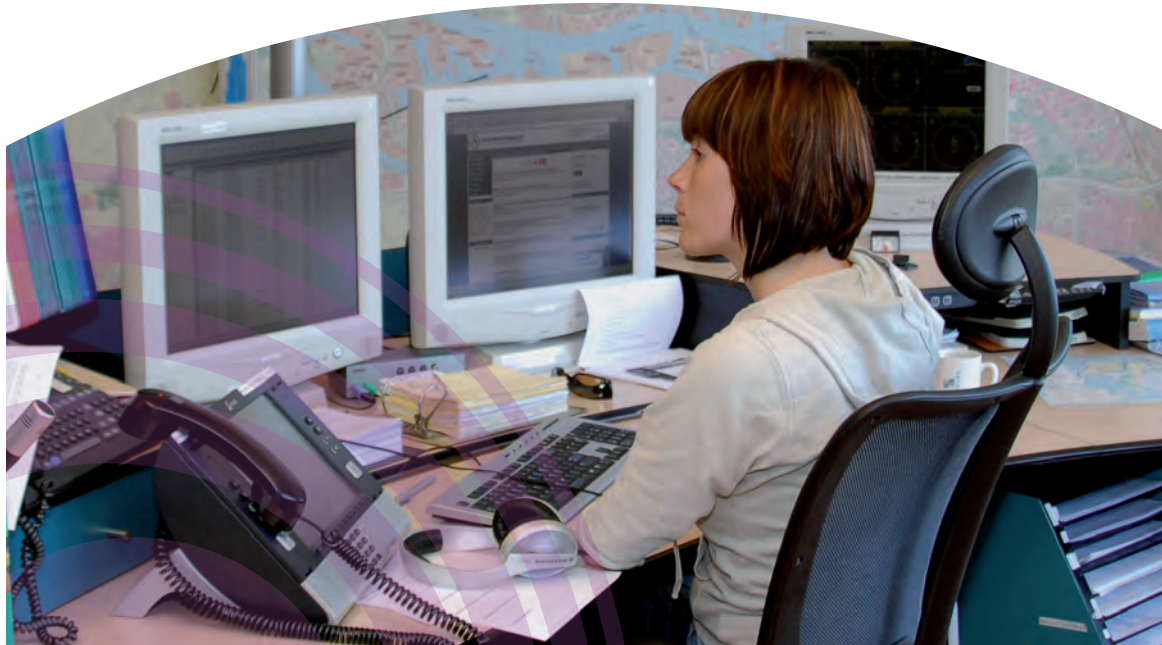




Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten



## @genda 2015: slimme verbindingen gemeentelijke agenda informatiebeleid

Gemeenten staan de komende jaren voor nieuwe uitdagingen. Met nieuwe taken als gevolg van decentralisaties, nieuwe manieren van werken en beter beleid. Dat kan alleen door goede samenwerking met mensen en organisatieonderdelen in onze gemeente. Maar ook door samenwerking met elkaar in onze regio's en zo mogelijk op landelijk niveau. Voorwaarde is dat we onze gegevens en informatie op orde hebben en slimme verbindingen leggen.

We maken als gemeenten gebruik van de nieuwe mogelijkheden van informatie-uitwisseling en nieuwe netwerken. Door informatie te delen en processen te optimaliseren worden we als gemeenten effectiever in dienstverlening en beleid, in het verbeteren van veiligheid, in mensen aan het werk krijgen, in het plannen van voorzieningen. Verbeteren we echt onze informatiepositie of werken we binnen onze gemeente al in de basis langs elkaar heen? Werken we echt samen met andere organisaties in het delen van informatie?

Steeds meer gemeenten ervaren dat we flinke besparingen kunnen realiseren door onze informatie op orde te hebben en te delen. Daarmee kunnen we nog doelmatiger werken. Vinden we vaak het wiel opnieuw uit? Doen we veel dubbel werk in het bevragen van inwoners en bedrijven? Maken we slim gebruik van de informatie die we als overheid in huis hebben? Pakken we echt de financiële voordelen door slimmere verbindingen met elkaar te maken?

Burgers delen van alles en nog wat met elkaar via internet. Overheidsinformatie moet betrouwbaar en van voldoende kwaliteit zijn. Dat raakt in de kern de legitimatie van ons werk. Houden we voldoende rekening met beveiliging en privacy? Houden we het wettelijk doel voor ogen om informatie te hebben en te delen? Zijn we scherp in het onderscheid 'need to know' en 'nice to know'? Bieden we onze inwoners de mogelijkheid om de informatie te kennen en waar nodig te corrigeren?

De opgaven op het terrein van de overheidsinformatievoorziening zijn niet primair technisch maar ook politiek en bestuurlijk. Ze raken uiteindelijk de bedrijfsvoering van de gemeente, maar vragen vooraf bestuurlijke visie, focus en draagvlak. Binnen deze kaders hebben uitvoerders de ruimte om de uitvoering slim te organiseren.

De ene gemeente is verder dan de andere. We willen ook onze eigen behoefte en tempo bepalen, want we zijn immers autonoom. Tegelijk zien we dat door samen te werken op regionaal en landelijk niveau we meer bereiken. Als we samen standaarden afspreken worden we er op den duur individueel beter van zonder onze autonomie te verliezen. Als we zelf onze agenda formuleren kunnen we ook beter samenwerken met de rijksoverheid. Daarom is het belangrijk dat we als 'branche' van gemeenten optrekken. Deze @genda 2015: slimme verbindingen, de bestuurlijke gemeentelijke agenda informatiebeleid is tot stand gekomen door en voor gemeenten. De agenda formuleert onze gezamenlijke koers voor de komende jaren.

*Han Polman*

*Burgemeester van Bergen op Zoom*

*Voorzitter subcommissie Gemeentelijke Dienstverlening en Informatiebeleid VNG*

# 1. Maatschappelijke vraagstukken en informatie

Gemeenten staan de komende jaren voor uitdagingen als gevolg van onder andere de decentralisaties, minder geld en betere dienstverlening met minimale administratieve lasten. Hiervoor zijn een effectieve en efficiënte manier van werken en de beschikbaarheid van de juiste, actuele en betrouwbare gegevens noodzakelijke randvoorwaarden. Het belang van het op orde hebben van het gemeentelijke informatiebeleid zal alleen maar toenemen. Het is van belang om onze informatie bestuurlijk slim te organiseren en te verbinden. Hierdoor wordt ons beleid effectiever, doelmatiger en neemt het vertrouwen van burgers in de overheid toe.

## *Toonaangevende dienstverlening en maatschappelijke vraagstukken*

Gemeenten willen een toonaangevende dienstverlener zijn. Bijna 80% van de gemeenten heeft in de collegeprogramma's verbetering van dienstverlening als ambitie opgenomen<sup>1</sup>. Dit in de brede betekenis van het woord. Gemeenten stellen de leefomgeving van burgers en bedrijven centraal. Gemeenten werken samen met buurgemeenten en netwerkpartners waar dat kan en gewenst is. Dit is van belang voor de doelstellingen die we willen bereiken: meer efficiëntie binnen de overheid, de vraag van de burger centraal stellen (mensgericht), snelle en zekere dienstverlening, werken als één overheid, bekende gegevens niet opnieuw vragen, transparantie en aanspreekbaarheid<sup>2</sup>. Daarbij gaan gemeenten zorgvuldig om met de privacy van burgers. Gemeenten hebben voortdurend aandacht voor het doel waarvoor informatie wordt vastgelegd en gebruikt.

Bij het verbeteren van dienstverlening zal voortdurend de vraag zijn hoe dat met minder middelen kan. Veelal is sprake van involdeneffecten: een investering op korte termijn waar op langere termijn de structurele baten zichtbaar worden. Die baten hebben overigens niet altijd alleen betrekking op de eigen organisatie maar vallen ook bij anderen.

Dienstverlening krijgt voor gemeenten concreet vorm in de diverse maatschappelijke domeinen waar gemeenten als meest nabije overheid een belangrijke rol hebben. De op stapel staande decentralisaties op het gebied van jeugdzorg, werkgelegenheidstaken en delen van de AWBZ zijn hier getuige van. Niet alleen samenwerking binnen de eigen gemeente, tussen gemeenten in de regio, maar vooral samenwerking van gemeenten met andere overheidsorganisaties, netwerksamenwerking, is cruciaal om als gemeenten maatschappelijke vraagstukken voortvarend aan te kunnen pakken. Denk hierbij aan:

- Centra voor Jeugd en Gezin waar ouders, verzorgers, jongeren, kinderen en professionals terecht kunnen voor informatie, advies en ondersteuning;
- Veiligheidshuizen, waar verschillende veiligheidspartners waaronder gemeenten zich richten op een integrale, probleemgerichte aanpak om de objectieve en subjectieve sociale veiligheid te bevorderen;
- *Regionale Informatie en Expertisecentra* waar gemeenten, openbaar ministerie, politie, belastingdienst en bijzondere opsporingsdiensten samen werken om georganiseerde criminaliteit aan te pakken om de weerbaarheid van de overheid tegen inbreuken van criminelen te vergroten;
- *Regionale Uitvoeringsdiensten / Omgevingsdiensten* om de uitvoering rond regelgeving op het gebied van ruimte, bouwen en milieu te verbeteren;
- *Werkpleinen* waar werkzoekenden worden geholpen bij het vinden van een baan of het verkrijgen van een uitkering;
- *Wet maatschappelijk ondersteuning* (WMO) om kwetsbare groepen, met name mensen met een lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking, bij de maatschappij te betrekken;
- *Ondernemerspleinen*, het ene loket waar ondernemers met hun vragen, opmerkingen, belastingen, verplichtingen, vergunningen, financiering, informatie over projecten, huisvesting, etc. terecht kunnen.

1 Dienstverlening in coalitieakkoorden, TNS-NIPO, augustus 2010

2 VNG, Dienstverlening draait om mensen, maart 2010 en Dienstverlening samen doen - overheidsbrede visie op dienstverlening, september 2010.

### **Basis op orde**

Voorwaarde voor de totstandkoming van dit soort vormen van integrale toonaangevende dienstverlening is dat de basis informatiehuishouding bij alle betrokken organisaties op orde is. De basis op orde houdt in dat de ondersteunende (menserichte) informatievoorziening werkt en efficiënt wordt ingezet. Zowel in de communicatie met inwoners als in de bedrijfsvoering.

Medewerkers in deze organisaties moeten snel, foutloos, plaatsonafhankelijk en zo efficiënt mogelijk informatie met elkaar kunnen uitwisselen. Dat vraagt om afspraken over hoe en welke gegevens we met elkaar uitwisselen, het vraagt om standaarden. Het is dan ook niet voor niets dat de Nederlandse overheid bezig is met de realisatie van standaarden op het gebied van front-office dienstverlening, stelsel van basisregistraties en proces- en zaakgerichtwerken. Hieronder wordt voor een aantal domeinen het belang van de basis op orde aangegeven.

#### **Werkpleinen**

Op werkpleinen helpen gemeenten en UWV in goede samenwerking werkzoekenden bij het vinden van een baan of het verkrijgen van een uitkering. Hiertoe hebben gemeenten en het UWV onderling afgesproken welke dienstverlening wanneer en door wie wordt gestart en communiceren ze gericht met elkaar. Hierdoor is er sprake van integrale dienstverlening waarbij de behoefte van de burger centraal staat en eenmalige uitvraag en meervoudig gebruik van gegevens de leidraad is. Door deze manier van samenwerking worden mensen beter en sneller geholpen. Gemeenten werken hierbij ook integraal met andere dienstverleners zoals schuldhulpverlening.

Mens Centraal ondersteunt de integraliteit van de dienstverlening. Onder andere met een geautomatiseerd systeem dat voorkomt dat dienstverleners tegelijkertijd aan hetzelfde werken zonder dit van elkaar te weten. Het systeem helpt medewerkers op tijd de juiste dienstverlening te starten en toont hen – mits geautoriseerd - de relevante klantinformatie. Aan dit systeem liggen onder andere afspraken over de uit te wisselen gegevens (besluit SUWI en stelsel van basisregistraties) en standaarden die voor de gegevensuitwisseling worden gebruikt ten grondslag.

#### **Veiligheidshuizen**

In veiligheidshuizen werken gemeenten, politie, Openbaar Ministerie, Raad voor de Kinderbescherming, reclasseringsorganisaties, welzijnsorganisaties en eventueel onderwijs- en zorginstellingen samen om daders met meerdere en structurele problemen (voornamelijk op het gebied van werk en inkomen, verslaving of huisvesting) te begeleiden naar structurele oplossingen en terugval of herhaling te voorkomen. Binnen een veiligheidshuis wordt informatie uitgewisseld en beter met elkaar gecommuniceerd, zodat het niet langer voorkomt dat iemand meerdere soortgelijke of zelfs tegenstrijdige behandelingen tegelijkertijd ondergaat.

Dit wordt ondersteund door het Generiek Casuoverleg Ondersteunend Systeem (GCOS). GCOS slaat beperkte informatie over een casus op: informatie over betrokkenen, de locatie van de melding en de afspraken die betrokken instellingen hebben gemaakt. Informatie over de uitvoering en voortgang van de afspraken leggen de instellingen vast in hun eigen informatiesystemen.

De bedoeling is dat GCOS door middel van koppelingen - voor zover de gebruiker daartoe is geautoriseerd - informatie uit de bronsystemen ophaalt en weergeeft. De eerste versie van GCOS heeft een koppeling met de GBA (Basisregistratie Personen). In volgende opleveringen is men van plan te koppelen met voornamelijk justitiële systemen, zoals die van de politie, het Openbaar Ministerie, de Raad voor de Kinderbescherming, maar ook Bureau Jeugdzorg. De vraag is hoe ver men met koppelen wil gaan, gelet op de privacy gevoelige informatie die wordt uitgewisseld.

#### **Burgerzaken**

Gemeenten hebben de ambitie om de dienstverlening op orde te hebben op het terrein van burgerzaken. Met het mogelijk maken van het doen van elektronische aangifte, overlijden of huwelijksvoornemen worden ambities van één overheid, eenmalige uitvraag van gegevens en efficiënt werken concreet. Het vastleggen, beheren en verstrekken van authentieke persoonsgegevens is dan ook één van de kerncompetenties van Burgerzaken. In dit kader zijn de totstandkoming van de Basisregistratie Personen, aansluiting hiervan op het stelsel van basisregistraties en de modernisering van het informatiesysteem voor de GBA in samenhang met standaardisatie van het berichtenverkeer met nieuwe voorzieningen (Digikoppeling, Digilevering en Digimelding) enkele belangrijke ontwikkelingen.

## Omgevingsdiensten / Regionale Uitvoeringsdiensten (RUD's)

Met de invoering van de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo), krijgen burgers en bedrijven de mogelijkheid om één geïntegreerde omgevingsvergunning aan te vragen betreffende bouwen, wonen, monumenten, ruimte, natuur en milieu. Hierbij is steeds één van de overheidsorganen, rijk, provincies of gemeenten, het bevoegd gezag. Voor de uitvoering van het afhandelen van de omgevingsvergunning maken de overheidsorganen gebruik van zogenaamde Regionale Uitvoeringsdiensten (RUD's). Om de informatie tussen aanvrager en bevoegd gezag, tussen overheidsinstanties onderling die de vergunningaanvraag moeten beoordelen en met de RUD's effectief te laten lopen, moet de basis op orde zijn. Burgers en bedrijven mogen hun aanvraag digitaal indienen via een gemeenschappelijke voorziening (front-office) en alle overheidsinstanties moeten daarop aansluiten. Alle organisatieonderdelen moeten in staat zijn om zaakgericht te werken waardoor dossiers en informatie betreffende iedere individuele zaak (vergunningaanvraag) onderling is uit te wisselen. Ook is het essentieel dat aanvrager en instanties gebruik maken van dezelfde basisgegevens (Personen, Bedrijven, Adressen, Gebouwen, Topografie, ...). Met name de realisatie van de koppelingen tussen de organisatieonderdelen om dossiers/informatie uit te wisselen is nog onvoldoende gerealiseerd. Koppelingen dienen daarbij te passen binnen de informatiearchitectuur zoals landelijk, provinciaal en gemeentelijk vastgesteld.

### Prioriteitstelling

Uit de brede uitvraag e-overheid onder gemeenten<sup>3</sup> blijkt dat de basis op dit moment nog niet op orde is. De praktijk blijkt weerbarstig en de komende jaren verrichten gemeenten verdere inspanningen om de basis af te bouwen, maar vooral ook om ze binnen de bedrijfsprocessen in gebruik te nemen. Daarmee gaat ICT bijdragen aan de doelmatigheid van de gemeentelijke bedrijfsvoering en dienstverlening in breed perspectief. Om de basis op orde te krijgen is het noodzakelijk als gemeenten gezamenlijk een aantal strategische keuzes te maken op het terrein van het gemeentelijke informatiebeleid. Gemeenten hebben deze keuzes afgelopen half jaar samen verkend en geprioriteerd. Dit heeft geresulteerd in deze bestuurlijke @genda 2015. De doelgroep van deze agenda zijn bestuurders en management van gemeenten.

De @genda 2015 omvat inhoudelijke prioritering aangevuld met acties om op een slimme wijze het informatiebeleid te organiseren zodat we in 2015 een gezonde gemeente hebben. De agenda geeft richting aan de prioriteiten die de VNG in het belang van haar leden stelt.

Om de genoemde uitdagingen aan te kunnen, gaan gemeenten de komende jaren – met 2015 als stip op de horizon – op het gebied van het informatiebeleid investeren in drie actielijnen:

- a bestuurlijke sturing,
- b het op orde brengen van de basis van het informatiebeleid en
- c samenwerking en innovatie.

Deze actielijnen worden hieronder toegelicht en aangevuld met concrete acties (in cursief) hoe en wie dat concreet vorm gaat geven. Medio 2012 wordt bekeken hoe het met de voortgang van de agenda staat en wordt bezien of het wenselijk is aanvullende acties onderdeel uit te laten maken van de @genda 2015.

3 Onderzoek naar stand van zaken e-overheid bij gemeenten, [www.e-overheidinbeeld.nl](http://www.e-overheidinbeeld.nl), maart 2011

## 2. Bestuurlijke sturing

### *Bestuurlijke uitvoeringstoets*

Gemeenten stellen vast – denk aan de ervaringen bij de invoering van het omgevingsloket – dat het van groot belang is tijdens de fase van beleidsvorming of totstandkoming van wetgeving voldoende rekening te houden met de uitvoerbaarheid en realisme van beleid. Het is noodzakelijk dat hier bestuurlijk regie op wordt gevoerd. Zowel landelijk als ook binnen de branche van gemeenten. Hiermee kunnen desinvesteringen en vertragingen worden vermeden. Hiervoor is het instrument bestuurlijke uitvoeringstoets ontwikkeld. Deze toets op bestuurlijk draagvlak, planning, financiering (inclusief exploitatie en beheer), informatiekundige gevolgen, opdrachtgeverschap en voldoende ondersteuning bij invoering.

Om de impact van nieuwe taken voor gemeenten, waaronder decentralisaties, voor gemeenten scherp te krijgen, om vormen van gemeenschappelijkheid te overwegen en af te dwingen dat bestaande e-bouwstenen worden hergebruikt, zetten gemeenten in op een bestuurlijke uitvoeringstoets. Gemeenten vragen het Rijk nieuwe initiatieven standaard via een bestuurlijke uitvoeringstoets te beoordelen voordat er bestuurlijke afspraken over worden gemaakt.

De decentralisaties bieden een unieke kans om bij het uitwerken van nieuwe taken en ondersteunende processen gezamenlijk op te trekken. Dit start bij het uitvoeren van een bestuurlijke uitvoeringstoets. Op basis van de uitkomsten van deze toets kan gezamenlijkheid concreet vorm krijgen door:

- 1 te kijken of bepaalde processen zich lenen voor een gemeenschappelijk aanpak qua procesopzet of –optimalisatie;
- 2 generieke onderdelen (bijvoorbeeld landelijke voorzieningen, organisatie en processen, architectuur, standaarden) gezamenlijk te beoordelen, te ontwikkelen en te verspreiden;
- 3 waar mogelijk samen te werken bij zowel ontwikkeling, implementatie als exploitatie van ICT-voorzieningen.



### *Hoe doen we dit slim?*

- *VNG ziet toe op de uitvoerbaarheid van nieuwe taken middels de bestuurlijke uitvoeringstoets. Dit geldt voor decentralisaties, maar ook andere nieuwe taken. KING zal de informatiekundige component die onderdeel uitmaakt van deze toets op impact beoordelen. Gemeenten worden hierbij betrokken.*
- *Op het gebied van bedrijfsvoering kijken gemeenten naar kansen om in gezamenlijkheid standaarden te ontwikkelen en te gebruiken waar dat gewenst en gepast is.*
- *Afhankelijk van de bestuurlijke besluitvorming en uitkomsten van de uitvoeringstoets wordt KING gevraagd de voor alle gemeenten generieke procesarchitectuur, koppelvlakken en zaaktypen te ontwikkelen. Dit gebeurt in samenwerking met gemeenten, gebruikersverenigingen, samenwerkingsverbanden en leveranciers.*

### *Slim investeren in ICT*

Het toepassen van de principes van de financiële verhoudingen bij overheidsbrede ICT-projecten is soms lastig. Deze complexiteit komt voort uit de combinatie van kostbare investeringen op de korte termijn en toekomstige structurele baten op de langere termijn. Daarnaast vallen kosten en baten veelal niet bij dezelfde keten- en netwerkpartners. De komende periode zullen zich nieuwe investeringsvoorstellen vanuit gemeenten of ketenpartners blijven aandienen waarin blijkt dat gezamenlijk investeren loont. Het komt steeds vaker voor dat het op het terrein van de informatievoorziening effectiever en efficiënter is om gezamenlijk te investeren in plaats van dat per gemeente afzonderlijk te doen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan besparingsmogelijkheden op het terrein van aanbestedingskosten maar ook ontwikkel- en beheerkosten. Daarnaast speelt ook dat een kleine en compacte overheid gerealiseerd kan worden door de bedrijfsvoering en de verdeling van taken slimmer te organiseren binnen de overheid. Hoewel er nog geen eindbeeld is over hoe dit optimaal te organiseren, weten we wel dat het efficiënter kan door slimme verbindingen te leggen. Het is interessant te kijken naar of en zo ja welke bedrijfsvoeringstaken op welke manier in een interbestuurlijke shared service uitgevoerd kunnen worden. Denk hierbij aan belastinginning en het betalen van uitkeringen.

Het is van belang bestuurlijk te sturen op deze ontwikkelingen om ervoor te zorgen dat slim wordt geïnvesteerd in ICT.

### *Hoe doen we dit slim?*

- *Gemeenten doen investeringen in ICT en bedrijfsvoering, waarbij we de optie van gezamenlijke investeringen afwegen.*
- *Gemeenten zullen in samenwerkingsverbanden sturen op collectieve ICT-investeringen. Het hebben van een positieve kosten- en batenanalyse en businesscase is voor elke investering een voorwaarde. Er dient gestuurd te worden op de realisatie van baten.*
- *De VNG neemt namens gemeenten deel aan een interbestuurlijke verkenning naar of en zo ja welke bedrijfsvoeringstaken overheidsbreed efficiënter kunnen worden uitgevoerd.*

## 3. De basis op orde

### *Standaardiseren, implementeren en gebruiken*

Om de basis van het informatiebeleid verder op orde te krijgen is het van belang te standaardiseren, de processen en systemen te implementeren en deze te gebruiken. De 'elektronische weg' leggen we immers niet voor niets aan. Dit geldt voor zowel het terrein van front-office dienstverlening, het stelsel van basisregistraties als proces- en zaakgericht werken.

De afgelopen jaren is door gemeenten via het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid (NUP) een belangrijke stap gezet in het realiseren en implementeren van de geprioriteerde gemeenschappelijke basis van de elektronische overheid.<sup>4</sup> De komende jaren staan in het teken van het afronden en opleveren van de laatste basisvoorzieningen, het in beheer brengen daarvan en vooral de grootschalige implementatie in gemeentelijke bedrijfsprocessen. De kwaliteit van gegevens moet op orde zijn. Afspraken hierover werken we uit in een overheidsbrede implementatie-agenda (i-NUP) voor dienstverlening en e-overheid.

Gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor de implementatie. De gatewayreview op het NUP<sup>5</sup> heeft uitgewezen dat aanvullende implementatieondersteuning voor gemeenten noodzakelijk is. Via de brede uitvraag van KING naar de stand van zaken e-overheid bij gemeenten is dit bevestigd en is ook de aard van de ondersteuningsbehoefte in beeld gebracht<sup>6</sup>. Gemeenten hebben behoefte aan een generiek ondersteuning programma voor de implementatie dat de komende periode wordt uitgewerkt onder de titel Operatie NUP.

### *Front-office dienstverlening*

Om de doelen van betere dienstverlening te realiseren, investeren gemeenten de komende jaren in:

- het vraaggericht werken vanuit levensgebeurtenissen. Hierbij wordt ook aandacht geschonken aan kanaalsturing. Kanaalsturing houdt in dat we verschillende vormen van dienstverlening bewust via een of enkele kanalen (post, balie, telefoon, website) laten plaatsvinden;
- de ontsluiting van (voortgangs)informatie over burgers en bedrijven via landelijke ondersteunende portalen mijnoverheid.nl en Antwoord voor bedrijven;
- het voldoen aan de webrichtlijnen;
- het bereikbaar zijn via het 14+ netnummer en inrichting van een klantcontactcentrum;
- het vullen en gebruik maken van de Antwoord contentvoorziening;
- het aansluiten op eHerkenning voor bedrijven.

Voorwaarde voor gemeenten is dat sluitende financiële afspraken kunnen worden gemaakt over het beheer van mijnoverheid.nl, voorzieningen voor levensgebeurtenissen (LEAF) en de Antwoord contentvoorziening. Ook dienen deze voorzieningen bruikbaar te zijn voor gemeenten. Bovendien zal de gemeentelijke businesscase positief moeten zijn. Voor eHerkenning voor bedrijven geldt dat de ontwikkelkosten van marktmiddelen niet mogen worden doorbelast aan gemeenten.

### *Stelsel van basisregistraties*

Essentiële voorwaarde voor betere dienstverlening en efficiënte bedrijfsvoering is dat alle overheden altijd van correcte basisgegevens gebruik maken. Invoering en doorontwikkeling van een stelsel van basisregistraties is hiervoor noodzakelijk. Basisregistraties zijn gegevensverzamelingen die eenmalig door de overheid wordt ingewonnen en meervoudig door alle overheden worden gebruikt. Denk hierbij aan gegevens over personen, bedrijven, adressen, gebouwen, topografie, lonen en uitkeringen. Verbindingen tussen de basisregistraties maken het mogelijk overheidstaken efficiënter uit te voeren.

4 Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid, december 2008.

5 Wederzijdse gijzeling in machteloosheid, of as van het goede? Gatewayreview NUP, december 2010.

6 <http://www.e-overheidinbeeld.nl>

*Voor gemeenten betekent dit dat wij:*

- investeren in het inrichten en in standhouden van hun wettelijke taken voor basisregistraties waarvoor zij verantwoordelijk zijn (bronhouder). Het gaat om de Gemeentelijke Basisadministratie (straks Basisregistratie Personen), de Basisregistraties Adressen en Gebouwen, de Basisregistratie waardering onroerende zaken, en de Basisregistratie Grootchalige Topografie. De kwaliteit van gegevens in deze registraties willen we op orde hebben.
- investeren in afdoende beveiliging en borging van privacy. Gemeenten gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens om fraude en misbruik te voorkomen. Gemeenten zijn scherp in het onderscheid 'need to know' en 'nice to know' en bieden inwoners de mogelijkheid om de informatie over hen te kennen en waar nodig te corrigeren.
- investeren in het ontsluiten van basisregistraties (techniek en proces) in maatschappelijke domeinen en ketens als jeugd, veiligheid, ruimte en werk en inkomen.
- bij het Rijk erop aandringen dat zij de impact in kaart brengt van toekomstige basisregistraties: Basisregistratie Grootchalige Topografie, Basisregistratie Personen, Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen en Basisregistratie Ondergrond. Hiervoor wordt ingezet op een bestuurlijke- en informatiekundige uitvoeringstoets.
- actuele knelpunten identificeren die de werking van het stelsel belemmeren.
- de mogelijkheden verkennen voor een verdere integratie van de BRP en de Burgerlijke Stand. Deze integratie maakt het mogelijk de kwaliteit van de persoonsregistratie te optimaliseren en de persoonsgegevens elektronisch te raadplegen in plaats van dat er via burgers en bedrijven allerlei uittreksels moeten worden uitgewisseld tussen organisaties.

Gemeenten verwachten van het Rijk dat zij stuurt op het totstandkomen van landelijke koppeling tussen basisregistraties. Hierbij ligt de focus op koppelingen met impact: BRP, BAG, NHR en Kadaster. Om de koppelingen tussen de basisregistraties mogelijk te maken moet er als het ware een gemeenschappelijke 'stekker' zijn waardoor dat kan. Dat bespaart veel extra kosten. Via die 'stekker' kan er op eenduidig wijze informatie worden teruggemeld, gekoppeld en geleverd. Gemeenten verwachten dat het Rijk de stelselvoorzieningen Digimelding, Digikoppeling en Digilevering afbouwt. Daarnaast kunnen structureel kosten worden bespaard door te voorkomen dat binnen de overheid allerlei doorberekeningen in het gebruik van basisregistraties moeten plaatsvinden. Basisregistraties moeten daarom eenduidig worden



gefinancierd, via budgetfinanciering. Dit is nog niet het geval voor in elk geval NHR, Kadaster, BRP en toekomstige registraties.

### *Proces- en zaakgerichtwerken*

Om aanvragen van burgers en bedrijven efficiënt af te handelen als individuele gemeenten of als samenwerkingsverband is proces- en zaakgerichtwerken een belangrijke ontwikkeling. Dit vraagt om uniforme gemeentebrede mensgerichte processen. Proces- en zaakgericht werken is daarmee een belangrijke noodzakelijke ontwikkeling voor dienstverlening en de gemeentebrede ondersteunende bedrijfsvoering en samenwerking met ketenpartners. Het zorgt voor meer stroomlijning in de organisatie en helpt bij het streven naar verbetering van de doelmatigheid door het samenvoegen van activiteiten en systemen binnen de gemeente of keten.

### *Hoe doen we dit slim?*

- *Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de implementatie van het NUP. In het bestuursakkoord is overeengekomen om in het verlengde van het NUP een ondersteuningsprogramma implementatie e-overheid voor gemeenten in te richten (2011-2014). Rijk en gemeenten zullen voor de zomer van 2011 nadere afspraken maken over de inrichting en financiering van dit programma. Afgesproken is dat er een stimuleringsimpuls via het Gemeentefonds rechtstreeks naar gemeenten komt waardoor gemeenten zelf het voortouw kunnen nemen. De impuls helpt gemeenten bij het feit dat de kosten voor de baat uitgaan. Gemeenten kunnen naar eigen behoefte en tempo specifieke ondersteuning inkopen. Om gemeenten hierin te faciliteren worden de hiervoor benodigde middelen (in totaal € 104 mln.) via een kasschuif aan gemeenten beschikbaar gesteld.*
- *Aanvullend op bovengenoemde specifieke stimuleringsimpuls wordt tegelijkertijd een generiek ondersteuningsprogramma voor alle gemeenten ingericht onder de titel Operatie NUP. KING zal dit programma uitvoeren. Met deze generieke ondersteuning worden algemene randvoorwaarden voor succesvolle en efficiënte implementaties vervuld. De kosten worden gedragen door gemeenten (uitname Gemeentefonds) en het Rijk. De wijze van financiering wordt op dit moment op praktische consequenties onderzocht. De opzet van het programma is niet vrijblijvend maar wordt gekoppeld aan prestatieverplichtingen. Het programma Operatie NUP wordt samen met gemeenten uitgewerkt en biedt ondermeer een implementatie toolkit voor gemeenten, een toets op kwaliteit en bruikbaarheid van landelijke bouwstenen, standaarden voor processen, berichten en koppelvlakken, certificering van leveranciers (compliance) en e-adviseurs en een dashboard voor het monitoren van de voortgang via [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl).*
- *Gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor de investeringen in specifieke ondersteuning en zullen via de eigen gemeentelijke planning- & controlecyclus sturen op deze investeringen en het realiseren van de basis op orde.*
- *VNG behartigt belangen van gemeenten in landelijke bestuurlijke overleggen en programmaraden. VNG zorgt voor sluitende financiële afspraken over beheer van voorzieningen waar dat nog niet geregeld is (zie boven). Tevens zet VNG in op sluitende financiële afspraken over beheer basisregistraties.*
- *VNG publiceert best practices en gemeentelijke knelpunten in het stelsel van basisregistraties en agendeert dit bij het Rijk.*
- *Gemeenten werken onder architectuur. Zowel binnen de eigen gemeente als met ketenpartners. Dit is nodig voor een beheersbare toekomstvast informatiehuishouding waar nieuwe ontwikkelingen een plek in kunnen krijgen. Het "gemeentelijk fundament" biedt hiervoor een richtinggevende handreiking<sup>7</sup>. Voorzien wordt dat dit gevolgen heeft voor taken en bevoegdheden binnen de gemeentelijke organisatie.*
- *Gemeenten maken gebruik van standaarden zoals vastgesteld door het College Standaardisatie volgens het principe "pas toe of leg uit waarom niet". Gemeenten sturen conform hetzelfde principe op de toepassing van zaakgericht werken in elke gemeente als standaard. Zaaktypen uit de Zaaktypencatalogus van KING zijn de standaard voor gemeenten.*
- *KING ondersteunt gemeenten met expertise op het gebied van technische standaardisatie, contact met leveranciers en certificering.*
- *Vanaf 2012 zal de basisregistratie personen worden geïmplementeerd. Dit omvat bij gemeenten o.m. de implementatie van het landelijke kernstelsel met bijbehorende modules, organisatieaanpassing en aansluiting en aanpassing van gemeentelijke applicaties op de BRP. Gemeenten werken hiervoor samen een ondersteuningsaanpak uit.*

7 KING.nl, Het gemeentelijk fundament.

## 4. Samenwerken en innovatie

### *Samenwerking*

70% van de gemeenten werkt samen op het gebied van ICT. Samenwerking ontzorgt en zorgt voor een steviger opdrachtgeverschap richting leveranciers. De praktijk van bijvoorbeeld het samenwerkingsverband van Friese gemeenten (ISZF) wijst dit uit. Ook gebruikersverenigingen faciliteren krachtenbundeling en samenwerking. Uit onderzoek van KING blijkt dat gemeenten meer en meer samenwerken in bijvoorbeeld shared service centra. Dit gebeurt bottom-up, rekening houdend met eigen tempo en investeringscycli. Dit levert kennis, continuïteit en financieel voordeel op voor de deelnemende gemeenten. De verwachting is dat via deze weg geleidelijk een landelijk netwerk van shared servicecentra met regionale aanspreekpunten zal ontstaan.

Samenwerking op ICT-gebied draagt bij aan besparingen. Dit raakt snel het fenomeen schaalgrootte. Besparingen worden aanzienlijk groter als ze op een uniforme manier en met een groot volume plaatsvinden. Gemeentelijke autonomie zit niet in de ondersteunende ICT, die is veelal voor 80% gelijk. Dat pleit voor standaardisatie en samenwerking in de bedrijfsvoering.

### *Hoe doen we dit slim?*

- *VNG faciliteert het proces van gemeentelijke samenwerking. VNG heeft hiervoor op verzoek van gemeenten het project Slim Samenwerken gestart waarin gemeenten concreet worden geholpen bij samenwerking. Met KING wordt onder andere samengewerkt op het terrein van ICT.*
- *Belangrijke vraagstukken die op het gebied van ICT-samenwerking moeten worden uitgewerkt zijn: op welke concrete terreinen is samenwerking kansrijk, hoe financieren we dit, hoe richten we de noodzakelijke governance in en hoe schalen we succesvolle initiatieven op. Eerste zaken waaraan wordt gedacht op ICT-gebied zijn het stelsel van basisregistraties, kantoorautomatisering, contentmanagementsystemen of geo-viewers. VNG en KING onderzoeken dit samen met gemeenten. Uitgangspunt is dat deze samenwerking van onderaf ontstaat en ondersteund wordt waar gewenst.*
- *De VNG organiseert bestuurlijke kennisdeling over de kansen van ICT en actuele vraagstukken via e-awareness bijeenkomsten voor bestuurders en gemeentesecretarissen.*

### *Innovatie*

Gemeenten kijken naar de toekomst. De komende jaren wordt gewerkt aan een grootschalige "update" van systemen, werkprocessen, wijze van dienstverlening en inrichting van de bedrijfsvoering in de organisatie. De invoering van de e-overheid stuwt deze beweging voort. Daarmee gaat de deur steeds verder open voor nog verdere vernieuwing in de gemeente. Ontwikkelingen zoals het nieuwe werken en cloud computing komen hierbij ook aan de orde. Cloudcomputing, het via internet beschikbaar hebben van software, hardware en gegevens, maakt betalen per gebruik mogelijk (grotere flexibiliteit) en biedt kansen voor eenvoudigere doorontwikkeling en implementatie van software. Denk hierbij aan toepassingen op het terrein van kantoorautomatisering. Innovatie draagt bij aan de ambitie een vernieuwende en aantrekkelijke dienstenaanbieder en werkgever te zijn.

### *Hoe doen we dit slim?*

- *Gemeenten innoveren en delen kennis en kunde onderling. Denk hierbij aan concepten als het nieuwe werken, de toepassing van social media voor bestuurders en ambtenaren, videoconferencing of mobiele dienstverlening.*

# Verantwoording

De @genda2015 – slimme verbindingen is op verzoek van gemeenten in het voorjaar van 2011 tot stand gekomen op basis van de volgende rapporten en gemeentelijke inbreng.

- Dienstverlening draait om mensen, VNG, maart 2010
- Onderzoek Dienstverlening in coalitieakkoorden, TNS-NIPO, augustus 2010
- Dienstverlening samen doen - overheidsbrede visie op dienstverlening, september 2010.
- Onderzoek naar stand van zaken e-overheid bij gemeenten ([www.e-overheidinbeeld.nl](http://www.e-overheidinbeeld.nl)), KING, maart 2011
- Het gemeentelijk fundament, gemeenten Alkmaar, Arnhem, Den Bosch, Den Haag, Schijndel en KING, maart 2011.
- Input diverse gemeentelijke koepels en brancheorganisaties, maart en april 2011
- Input roadshowbijeenkomsten @genda 2015: gemeentelijke agenda informatiebeleid, Rotterdam en Zwolle, april 2011
- Met instemming kennisnemen van @genda 2015. Algemene Ledenvergadering VNG, juni 2011

