



Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten

**Brief aan de leden  
T.a.v. het college en de raad**

informatiecentrum tel.  
(070) 373 8020

uw kenmerk

bijlage(n)

2

betreft

Ledenbrief stand van zaken NUP  
en e-overheid

ons kenmerk

BABVI/U201101919  
Lbr. 11/068

datum

08 november 2011

**Samenvatting**

De gemeentelijke dienstverlening aan burgers en bedrijven gaat de komende jaren ingrijpend veranderen. Met de decentralisaties op de terreinen jeugd, maatschappelijke ondersteuning en werken naar vermogen krijgen de gemeenten nieuwe taken. Door de bezuinigingen zal de gemeente haar uitvoering moeten stroomlijnen. Deze ambities kunnen alleen slagen als de gemeente haar informatiehuishouding op orde heeft en de interne processen geoptimaliseerd zijn. Het NUP (Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en E-overheid) biedt een basis-infrastructuur van ICT-bouwstenen, die randvoorwaardelijk is om de ambities te kunnen realiseren. Tot 2015 gaan VNG en KING samen met de gemeenten een grootschalig ondersteuningsprogramma uitvoeren om gemeenten te helpen bij de invoering van het NUP. Het programma, genaamd 'Operatie NUP', biedt aan gemeenten ondersteuning door het opzetten van een platform voor kennisdeling en het ontwikkelen van standaarden en toolkits. Zo bouwen de gemeenten mee aan één digitale overheid, met betere service en meer gemak. Met de uitvoering van het programma is €26,4 miljoen gemoeid. Daarnaast komt er €104 miljoen beschikbaar, waarmee gemeenten voor de ondersteuning in hun eigen specifieke situatie extra advies of voorzieningen kunnen inkopen. Het Rijk financiert de benodigde bedragen als een renteloze lening, die de gemeenten in 2015 afbetalen. Onderdeel van de financiering is een rijksbijdrage van netto €8,4 miljoen.

Het NUP bestaat uit een aantal geprioriteerde e-overheidsbouwstenen, die gemeenten en andere overheidsorganen, kunnen gebruiken om hun dienstverlening aan burgers en ondernemers sneller, beter en efficiënter te maken. Voorbeelden van de bouwstenen zijn de voorzieningen voor de berichtenbox van MijnOverheid, het gemeentelijk 14+netnummer of het stelsel van basisregistraties. Het doel van het NUP is uiteindelijk dat alle overheidsorganen alle digitale bouwstenen in de praktijk gaan gebruiken. Het NUP draagt zo bij aan een slagvaardige en dienstverlenende overheid voor burgers en ondernemers.

In deze brief informeren wij u over het belang van het NUP en Operatie NUP, over de gemaakte bestuurlijke afspraken, de wijze van financiering, en de ondersteuning die de gemeenten de komende jaren krijgen bij de implementatie van het NUP.



Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten

## Aan de leden

informatiecentrum tel.  
(070) 373 8020

uw kenmerk

bijlage(n)

2

betreft

Ledenbrief stand van zaken  
NUP en e-overheid

ons kenmerk

BABVI/U201101919  
Lbr. 11/068

datum

08 november 2011

Geacht college en gemeenteraad,

De gemeentelijke dienstverlening aan burgers en bedrijven gaat de komende jaren ingrijpend veranderen. Met de decentralisaties op de terreinen jeugd, maatschappelijke ondersteuning en werken naar vermogen krijgen de gemeenten nieuwe taken. Door de bezuinigingen zal de gemeente haar uitvoering moeten stroomlijnen. Deze ambities kunnen alleen slagen als de gemeente haar informatiehuishouding op orde heeft en de interne processen geoptimaliseerd zijn. Het NUP (Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en E-overheid) biedt een basisinfrastructuur van ICT-bouwstenen, die randvoorwaardelijk is om de ambities te kunnen realiseren.

Tot 2015 gaan VNG en KING samen met de gemeenten een grootschalig ondersteuningsprogramma uitvoeren om gemeenten te helpen bij de invoering van het NUP. Het programma, genaamd 'Operatie NUP', biedt aan gemeenten ondersteuning door het opzetten van een platform voor kennisdeling en het ontwikkelen van standaarden en toolkits. Zo bouwen de gemeenten mee aan één digitale overheid, met betere service en meer gemak. Met de uitvoering van het programma is €26,4 miljoen gemoeid. Daarnaast komt er €104 miljoen beschikbaar, waarmee gemeenten voor de ondersteuning in hun eigen specifieke situatie extra advies of voorzieningen kunnen inkopen.

In deze brief informeren wij u over het belang van het NUP en Operatie NUP, over de gemaakte bestuurlijke afspraken, de wijze van financiering, en de ondersteuning die de gemeenten de komende jaren krijgen bij de implementatie van het NUP.

### 1. Achtergrond en ontwikkelingen

Naast de genoemde decentralisatieoperaties werken de gemeenten aan het verbeteren van de dienstverlening. De gemeente positioneert zich als de 'meest nabije overheid' en stelt de vraag van de burger centraal. De dienstverlening verloopt steeds meer via het digitale kanaal. Ook hiervoor is invoering van de e-overheidvoorzieningen uit het NUP van groot belang.

In de gemeentelijke visie op dienstverlening<sup>1</sup> is er dan ook volop aandacht voor de rol en het belang van ICT. In de visie staat de vraag van burgers, bedrijven en instellingen centraal. Door gebruik te maken van het stelsel van basisregistraties hoeft de overheid haar burgers niet langer lastig te vallen met overbodige vragen. Eenmaal verzamelde gegevens kunnen – uiteraard met inachtneming van privacy- en beveiligingsaspecten – worden hergebruikt in verschillende processen binnen een gemeente en tussen overheidsorganisaties onderling. Dit is van belang, zowel voor het verbeteren van de dienstverlening (“de overheid vraagt niet naar de bekende weg”) als voor de handhaving (“de overheid laat zich niet voor de gek houden”). Deze gemeentelijke visie is in overleg met het Rijk, de provincies en de waterschappen verbreed tot een overheidsbrede visie op dienstverlening.

Om de visie op dienstverlening te kunnen realiseren en de uitdaging voor gemeenten waar te kunnen maken, hebben gemeenten strategische keuzes gemaakt op het terrein van informatiebeleid. De gemeenten hebben gezamenlijk de @genda 2015 opgesteld, de gemeentelijke agenda informatiebeleid. Deze is op de Algemene Ledenvergadering van 8 juni 2011 vastgesteld. De @genda is als bijlage bij deze brief gevoegd.

## **2. Bestuurlijke afspraken NUP en i-NUP**

Het NUP (Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en E-overheid) bestaat uit een aantal geprioriteerde e-overheidsbouwstenen die gemeenten en andere overheidsorganen, kunnen gebruiken om hun dienstverlening aan burgers en ondernemers sneller, beter en efficiënter te maken. Voorbeelden van de bouwstenen zijn de voorzieningen voor de berichtenbox van MijnOverheid, het gemeentelijk 14+netnummer of het stelsel van basisregistraties. Het doel van het NUP is uiteindelijk dat alle overheidsorganen alle digitale bouwstenen in de praktijk gaan gebruiken. Het NUP draagt zo bij aan een slagvaardige en dienstverlenende overheid voor burgers en ondernemers.

De afgelopen jaren is veel aandacht geweest voor de ontwikkeling van de NUP-bouwstenen. De invoering en ingebruikname van de bouwstenen blijven echter achter.<sup>2</sup> De VNG heeft met het Rijk in de ‘Bestuursafspraken 2011-2015’<sup>3</sup> afgesproken de komende periode aandacht te geven aan het afmaken van de geprioriteerde bouwstenen en het invoeren van die bouwstenen in de gemeentelijke praktijk. Deze afspraken zijn uitgewerkt in het i-NUP, de ‘Overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid’. De inhoud van het i-NUP, inclusief de bouwstenen die de komende jaren met prioriteit ingevoerd zullen worden, is nader toegelicht in de bijgesloten brochure ‘Eén digitale overheid: betere service, méér gemak’.

### *Nadruk op gebruik, belang van samenhang*

Het i-NUP is een implementatieagenda. Het gebruik en de toepassing van de bouwstenen staat centraal, met als doel verbetering van de dienstverlening en stroomlijning van de uitvoeringsorganisaties van gemeenten. De praktijk binnen de gemeenten (en waterschappen, provincies en uitvoeringsorganisaties) staat centraal. De bouwstenen zijn een middel, en niet het doel. Het i-NUP zal daarom naar zijn aard meer vraaggedreven zijn, waarbij de vraag van gemeenten (en

---

<sup>1</sup> Dienstverlening draait om mensen, De basis op orde, werken aan de toekomst, VNG, maart 2010, zie [http://www.vng.nl/Documenten/vngdocumenten/2010\\_lbr/Dienstverlening\\_draait\\_om\\_mensen.pdf](http://www.vng.nl/Documenten/vngdocumenten/2010_lbr/Dienstverlening_draait_om_mensen.pdf)

<sup>2</sup> Gateway Review, wederzijdse gijzeling of de as van het goede, BZK, december 2009

<sup>3</sup> Bestuursafspraken Rijk-Gemeenten 2011 – 2015, paragraaf 7.7. Elektronische Overheid

andere overheden) leidend is. Het programma zal minder aanbodgedreven zijn. Hierin onderscheid het i-NUP zich van het NUP, dat sterk gefocused was op de losse bouwstenen.

Het i-NUP benadert de bouwstenen vanuit de samenhang. Dit leidt er toe dat in de praktijk van de gemeenten een aantal gemeentelijke systemen en/of processen belangrijker zullen zijn dan de losse i-NUP-bouwstenen. Gemeenten geven aan voortgang te willen maken met de invoering van een gemeentelijk KCC (klantcontactcentrum), het principe van proces -en zaakgericht werken, een mid-office voorziening en een systeem voor de documentaire informatievoorziening (DIV). Deze gemeentelijke voorzieningen zijn als zodanig geen onderdeel van het i-NUP, maar kunnen in de implementatie wel als drager dienen om de verschillende i-NUP-bouwstenen in hun *samenhang* in de gemeentelijke praktijk in te voeren.

#### *Opbrengsten van het i-NUP*

Een harde businesscase voor het i-NUP is niet te maken. Er zijn baten te verwachten. De opbrengsten bestaan uit maatschappelijke baten, zoals betere vraaggestuurde dienstverlening en bijvoorbeeld de mogelijkheid om sneller te kunnen handelen in de openbare orde en veiligheidssector. Daarnaast zal met het NUP de kwaliteit van de overheidsinformatie verbeteren. Tenslotte zijn er besparingen te verwachten als gevolg van lagere administratieve lasten en minder dubbel administratief werk.

De opbrengsten zijn moeilijk te kwantificeren. De baten van het stroomlijnen van de gemeentelijke organisatie vallen verspreid in de organisatie en versnipperd in de processen. De baten als gevolg van de verbeterde dienstverlening zijn moeilijk in geld uit te drukken. Een belangrijk deel van de 'verbetering' bestaat uit het blijven voldoen aan de toenemende verwachtingen van burgers en bedrijven. Wel of niet digitale dienstverlening is voor de overheid niet langer een keuze, de moderne maatschappij eist dit gewoonweg.

KING (Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten) heeft een raming gemaakt van de baten als gevolg van de realisatie van het NUP. Geraamd is dat het voor gemeenten jaarlijks €215 miljoen opbrengt en voor het Rijk jaarlijks €123 miljoen.<sup>4</sup> In een contra-expertise is bevestigd dat de baten moeilijk toegerekend kunnen worden. Daarnaast was de conclusie dat de gevonden bedragen onvoldoende onderbouwd en indicatief zijn (maar in de praktijk waarschijnlijk hoger uitvallen).

#### *Resultaatverplichtingen*

In het i-NUP zijn resultaatverplichtingen afgesproken waaraan rijk en gemeenten in 2015 moeten voldoen. Het Rijk verplicht zich met het i-NUP tot het tijdig realiseren en opleveren van de verschillende bouwstenen. Bouwstenen dienen minimaal een half jaar voor de aansluitingdatum gereed te zijn. De gemeenten verplichten zich met het i-NUP tot het implementeren en in gebruik nemen van de bouwstenen. De exacte resultaatverplichtingen zijn in de bijgesloten brochure 'Eén digitale overheid: betere service, méér gemak' opgenomen.

Elke gemeente dient te voldoen aan de resultaatverplichtingen. Gemeenten hebben zich hieraan gecommitteerd middels paragraaf 7.7 *Elektronische Overheid* in de Bestuursafspraken 2011-2015. Een deel van de bouwstenen is of wordt daarnaast wettelijk verplicht. In de bijgesloten brochure is aangegeven welke bouwstenen dit zijn.

---

<sup>4</sup> Notitie implementatie NUP, de baten in beeld, KING, oktober 2010.

### *Implementatieondersteuning voor gemeenten*

De gemeenten hebben aangegeven behoefte te hebben aan ondersteuning bij het implementeren van de bouwstenen.<sup>5</sup> Uit het onderzoek blijkt dat 84% van de gemeenten in meer of mindere mate behoefte heeft aan *een vorm* van implementatieondersteuning. Tegelijkertijd blijkt dat de specifieke vragen die gemeenten hebben sterk uiteen lopen. De meeste behoefte aan ondersteuning is er bij het inrichten van proces- en zaakgericht werken, het landelijk delen van beschikbare kennis en het ondersteunen bij de praktische uitvoering van de NUP-projecten.

In de Bestuursafspraken is afgesproken om € 132 miljoen vrij te maken voor de implementatieondersteuning. Deze ondersteuning bestaat uit twee componenten:

1. *Specifieke* (maatwerk) ondersteuning. Gemeenten ontvangen in de periode 2011- 2015 via het Gemeentefonds een stimuleringsimpuls van in totaal €104 miljoen. De stimuleringsimpuls helpt gemeenten bij het feit dat de kosten voor de baat uitgaan. Gemeenten kunnen zo naar eigen behoefte, specifieke ondersteuning 'achter de voordeur' inkopen, bijvoorbeeld bij door KING gecertificeerde e-adviseurs.
2. *Generieke* ondersteuning door KING. Ten behoeve van gemeenten ontwikkelt KING generieke ondersteuningsinstrumenten, zoals standaarden en toolkits. KING zal dit programma in opdracht van de VNG uitvoeren. Het programma – genaamd Operatie NUP – faciliteert, ondersteunt en adviseert gemeenten bij de implementatie van de NUP-bouwstenen. Het programma voorziet in een samenhangend geheel van ondersteuningsmiddelen die gemeenten in staat stellen om zelf de resultaatafspraken efficiënt en in lijn met de eigen gemeentelijke ambities te behalen. Voor Operatie NUP is een budget van netto € 26,4 miljoen beschikbaar. De gemeenten dragen hieraan via het gemeentefonds € 18 miljoen bij. Vanuit de rijksbijdrage is € 8,4 miljoen beschikbaar.<sup>6</sup>

### **3. Financiering**

De gemeentelijke bijdrage aan zowel de generieke als de specifieke ondersteuning wordt door het Rijk middels een kasschuif voorgeschoten. De terugbetaling van de gemeentelijke bijdrage gebeurt in 2015 en is eenmalig. Er is geen sprake van een structurele afroming van de baten door het Rijk. Dit is in lijn met de afspraken die eerder in het NUP zijn gemaakt, namelijk dat gemeenten zelf verantwoordelijk zijn voor de implementatie van de bouwstenen, maar dat zij eventuele baten ook zelf mogen houden. De bedragen en de uitwerking van de kasschuif zijn via de mei- en septembercirculaire 2011 al verwerkt. De eerste tranche van de specifieke ondersteuning (voor 2011) heeft u inmiddels ontvangen.

Over de generieke ondersteuning is de VNG BTW verschuldigd. De gemeenten kunnen deze namens hen betaalde BTW terugvorderen via het BTW-compensatiefonds (BCF). U heeft een aparte ledenbrief ontvangen over de BTW-compensatie bij centraal geregisseerde activiteiten.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Brede uitvraag invoering en gebruik NMUP-bouwstenen, KING, februari 2011

<sup>6</sup> De rijksbijdrage is bruto € 10 miljoen. Dit geld is bestemd voor de uitvoering van Operatie NUP in opdracht van de VNG. Hierover is BTW verschuldigd, zodat er netto voor Operatie NUP vanuit het Rijk € 8,4 miljoen beschikbaar is.

<sup>7</sup> Uitnemen uit het gemeentefonds t.b.v. centraal geregisseerde activiteiten en BTW, ledenbrief 11/062, VNG, 7 oktober 2011

Voor de specifieke ondersteuning zijn per jaar de volgende bedragen beschikbaar voor de gemeenten:

<b>Specifieke ondersteuning</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>totaal</b>
Kasschuif tbv specifieke onderst.	24,7	24,7	24,7	24,7	99,0
Retour BTW voor generieke ondersteuning (uit BCF)	0,7	1,4	1,4	1,4	5,0
Totaal beschikbaar voor gemeenten	25,4	26,2	26,2	26,2	104,0

(bedragen in miljoenen euro's)

Het bedrag van € 24,7 miljoen is elk jaar als directe uitkering vanuit het gemeentefonds beschikbaar. Het bedrag wordt verdeeld over de gemeenten naar rato van het aantal inwoners. Het totaal beschikbare bedrag per jaar is niet geoormerkt.

#### **4. Ondersteuning bij implementatie: Operatie NUP**

Het Programma Operatie NUP biedt generieke ondersteuning aan gemeenten om de grootschalige implementatie van de NUP-bouwstenen te realiseren. Met het programma draagt KING (Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten) bij aan de realisatie van het i-NUP. KING wil met het programma gemeenten in hun kracht zetten. Het programma bouwt voort op de ervaring, die de afgelopen jaren is opgedaan met EGEM, de i-Teams en de invoering van bijvoorbeeld het Digitaal Klant Dossier (door het CP-ICT).

De aanpak richt zich op verschillende lagen binnen en buiten de gemeentelijke organisatie. Binnen de gemeente richt Operatie NUP zich op (bestuurlijke) bewustwording van het belang van de effecten van het i-NUP. Daarnaast is het programma gericht op de praktische ondersteuning van de beleidssectoren en de afdeling I&A. In de omgeving buiten de gemeenten biedt het programma expliciet aandacht aan onder andere de leveranciers van gemeentelijke ICT-syemen, de departementen (als opdrachtgever voor de bouwstenen) en de ketenpartners van gemeenten (zoals het UWV, de Belastingdienst of het Kadaster).

De aanpak is gebouwd op vier pijlers:

1. *Impactanalyses*. Voor elke bouwsteen doet KING een toets of de bouwsteen in de praktijk goed bruikbaar is en of deze geïmplementeerd kan worden.
2. *Ontwikkeling van standaarden en koppelvlakken*. KING ontwikkelt samen met gemeenten en ICT-leveranciers gedragen standaarden voor binnen- en buitengemeentelijke koppelingen.
3. *Ondersteuningstoolkit*. Het programma ontwikkelt een toolbox om gemeenten te helpen zelf de invoering van de NUP-bouwstenen ter hand te nemen. De toolbox bestaat onder andere uit architectuurbeschrijvingen, voorbeelden voor programmaplannen, communicatietools en zelf-analysetools voor gemeenten.
4. *Relatiemanagement en kennisdeling*. Vanuit deze pijler wordt de input vanuit gemeenten georganiseerd en het relatiemanagement met alle betrokken ingericht.

Overkoepelend richt Operatie NUP een monitoring in. De monitor geeft aan gemeenten via rapportages op verschillende niveaus inzicht in hoe de invoering van het NUP is gevorderd. Naast sturingsinstrument is de monitoring expliciet ook bedoeld voor gemeenten om te kunnen benchmarken. De monitor zal daarom aansluiten bij [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl).

Eind 2012 zal een mid-term review worden uitgevoerd op Operatie NUP. Het doel van de mid-term review is om te bepalen of Operatie NUP en de specifieke ondersteuningsimpuls inderdaad leiden tot een versnelling in de invoering van het i-NUP. Als eind 2012 blijkt dat het programma onvoldoende effect heeft kan worden besloten het programma stop te zetten.

#### **5. Advies aan de gemeente**

KING is de komende weken bezig met het opstarten van Operatie NUP. Op korte termijn zullen alle gemeenten door KING nader geïnformeerd worden en betrokken worden bij de uitvoering van het programma. Wij adviseren de gemeenten de volgende acties te ondernemen:

1. Maak een herijking van het EGEM-I realisatieplan dat eerder door uw gemeente is vastgesteld. Hoe ver is de uitvoering van het realisatieplan gevorderd? Sluiten de in het plan opgenomen doelstellingen aan op de resultaatverplichtingen?
2. Maak binnen uw gemeente afspraken met FEZ, dienstverlening en I&A over de mogelijke besteding van de middelen voor de specifieke ondersteuning. De middelen zijn bedoeld om investeringen mogelijk te maken, die helpen bij de ingebruikname van de NUP bouwstenen.
3. Benoem één verantwoordelijke functionaris voor de uitvoering van het NUP binnen uw gemeente. Dit kan bijvoorbeeld de gemeentelijke CIO zijn of de gemeentesecretaris. Onderdeel van Operatie NUP is dat KING bij elke gemeente één contactpersoon heeft, met zicht op de voortgang binnen de gemeente en doorzettingsmacht om de invoering van de NUP-bouwstenen mogelijk te maken.

#### **Tenslotte**

Het NUP is een complex programma met veel dwarsverbanden binnen gemeenten en tussen gemeenten onderling. Dit programma kan alleen slagen als gemeenten over de gehele linie met elkaar gezamenlijk werk maken van de basisinfrastructuur en de slimme verbindingen daarbinnen. Met het i-NUP, en de afspraken over financiering en monitoring, is een goede basis gelegd om aan de slag te gaan. KING heeft met het programmaplan voor Operatie NUP hiervoor een gedegen voorstel neergelegd. Wij zien in dezen uit naar een geslaagde samenwerking tussen de gemeenten, KING en de VNG.

Hoogachtend,

Vereniging van Nederlandse Gemeenten



mr. R.J.J.M. Pans,  
voorzitter directieraad

Deze ledenbrief staat ook op [www.vng.nl](http://www.vng.nl) onder brieven.