.overheid.nl kunnen belanghebbenden proactief en effectief worden geïnformeerd over bouwvoornemens in hun omgeving. Ook kunnen aanvragers een steeds groter deel van hun zaken met de overheid volgen via deze persoonlijke internet pagina.

Door de Digikoppeling kunnen landelijke voorzieningen zoals de DigiD, Mijn.overheid.nl en het Omgevingsloket Online automatisch informatie uitwisselen. Doordat gemeenten toegang hebben tot Nieuw Handelsregister hoeven ze geen KvK-uittreksels bij vergunningaanvragen te eisen.

2.5. NUP en economische zaken

2.5.1. uitdaging: ruimte voor de ondernemer

Peter van der Terp – wethouder van de gemeente Steenwijkerland

“Waarom kiezen bedrijven voor uw regio? We vinden het erg belangrijk om de bedrijvigheid en toerisme in onze gemeente

te stimuleren. Een goed ondernemersklimaat is essentieel. Naast fysieke kenmerken van de omgeving, speelt de opstelling van de gemeente een rol bij de uiteindelijke keuze van ondernemers voor een specifieke locatie. Het wegnemen van bureaucratische barrières die de vestiging of uitbreiding van een bedrijf in de gemeente in de weg staan, heeft daarom onze grootste aandacht. In Steenwijkerland gaan we die uitdaging aan. We willen de ondernemer zo goed mogelijk van dienst zijn. De NUP-bouwstenen helpen overheden de dienstverlening beter af te stemmen op de vraag van de ondernemer. Wij hebben bijvoorbeeld één aanspreekpunt voor ondernemers en werken, samen met ondernemers, aan het minimaliseren van de regeldruk.”

daarom NUP in het economisch beleid

- Omdat wij hechten aan een goed ondernemersklimaat.
- Omdat wij ondernemers maar eenmaal om gegevens willen vragen en minder vaak lastig willen vallen dan we nu nog doen.
- Omdat we zo min mogelijk administratieve lasten willen voor onze bedrijven
- Omdat wij met elkaar hebben afgesproken dat de gemeente het portaal van de overheid is.
- Omdat wij onze ondernemers niet van het kastje naar de muur willen sturen.
- Omdat transparantie en goede dienstverlening bijdraagt aan het vertrouwen van de ondernemer in hun overheid.
- Omdat ondernemers liever zelf bepalen waar, wanneer en via welk contactkanaal ze zaken doen met de gemeente.
- Omdat alle andere overheden op u bouwen en vertrouwen.

Door gebruik te maken van de basisinfrastructuur van de e-overheid is het bijvoorbeeld mogelijk één aanspreekpunt te creëren voor horeca-ondernemers. Amsterdam laat zien hoe.

2.5.2. Amsterdam: integrale horecaverunning

De gemeente Amsterdam verbetert t met het initiatief ‘Horeca1’ haar dienstverlening en het vermindert regeldruk. Amsterdamse horecaondernemers kunnen op één plek terecht voor informatie en het aanvragen van verschillende vergunningen. Bovendien is regelgeving toegankelijker en eenduidiger gemaakt. Dit concrete voorbeeld van geïnte-

greerde dienstverlening, en haar achterliggende filosofie, zijn belangrijke onderdelen voor de NUP-bouwsteen Antwoord voor Bedrijven. De werkwijze van Amsterdam heeft inmiddels navolging gekregen in onder meer Den Haag en Nijmegen.

veertig vergunningen voor de horeca

In het stedelijk programma van het College van B&W van de gemeente Amsterdam wil het zittende College dat zij in haar collegeperiode de administratieve lasten met 25 procent reduceren door eenduidigheid en integrale vergunningverlening en -handhaving. Voor het College zijn horecaondernemers een belangrijke doelgroep om deze doelstellingen te realiseren. Op basis van gesprekken die Amsterdam met zijn horecaondernemers voerde, kwam de gemeente er achter dat de vergunningverlening aan horecaondernemers niet optimaal was. Ondernemers moesten een groot aantal vergunningen aanvragen en een grote hoeveelheid informatie aanleveren om een horecaonderneming te openen en open te houden. De gemeentelijke honger naar (dubbele) informatie bleek veruit de grootste ergernis te zijn. Daarnaast was de regelgeving voor horecaondernemers vaak niet expliciet genoeg. Regels waren onduidelijk of onlogisch. Ook leidde de opeenstapeling van regelgeving, gebrek aan samenhang en het onvermogen van de gemeente om mee te gaan met de tijd tot de nodige frustraties bij de horeca-ondernemers. Een inventarisatie van alle horecawet- en regelgeving die daaruit volgde, leverde een lijst op van maar liefst veertig vergunningen die bij 80 procent van alle horeca-initiatieven van toepassing zijn en aangevraagd dienden te worden.

geen onnodige informatie meer

Met deze lijst van ergernissen is de gemeente Amsterdam vervolgens aan de slag gegaan, met als resultaat de digitale aanvraagmodule 'Horeca1' (www.amsterdam.nl/horeca). Na het online beantwoorden van een aantal vragen (denk aan: wilt u alcohol schenken en wilt u muziek draaien?) komt de horecaondernemer in een adviesmodule terecht. Dat bevat een overzicht van de vergunningen die nodig zijn voor de activiteiten van de ondernemer, de instantie die deze vergun-



ningen afgeeft en de bijlagen die daarvoor nodig zijn. Tot slot kan de horecaondernemer de vergunningen daadwerkelijk (steeds vaker gebundeld) aanvragen². De aanvraagmodule ‘Horeca1’ laat goed zien dat Amsterdam het landelijke concept van Antwoord voor Bedrijven omarmt en op eigen wijze invult, passend bij de lokale situatie en lokale behoeften. Amsterdam gaat verder: ‘Horeca1’ heeft inmiddels een vervolg gekregen in ‘Horeca2’, waarin op het gebied van vergunningverlening, toezicht en handhaving ook in de backoffice (van stad, stadsdelen en betrokken instanties) zo veel mogelijk wordt samengewerkt. Op die manier kan de gemeente de benodigde vergunningen voor ondernemers op een nog efficiëntere en integrelere manier afgeven.

voordeel voor ondernemer én gemeente

‘Horeca1’ en ‘Horeca2’ zijn ontwikkeld om de vergunningverlening aan horecaondernemers integraler te laten verlopen. Maurice van Erven, projectmanager Informatievoorziening bij de gemeente Amsterdam: “Dat betekent meer duidelijkheid over relevante regelgeving en benodigde vergunningen én een forse reductie van de administratieve lasten voor Amsterdamse horecaondernemers. Zij hoeven niet meer op een groot aantal verschillende plekken dezelfde gegevens aan te leveren, maar doen dit slechts eenmalig. Ook de gemeente zelf heeft steeds meer baat bij het stroomlijnen van de vergunningverlening. De werkprocessen van de verschillende betrokken afdelingen zijn beter op elkaar afgestemd. Daardoor verloopt de vergunningverlening veel efficiënter dan voorheen. We hebben berekend dat ondernemers met ‘Horeca1’ en ‘Horeca2’ 37 procent aan administratieve lasten besparen. En de gemeente reduceert 40 procent aan uitvoeringslasten”.

² InAxis / ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Wat kunnen wij doen om onze dienstverlening aan u te verbeteren? Het verhaal van Amsterdam en haar horecaondernemers, 2009.

basisvoorzieningen uit het NUP die helpen bij het stimuleren van de economie

- Antwoord voor Bedrijven vermindert de bureaucratische obstakels waarmee ondernemers te maken krijgen als ze nieuwe activiteiten willen ontwikkelen in uw regio.
- Antwoord voor Bedrijven vormt dé ingang voor ondernemers die informatie van de overheid nodig hebben. Bovendien biedt het portaal de mogelijkheid gegevens uit te wisselen of transacties met de overheid uit te voeren.
- E-herkenning voor Bedrijven biedt de digitale handtekening die formele transacties en handelingen via het digitale dienstverleningskanaal mogelijk maakt.
- Het Nieuw Handelsregister voorkomt dat ondernemers telkens opnieuw hun contactgegevens moeten uitwisselen iedere keer dat ze met een overheidsinstantie te maken krijgen.
- De invoering van de EU-Dienstenrichtlijn (voorbeeldproject in het NUP) maakt het aantrekken en vestigen van buitenlandse bedrijven in de eigen regio eenvoudiger.
- Dat kan ook de werkgelegenheid en economische activiteit in de gemeente ten goede komen.
- Het Omgevingsloket Online voor het digitaal aanvragen van omgevingsvergunningen vermindert administratieve ongemakken. Dat stimuleert ondernemersinitiatieven die de werkgelegenheid kunnen versterken.

2.6. NUP en financiën & bedrijfsvoering

2.6.1. uitdaging: grip op eigen prestaties

Frans Hellendall – wethouder van de gemeente Amstelveen

“Overheden hebben traditioneel een slechte reputatie als het gaat om bedrijfsvoering. Niet helemaal terecht wordt de overheidsbedrijfsvoering geassocieerd met bureaucratie, stroperigheid en verspilling. De verhouding tussen de hoeveelheid belastinggeld dat aan de burgers ten goede komt en dat de gemeentelijke organisatie nodig heeft om dat geld goed te besteden, is soms uit balans. Dit ondermijnt het vertrouwen dat burgers in hun overheid hebben. Juist in tijden waarin de broekriem moet worden aangetrokken, zijn wij daarom verplicht extra scherp te kijken naar mogelijkheden om ons werk nog efficiënter uit te voeren. Ook Amstelveen staat voor deze uitdaging. Onze inwoners verwachten een verantwoord en evenwichtig financieel beleid, met daardoor lage gemeentelijke belastingen en leges. De kosten van het gemeenteparaat

moeten dus laag en beheersbaar blijven. Daarnaast moeten we erop toezien dat de inkomsten uit bijvoorbeeld belastingen efficiënt en rechtvaardig worden geïnd. Met onder meer de hulp van de NUP-bouwstenen brengen we in Amstelveen onze bedrijfsvoering op orde en verbeteren we tegelijk de dienstverlening. Dienstverleningsprocessen worden efficiënter en effectiever georganiseerd. En prettiger voor de burger, zoals door het voorkomen van het gebruik van verouderde gegevens. Bovendien kunnen wij nu de geleverde prestaties continu monitoren voor verdere verbeteringen. Met andere woorden: met slim gebruik van het NUP krijg je meer grip op de prestaties van het gemeenteparaat.”

daarom NUP bij financiën en bedrijfsvoering

- Omdat het meer grip geeft op onze bedrijfsvoering en financiën.
- Omdat verbetering van de dienstverlening hand in hand gaat met efficiencyverbetering.
- Omdat we ons werk veel efficiënter en effectiever kunnen uitvoeren.
- Omdat we succesvoller belastingen kunnen heffen en innen.
- Omdat we belastingfraude makkelijker kunnen opsporen.

De basisinfrastructuur van de e-overheid helpt de bedrijfsvoering beter te organiseren en belastingen effectiever te innen. Amstelveen en Rotterdam laten zien hoe.

2.6.2. Amstelveen: digitaliseren en vereenvoudigen van klant- én werkprocessen

Amstelveen is een voorhoedegemeente. De laatste jaren heeft een belangrijke transformatie plaatsgevonden waarin digitalisering van de dienstverlening en werkprocessen een belangrijke plaats inneemt. Met de invoering van de NUP-bouwstenen GBA, de BAG, Topografie en Kadaster zijn de belangrijkste gegevensbestanden in één centrale bak ondergebracht. Hierdoor kan de organisatie efficiënter én klantgericht werken. Burgers en ondernemers kunnen zonder omwegen met hun vragen en verzoeken direct op de juiste plek in de gemeente terecht. Hiermee sluit Amstelveen aan op een volgende NUP-bouwsteen: *Antwoord*©.

werken aan je imago

Voor Amstelveen is een aantal ontwikkelingen aanleiding geweest voor de omslag van een aanbod- naar een vraaggerichte organisatie. Zo mogen in de eerste plaats burgers van overheden verwachten dat zij met hun tijd meegaan en steeds meer diensten via verschillende communicatiekanalen aanbieden. Willem Kotkamp en Maurice Hellebrekers van de gemeente Amstelveen: “Een andere aanleiding was dat er binnen de gemeente een groot aantal registraties en gegevensbestanden naast elkaar bestonden. Wat de meest juiste en actuele gegevens waren, was voor iedereen onduidelijk.” Ook de vergrijzing van de ambtelijke organisatie speelde een rol. “Zodra een medewerker van de gemeente vertrekt, verdwijnt daarmee ook kennis over gemeentelijke processen en producten. Dat komt natuurlijk niet ten goede aan de kwaliteit van de dienstverlening en efficiency binnen de gemeente”, leggen Willem Kotkamp en Maurice Hellebrekers uit.

betere en efficiëntere dienstverlening

“Met een meer vraaggerichte of klantgerichte organisatie, waarin burgers via internet met de gemeente kunnen communiceren en kunnen volgen wat er met hun (aan)vraag gebeurt, komen we tegemoet aan de verwachtingen die burgers van een moderne overheid hebben.” Frans Hellendall, wethouder in Amstelveen met onder andere Informatisering, Automatisering en Dienstverlening in zijn portefeuille vult aan: “Het verbeteren van de werkprocessen, waarbij ICT een onontbeerlijk hulpmiddel is geweest, draagt bij aan een betere kwaliteit van onze dienstverlening en aan een efficiencyslag binnen onze organisatie: we kunnen vragen en aanvragen kunnen sneller dan afhandelen of beantwoorden. Ook is het aantal meldingen of aanvragen dat binnen de organisatie ‘kwijt’ raakt verminderd en zijn onze basisregistraties juist en actueel. Kortom: de digitaliseringslag heeft ons ontzettend veel gebracht!”



de klant centraal en goede informatie

Het concreetste resultaat van de omslag van een aanbodnaar een meer vraaggerichte organisatie vormen het Klant Contact Centrum (KCC) en Antwoord©. Alle (aan)vragen en meldingen worden op exact dezelfde manier geregistreerd en afgehandeld, onafhankelijk via welk communicatiekanalen ze binnenkomen. Kotkamp en Hellebrekers: “Randvoorwaarden voor een goed werkend KCC zijn er wel: focus op de klant en goede (dat wil zeggen: juiste en actuele) basisregistraties. Omdat Amstelveen op beide elementen intensief heeft ingezet, hoeven wij ons daar geen zorgen over te maken.”

2.6.3. rotterdam: gecombineerde gegevens vullen schatkist

Door gegevens van verschillende instellingen slim te gebruiken weet de gemeente Rotterdam slechte betalers efficiënt aan te pakken. Door informatie uit verschillende NUP-bouwstenen met elkaar te combineren kan de overheid gericht optreden tegen misbruik of wanbetaling.

niet elke rotterdammer heeft dezelfde belastingmoraal

“Er is geld nodig om de stad leefbaar en veilig te houden. De gemeente gebruikt daarvoor onder meer de opbrengst van gemeentelijke belastingen, zoals de onroerende zaakbelasting (OZB)”, zo is te lezen op de website van Gemeentebelastingen Rotterdam. Helaas blijken niet alle Rotterdammers de belastingaanslagen even netjes te betalen. Tachtig procent doet dat overigens wel netjes op tijd. Om er voor te zorgen dat daadwerkelijk iedereen zijn bijdrage betaalt, zoekt de gemeente constant naar nieuwe invorderingsmethoden.

gecombineerde gegevens leggen wanbetalers bloot

Sinds 2008 maakt Gemeentebelastingen Rotterdam gebruik van een ‘scanbus’, waarmee men eenvoudig wanbetalers kan opsporen door kentekens van geparkeerde wagens uit te lezen. De kentekens worden vervolgens vergeleken met een bestand waarin Rotterdammers met een belastingbetalingsachterstand

in zijn opgenomen. Dit bestand wordt gevoed met onder meer gegevens van de Rijksdienst voor het Wegverkeer, het Kadaster, de GBA en het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. Op uitnodiging van de Rijksbelastingdienst en de politie Rotterdam-Rijnmond maakte Gemeentebelastingen Rotterdam kennis met Automatic Number Plate Recognition (ANPR). Dit bleek al snel een goede manier te zijn om belastingsschuldigen op te sporen én direct te laten betalen. Met behulp van ANPR en het wanbetalersbestand wordt het mogelijk om, als de autobezitter de achterstallige betaling niet ter plekke kan voldoen, beslag te leggen op de auto.

niemand ontspringt de dans!

Met ANPR haalt Gemeentebelastingen Rotterdam per jaar ongeveer 1,1 miljoen euro aan belastinggeld op. Niet alleen spoort Gemeentebelastingen Rotterdam er veel wanbetalers mee op en int men meer belastinggeld, het heeft ook een preventieve werking. Gemeentebelastingen verwacht met deze acties en de publiciteit die het oplevert het aantal toekomstige wanbetalers zo laag mogelijk te houden. Eventuele toekomstige wanbetalers zijn alvast gewaarschuwd dat de gemeente ze toch wel vindt: niemand ontspringt de dans!. Hiermee geeft Rotterdam een duidelijk signaal af aan haar inwoners dat wanbetalers serieus worden aangepakt.

basisvoorzieningen uit het NUP en financiën en bedrijfsvoering

- De basisregistraties GBA, BAG, NHR, BGT en Kadaster zijn essentieel voor een adequate belastingheffing en inning van de OZB bij de juiste personen
- De Digikoppeling zorgt er voor dat medewerkers zowel in het KCC als in de back-offices van de verschillende overheden continu en relatief efficiënt over de meest actuele basisgegevens kunnen beschikken
- Het **Antwoord@**-concept voor zowel burgers als bedrijven bundelt alle relevante informatie van diverse overheden aan het gemeentelijke loket, waardoor burgers en bedrijven op één plek voor meer dan tachtig procent van hun (aan)vragen kunnen worden geholpen.

2.7. NUP en e-dienstverlening

2.7.1. uitdaging: NUP onmisbaar voor goede dienstverlening

Annemarie Jorritsma- burgemeester van Almere

“Gemeenten staan van alle overheden het dichtst bij de burgers. De dienstverlening is het visitekaartje van de overheid naar haar burgers. De indruk die aan de loketten van gemeenten wordt gewekt, is in hoge mate bepalend voor het beeld en het vertrouwen dat burgers in de overheid hebben. In 2005 hebben wij ons met vele andere gemeenten voorgenoemen om in 2015 het gezicht van de overheid naar de burgers te zijn. Dit moeten wij echter verdienen, hebben wij er toen bij gezegd. Goede dienstverlening is daarmee essentieel voor het bestaansrecht van de gemeente. De ambitie om het loket te worden voor het overgrote deel van de Nederlandse overheden is alleen mogelijk met de infrastructuur die met het NUP wordt uitgerold. Een van de belangrijkste redenen om de door het NUP uitgedragen e-overheidsinfrastructuur in te zetten is de unieke kans om significante verbeteringen te realiseren in de dienstverlening naar burgers en bedrijven. De bouwstenen uit het NUP zijn bij uitstek geschikt om het ongemak dat de overheid burgers en bedrijven aandoet in hun min of meer onvrijwillige relatie met de overheid tot een minimum te beperken.’

daarom NUP bij e-dienstverlening

- Omdat we zo min mogelijk administratieve lasten willen veroorzaken voor onze burgers en bedrijven.
- Omdat we niemand van het kastje naar de muur willen sturen.
- Omdat de burger en ondernemer liever zelf bepaalt waar, wanneer en via welk contactkanaal hij zaken doet met de gemeente.
- Omdat we zoveel mogelijk doelgroepen willen bedienen en bereiken.
- Omdat we als overheden samen veel meer weten over onze inwoners en ons ruimtegebruik dan we denken.
- Omdat transparantie bijdraagt aan het vertrouwen dat burgers en ondernemers hebben in hun overheid.
- Omdat we ons werk veel efficiënter en effectiever kunnen uitvoeren.
- Omdat de burger en ondernemer ons als één overheid ziet.
- Omdat alle andere overheden op u bouwen en vertrouwen.

2.7.2. Almere: betere informatievoorziening, betere dienstverlening

Als boegbeeld van het VNG-voornemen om de gemeenten tot het loket van alle overheden te maken, zet Almere actief in op het verbeteren van de dienstverlening. De gemeente gebruikt diverse NUP-bouwstenen om deze ambitie te realiseren.

complexe samenleving en overheid

Goede informatie wordt voor burgers steeds belangrijker, zeker met het oog op de steeds complexer wordende samenleving. Veel burgers weten niet goed wat hun rechten en plichten zijn, of bij welke overheidsorganisatie zij de benodigde informatie kunnen vinden. Ook voor overheidsorganisaties zelf is het niet altijd even gemakkelijk alle doelgroepen te bereiken met hun informatie. Almere gaat de uitdaging aan.

goede informatievoorziening met gebruik van NUP

Door goede informatievoorziening krijgen burgers inzicht in hun rechten en plichten. Almere concentreert zich op het verbeteren van deze informatievoorziening. Bij het inrichten van haar website maakt de gemeente dankbaar gebruik van verschillende NUP-bouwstenen, zoals Webrichtlijnen, DigiD, Samenwerkende Catalogi en Antwoord©. Deze bouwstenen gebruikt Almere om via de gemeentelijke website informatie volledig en duidelijk te ontsluiten. Zo hebben de inwoners van Almere de mogelijkheid om de status van hun (aan)vraag online te volgen. Almere wil een echte digitale dienstverlener zijn. Burgemeester Annemarie Jorritsma: : “Oftewel, laat de mensen niet naar ons komen, maar ga naar ze toe!”

goede website verbetert dienstverlening

De website van de gemeente Almere is in 2008 uitgeroepen tot de beste gemeentelijke website. In het jaarlijkse onderzoek naar overheidswebsites van Overheid heeft *Antwoord©* stond Almere.nl op de eerste plaats. Lidwien Venselaar, hoofdredacteur van de website: “ Almere heeft het projectprogramma Almere Direct opgezet, met als doel de dienstverlening te



verbeteren. Een goede website, waarop behalve elektronische dienstverlening onze inwoners ook veel informatie over de gemeente en onze producten en diensten kunnen vinden.” Opvallend aan de website is Ally, een digitale ambtenaar waaraan bezoekers van de website vragen kunnen stellen.

meer service via meer kanalen

De mogelijkheden die de website van Almere biedt, maar ook de wijze waarop de gemeente haar inwoners opzoekt, werpen hun vruchten af. Annemarie Jorritsma: “Wij hebben gekozen voor een digitale ambtenaar om op die manier onze informatie op nieuwe plekken en via nieuwe manieren aan te bieden. Zo bereiken we met Ally bijvoorbeeld meer mensen via iGoogle.nl en Buurtlink.nl. Ally is op deze manier een succesvol voorbeeld hoe je als gemeente nieuwe technologie kunt inzetten om de dienstverlening en informatievoorziening te verbeteren. Dankzij Ally kunnen wij hogere service tegen lagere kosten leveren, op meerdere plekken op internet.” Hieruit blijkt duidelijk dat e-overheid meer is dan alleen NUP, maar dat het NUP wel een noodzakelijke voorwaarde is om via nieuwe technologieën als iGoogle en Ally de juiste informatie te bieden voor burgers.

2.7.3. Beverwijk: eenvoudig verhuizen met minder bewijsstukken

Verhuizen is voor veel mensen een ingrijpende gebeurtenis. Er moet vaak van alles worden geregeld, zoals het nieuwe adres doorgeven aan de gemeente. Beverwijk komt de burger tegemoet.

corporaties krijgen inzage in GBA

Beverwijk is, geïnspireerd door een vergelijkbaar initiatief in Delft en Rotterdam, in 2008 intensief gaan samenwerken met de woningbouwcorporaties WOONopMaat en Pré Wonen binnen Beverwijk. Wanneer een huurder een (andere) woning bij de woningbouwcorporatie gaat huren, hoeven huurders niet meer bij het gemeentehuis langs om een uittreksel uit de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) op te vragen. Ook na het tekenen van het huurcontract hoeven ze niet meer naar de gemeente om hun verhuizing door te geven. De corpora-

ties kunnen namelijk, na toestemming van de huurder, via een beveiligde internetomgeving toegang tot de GBA krijgen. De corporaties kunnen vervolgens zelf de GBA-gegevens van de huurder controleren en het nieuwe adres doorgeven.

kosten besparen en sneller een woning vinden

Beverwijk heeft de intensieve samenwerking met de woningbouwcorporaties binnen de gemeente om verschillende redenen opgepakt. Mevrouw Folkerts, beleidsmedewerker Burgerzaken van de gemeente Beverwijk: “Met de samenwerking verbeteren we de service en dienstverlening van de gemeente aan huurders: zowel de administratieve lasten als de kosten voor het opvragen van het uittreksel uit de GBA zijn voor huurders lager geworden. Ook kunnen we hiermee de gemeentelijke woningtoewijzing realiseren, die door de woningbouwcorporaties wordt uitgevoerd. Woningen kunnen zo sneller toegekend worden.” Op die manier weet het College van Beverwijk op een innovatieve manier haar beleidsdoelstellingen op het gebied van dienstverleningsverbetering én het beperken van leegstand te realiseren.

betere dienstverlening en minder klanten

Folkerts: “De samenwerking leidt ook tot minder klanten aan de balie in het gemeentehuis én een juiste en actuele persoonsregistratie.”



politie Amsterdam Amstelland – Aangifte vermist document klantvriendelijker – 5 februari 2009

Aangifte én aanvraag van een nieuw document kunnen in Amsterdam nu bij één loket worden geregeld. Wie zijn document kwijt is, hoeft alleen nog maar langs bij het stadsdeelkantoor. De gemeente Amsterdam en de politie Amsterdam-Amstelland hebben, in samenwerking met de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van Verkeer en Waterstaat is de aangifteprocedure voor de vermissing van een Nederlands paspoort, identiteitskaart en rijbewijs verbeterd. Bij succes wordt de nieuwe aanpak naar verwachting landelijk ingevoerd. De belangrijkste wijziging is dat de Amsterdammer bij één loket - het loket burgerzaken - aangifte van vermissing kan doen én direct een nieuw document kan aanvragen. Echter, om fraude met identiteitsdocumenten terug te dringen, zullen valse aangiften streng worden aangepakt. Op een persbijeenkomst op 4 februari 2009 hebben staatssecretaris Bijleveld van Binnenlandse Zaken, hoofdcommissaris Welten en directeur Hoff van de Dienst Persoons- en Geo-informatie, zich uitgesproken voor een gezamenlijke inspanning om de administratieve lasten voor de burger te verminderen en identiteitsfraude aan te pakken.

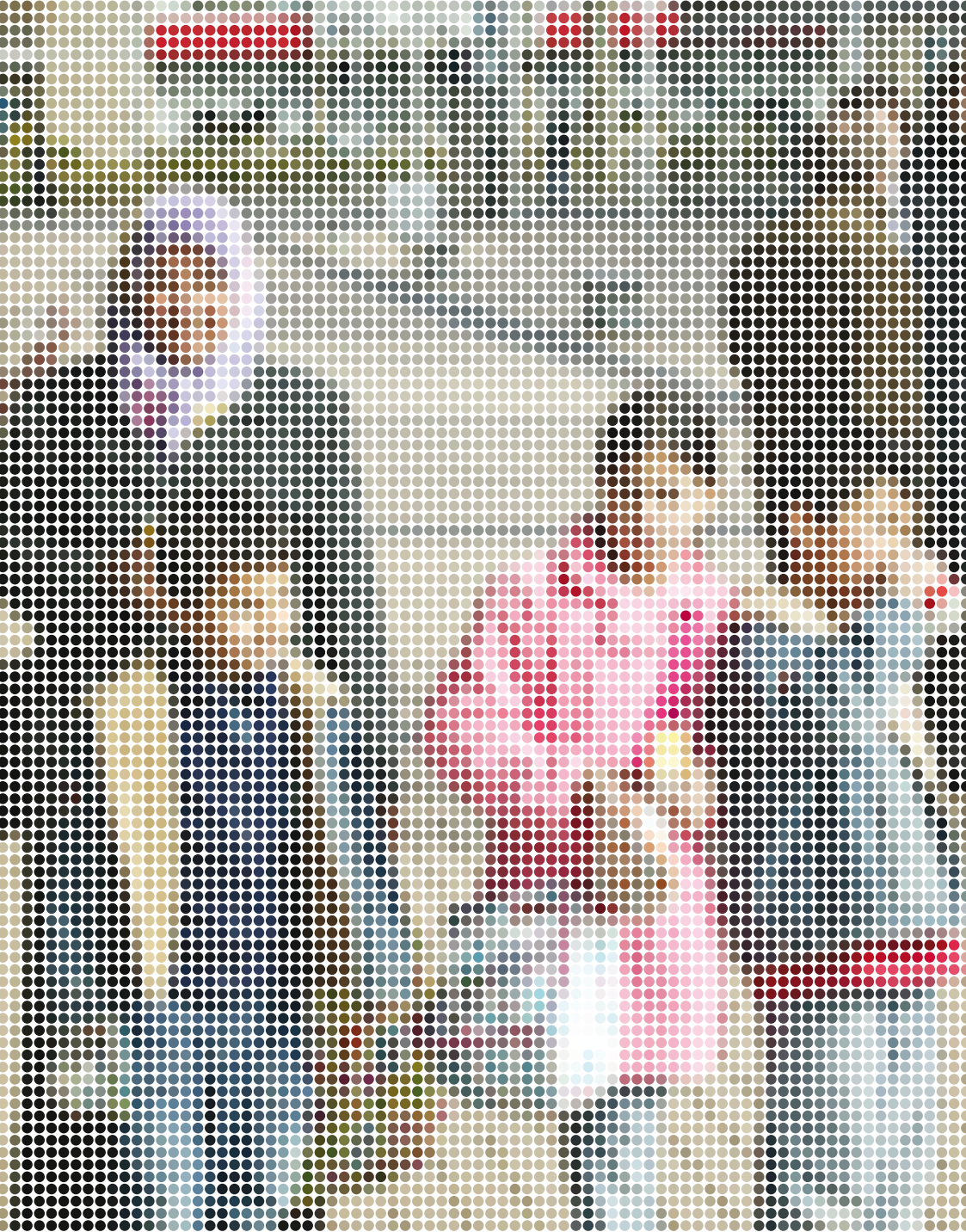
basisvoorzieningen uit het NUP die bijdragen aan betere dienstverlening

De DigiID maakt formele handelingen met de gemeente via het internet rechtsgeldig. **Mijn.Overheid.nl** geeft iedere burger een eigen pagina waar hij of zij haar zaken met de overheid kan volgen en starten.

Webrichtlijnen zorgen er voor dat uw gemeentelijke webpagina ook herkenbaar en leesbaar is voor doelgroepen die traditioneel moeite hebben met het digitale kanaal. Door het **Antwoord@**-concept kunnen gemeenten het loket namens alle overheden worden.

De **Samenwerkende catalogi** vormen een onontbeerlijke informatiebron voor gemeentelijke dienstverleners om via het **Antwoord@**-concept vragen te kunnen beantwoorden en handelingen te kunnen verrichten namens een grote hoeveelheid overheidsinstanties.

De Basisregistraties **GBA**, **BAG**, **NHR** en **BGT** voorkomen dat overheden burgers en bedrijven continu naar de bekende weg moeten vragen.



hoofdstuk 3

Daarom NUP!

Wij hopen dat u door het lezen van Daarom NUP er van overtuigd bent geraakt dat het aansluiten op de e-Overheid en het uitvoeren van de NUP-prioriteiten binnen uw eigen organisatie van groot belang is. Met de invoering van het NUP stapt uw organisatie een nieuw tijdperk binnen. Een tijdperk waarin u als bestuurder een arsenaal van nieuwe, ongekende mogelijkheden wordt geboden om de bestuurlijke doelstellingen van u en uw organisatie dichterbij te brengen. De voorbeelden in het vorige hoofdstuk zijn slechts het topje van de ijsberg, waarvan wij de komende jaren steeds meer gaan zien.

Wij kunnen u dan ook van harte aanraden om met uw collega's en uw ambtenaren het gesprek aan te gaan over wat het NUP voor uw gemeente kan betekenen. Hoe kan de infrastructuur van basisregistraties, digitale loketten en koppelingen tussen overheden ingezet worden om de uitdagingen waar u met uw gemeente voor staat het hoofd te bieden? De belangrijkste redenen om het NUP in te zetten zijn daarom hieronder nog eens samengevat.

waarom NUP?

- Omdat de burger en ondernemer ons als één overheid ziet en niet van het kastje naar de muur gestuurd wil worden.
- Omdat de burger liever zelf bepaalt waar, wanneer en via welk contactkanaal hij zaken doet met de gemeente.
- Omdat we burgers en bedrijven veel minder hoeven lastig te vallen dan we nu nog doen.
- Omdat transparantie bijdraagt aan het vertrouwen dat burgers en ondernemers hebben in hun overheid.
- Omdat we met elkaar hebben afgesproken dat alle overheden de gemeenten in staat stellen om de poort tot de overheid te zijn.
- Omdat burgers en ondernemers maar eenmaal hun gegevens hoeven aan te leveren en wij deze gegevens meervoudig kunnen gebruiken.
- Omdat we ons werk veel efficiënter en effectiever kunnen uitvoeren.
- Omdat we als overheden samen veel meer weten over onze inwoners dan we denken.

- Omdat we misbruik van overheidsmiddelen en fraude met overheidsvoorzieningen willen tegengaan.
- Omdat we verschillende doelgroepen beter kunnen bereiken.
- Omdat het ons meer grip geeft op maatschappelijke problemen.
- Omdat we niet meer op 40.000 verschillende plaatsten in de hele overheid dezelfde persoons- en adresgegevens hoeven bij te houden.
- Omdat we rechtvaardiger belastingen kunnen heffen en innen.
- Omdat tijdige en juiste informatie levens kan redden.
- Omdat alle andere overheden op uw gemeente bouwen en vertrouwen.

Het is daarnaast aan u als bestuurder om ervoor te zorgen dat de invoering van het NUP binnen uw organisatie voortvarend gebeurt. Uw ambtenaren zijn waarschijnlijk al bezig om diverse onderdelen van het NUP-programma in te voeren. Hun werk is echter niet eenvoudig. Zij moeten niet alleen technische problemen overwinnen om de benodigde ICT-infrastructuur goed te laten werken. Het goed gebruiken van de e-overheid-infrastructuur vraagt vaak een fundamentele herbezinning op de inrichting van een groot aantal werk-, dienstverlenings- en beleidsprocessen. De invoering zal daarom grote delen van uw organisatie gaan raken. Mensen zullen vaak op een andere manier moeten gaan werken. Voldoende geld, capaciteit en draagvlak zijn daarom minstens zo belangrijk voor het welslaan van het NUP. En juist daarin kunt u als bestuurder een rol spelen. Het succes van het NUP ligt mede in uw handen. Als u de kansen weet te omarmen die het NUP biedt, dan voelen uw ambtenaren zich gesterkt om de NUP-onderdelen voortvarend in te voeren.

Wij wensen u en uw organisatie veel profijt van het NUP en veel succes bij de invoering ervan.

Bijlage

De rol van het NUP bij administratieve lastenreductie voor burgers

Recent heeft EIM de rol van de NUP-bouwstenen bij de reductie van administratieve lasten (AL) onderzocht³. AL zijn de kosten voor burgers om te voldoen aan informatieverplichtingen die voortvloeien uit regelgeving van de overheid. Het gaat hierbij zowel om het nakomen van verplichtingen als om het uitoefenen van rechten. Deze kosten hebben betrekking op de door de burger bestede tijd (uitgedrukt in uren) en de gemaakte out-of-pocketkosten (uitgedrukt in euro's). Denk bijvoorbeeld aan het opzoeken van een paspoort, het maken van een fotokopie of een bezoek aan het stadhuis.

De Kabinetsplannen om de AL voor burgers te reduceren geven voor de periode van 2003 tot en met 2011 forse reductieramingen te zien. In totaal raamden de departementen (ten tijde van het onderzoek, medio 2009) voor burgers een reductie van circa 30 miljoen uur en € 307 miljoen om te voldoen aan informatieverplichtingen, die voortvloeien uit regelgeving van de Rijksoverheid.

Dit onderzoek laat zien wat de bijdrage van het gebruik van de NUP-bouwstenen is binnen de door de departementen geraamde administratieve lastenreducties van 23 maatregelen voor burgers. Hieruit blijkt dat het NUP vooral in tijd bijdraagt aan de AL reductie voor burgers. EIM raamt de maximale bijdragen van de NUP-bouwstenen aan de reducties van de 23 belangrijkste maatregelen op respectievelijk 9,1 miljoen uren (67 procent van de reductie van die maatregelen) en € 13 miljoen (18 procent van de reductie van die maatregelen). De NUP-bouwstenen worden de komende jaren gefaseerd ingevoerd. Bovendien zal niet elke burger van de beschikbare faciliteiten gebruik maken. Rekening houdend met de invoe-

³Het onderzoek NUP en administratieve lastenreductie is uitgevoerd door EIM, onderdeel van Panteia, in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.



rings- en gebruiksscenario's van de NUP-bouwstenen, worden de maximale bijdragen in de administratieve lastenreducties voor burgers geraamd op 8,4 miljoen uren (63 procent van de reductie van de 23 geselecteerde maatregelen) en €11,8 miljoen out-of-pocketkosten (16 procent van de reductie van diezelfde maatregelen)

Voorbeelden van AL-reducerende maatregelen van gemeenten waarbij gebruik wordt gemaakt van NUP-bouwstenen zijn:

- Het (in 2011) kunnen aanvragen van reisdocumenten bij een andere gemeente dan de eigen woongemeente.
- Het digitaal aangevragen van een parkeervergunning. Tegelijk met het digitaal aanvragen via DigiD geeft de aanvrager de gemeente toestemming om zijn gegevens te controleren in de GBA, het register van de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) en – indien nodig – om overige relevante controles uit te voeren.
- **De geautomatiseerde kwijtschelding van gemeentelijke belastingen.** Dit proces heeft tot doel om mensen met een bijstandsuitkering of een ander inkomen op bijstandsniveau, zoals mensen met alleen AOW, zonder ingewikkelde formulieren kwijtschelding van lokale belastingen te verlenen. Met deze maatregel wordt de armoedebestrijding verbeterd en worden de administratieve lasten voor gemeenten en burgers verminderd.

colofon

uitgave

RENOIR, in opdracht van de Vereniging van Nederlandse gemeenten, het Interprovinciaal Overleg, de Unie van Waterschappen en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

RENOIR is een onderdeel van ICTU.

redactie

adviesbureau ZenC

beeld

RENOIR, Stichting ICTU



fotografie

RENOIR, Stichting ICTU

grafische vormgeving

New Case, Den Haag



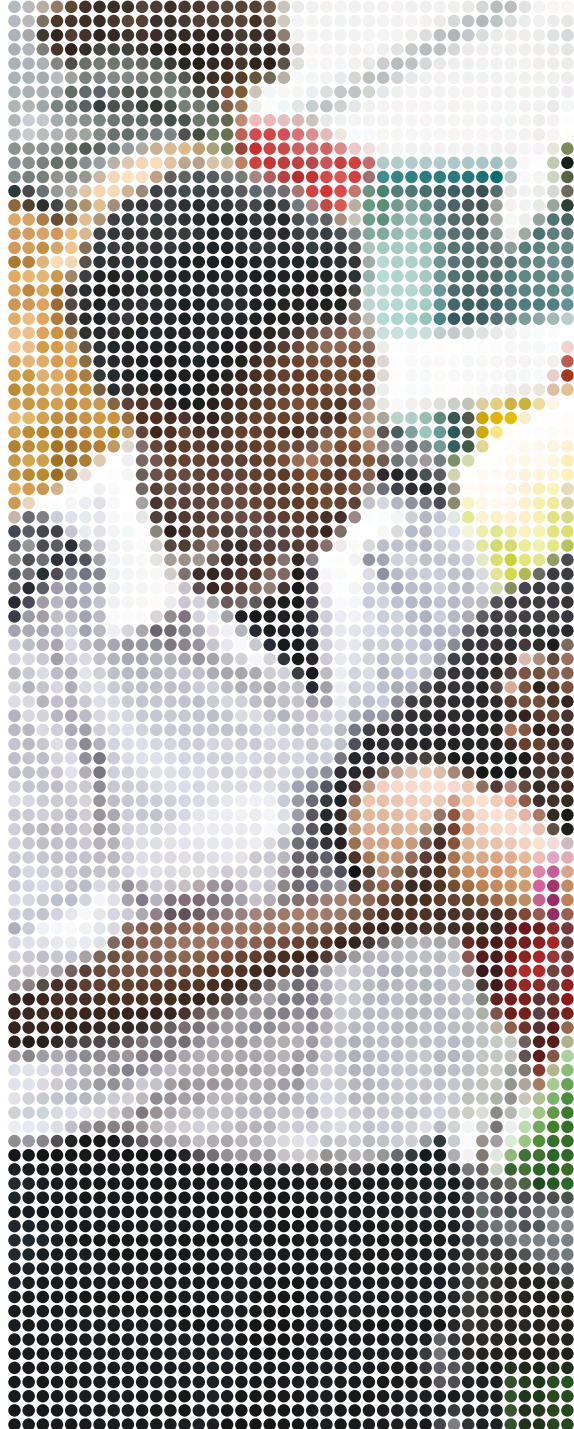
Den Haag, juni 2009

 UNIE VAN WATERSCHAPPEN



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties





e•OVERHEID

BOUW MEE AAN BETERE DIENSTVERLENING