

Vergaderjaar 2016–2017

**26 643**

**Informatie- en communicatietechnologie (ICT)**

**Nr. 431**

## **BRIEF VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 15 december 2016

### **1. Inleiding**

Hierbij stuur ik u de nieuwe jaarlijkse rapportage over de voortgang op de kabinetsdoelstelling Digitaal 2017<sup>1</sup>. Het afgelopen jaar hebben alle overheidsorganisaties wederom grote inspanningen geleverd op het gebied van de (digitale) dienstverlening aan burgers en ondernemers. Daarbij wordt steeds intensiever samengewerkt, zowel binnen de eigen groep van overheidsorganisaties als interbestuurlijk. Dit leidt tot meer collectief te gebruiken en generieke digitale oplossingen.

Digitaliseren met verstand blijft het adagium. Toegankelijke, veilige en gebruikersvriendelijke digitale diensten vergroten het gemak voor burgers en ondernemers en de bereidheid om die diensten ook daadwerkelijk digitaal af te nemen. Daarnaast is er een breed gedeelde overtuiging dat contact in persoon voor diverse vormen van dienstverlening mogelijk moet blijven en dat er aandacht moet zijn voor mensen die niet digivaardig zijn.

In deze brief zet ik u, mede namens mijn ambtgenoten van Economische Zaken en voor Wonen en Rijksdienst, uiteen welke vorderingen dit jaar zijn gemaakt. Met deze voortgangsrapportage ontvangt uw Kamer net als vorig jaar de monitor Generieke Digitale Infrastructuur 2016<sup>2</sup>.

### **2. Peil van de digitale overheid**

Alle overheidsorganisaties hebben ook het afgelopen jaar hard gewerkt aan het verbeteren en uitbreiden van de digitale dienstverlening. Enkele voorbeelden van nieuwe digitale diensten zijn: de digitale aangifte

<sup>1</sup> In het regeerakkoord is opgenomen: «De dienstverlening door overheden moet beter. Bedrijven en burgers kunnen uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen – zoals het aanvragen van een vergunning – digitaal afhandelen».

<sup>2</sup> <http://kennisopenbaarbestuur.nl/rapporten-publicaties/monitor-generieke-digitale-infrastructuur-2016/> en Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

overlijden via het ondernemersdossier en de Berichtenbox voor bedrijven, het recent geopende WOZ-waardeloket en de digitale melding vermissing reisdocumenten. Met de digitale aangifte overlijden hoeven uitvaartondernemers niet langer fysiek naar het gemeenteloket en via het WOZ-waardeloket wordt de WOZ-waarde van woningen openbaar. De digitale melding van vermissing van reisdocumenten maakt het mogelijk dat burgers de vermissing digitaal kunnen melden bij de gemeente via een DigiD-portaal. Hiermee kan het document sneller als ongeldig worden opgenomen in de nationale en internationale registers en neemt het risico op fraude met het document af.

In het meest recente onderzoek naar het aanbod van digitale dienstverlening<sup>3</sup> dat in opdracht van mijn ministerie is uitgevoerd, is voor het eerst de *digitale beschikbaarheid* van overheidsdiensten en -producten in kaart gebracht. Digitale beschikbaarheid geeft aan of een product digitaal wordt aangeboden op de website van de betreffende organisatie. Een hoge digitale beschikbaarheid wil dus zeggen dat burgers en ondernemers de mogelijkheid hebben om voor het digitale kanaal te kiezen, zoals dat is bedoeld in het regeerakkoord.

Per type overheidsorganisatie is geïnventariseerd wat de meest gebruikte producten zijn. Voor de medeoverheden zijn dat 103 producten, waarvan 57 van gemeenten. Voor de rijksorganisaties zijn het 447 producten. In de bijlagen bij het rapport<sup>4</sup> staan de in kaart gebrachte producten voor de zes verschillende typen organisaties. Vervolgens is onderzocht wat de digitale beschikbaarheid is per product, per organisatie, voor het type organisatie en voor het geheel van de overheid.

De beschikbaarheid van de meest gebruikte producten is overheidsbreed gemiddeld 88%. Bij de onderzochte producten van de rijksoverheid ligt dit percentage op gemiddeld 96%. Grote uitvoeringsorganisaties zoals de Belastingdienst, UWV, SVB, RVO en DUO scoren 99% digitale beschikbaarheid, met hoog volume producten. Bij de medeoverheden is de beschikbaarheid met gemiddeld 80% wat lager.

#### **Toelichting op het overheidsbrede gemiddelde**

De meest gebruikte producten zijn door de organisaties zelf opgegeven. Bij gemeenten gaat het bijvoorbeeld om producten als het aanvragen van een omgevingsvergunning, een verklaring omtrent gedrag en het raadplegen van de afvalkalender. Tussen meest gebruikte producten zijn grote verschillen in het gebruik. Uit oogpunt van effectiviteit en efficiency investeren overheidsorganisaties het eerst in het digitaliseren van de topproducten.\*

Bij de berekening van de gemiddelde digitale beschikbaarheid is echter geen weging toegepast naar het gebruik. Dit komt omdat informatie hiervoor niet (volledig) beschikbaar is. Als alleen naar topproducten gekeken zou worden, komt de gemiddelde score waarschijnlijk hoger uit dan 88%.

Ook zonder weging geeft de gehanteerde methode een waardevolle basis om de ontwikkeling en voortgang de komende jaren inzichtelijk te maken.

\* Onder topproducten worden zeer frequent gebruikte producten verstaan.

Naast de beschikbaarheid is ook opnieuw gemeten hoe geavanceerd een product of dienst wordt aangeboden; dit wordt uitgedrukt door de *digitale volwassenheid*. Voor de digitale volwassenheid maakt het verschil of een

<sup>3</sup> <http://kennisopenbaarbestuur.nl/rapporten-publicaties/meting-aanbod-digitale-dienstverlening-2016/>

<sup>4</sup> Zie bijlage A en B bij het rapport onder noot 3.

overheidsproduct beschikbaar is via een afdrukbaar online formulier (33% volwassenen) of via een voorgevuld digitaal formulier (100% volwassenen). De gemiddelde score van de digitale volwassenheid in 2016, gemeten over alle overheden, bedraagt 71%. Dit is een stijging van 5 procentpunt ten opzichte van vorig jaar.

De tevredenheid van burgers en ondernemers over overheidsdienstverlening rond 60 levensgebeurtenissen<sup>5</sup> blijft licht stijgen. Van een rapportcijfer 6,7 in 2010, 6,8 in 2013 en 6,9 in 2014, komt het cijfer voor de waardering van de gezamenlijke overheidsorganisaties (keten) in de meting van 2015 uit op een 7,0. In de meting van 2016, waarin alleen burgers zijn bevraagd, werd de dienstverlening door de keten op een 7,1 gewaardeerd.<sup>6</sup>

Dit jaar is voor het eerst het totaal aantal contacten tussen burgers en overheid in beeld gebracht en het aandeel digitale contacten daarin. In dit onderzoek zijn burgers gevraagd naar de contacten die ze hebben gehad rond levensgebeurtenissen. Jaarlijks heeft een burger (18+) volgens het onderzoek ongeveer 30 contacten met de overheid. Op jaarbasis komt dat neer op ongeveer 390 miljoen contacten tussen burger en overheid. Ruim 50% van de contacten verliep via een digitaal kanaal; dat wil zeggen 15 digitale contacten per burger per jaar. Gevraagd naar de mogelijkheid of het contact rond de levensgebeurtenis(sen) volledig digitaal had kunnen verlopen, antwoordde ruim 75% van de burgers dat volledig digitaal contact mogelijk zou zijn geweest<sup>7</sup>.

In diverse dit jaar gepubliceerde internationale ranglijsten op het terrein van digitale overheidsdienstverlening staat Nederland in de hoogste regionen. Zo staat Nederland op de 4<sup>e</sup> plek van de Digital Economy and Society Index<sup>8</sup>, in de groep versnellers van het EU eGovernment report<sup>9</sup> en op plek 6 van The Global Information and Technology report van het Wereld Economisch Forum<sup>10</sup>. Nederland staat hoog, maar moet de digitale dienstverlening wel blijven ontwikkelen om de positie in de voorhoede te behouden.

### *Generieke Digitale Infrastructuur*

Om digitale producten en diensten op een eenduidige, veilige, herkenbare en efficiënte manier aan burgers en ondernemers aan te bieden is de Generieke Digitale Infrastructuur (hierna: GDI) van groot belang. Onder regie van de Digicommissaris komt de basis van de GDI steeds meer op orde en wordt in toenemende mate gebruik gemaakt van GDI-voorzieningen. Door betere benutting van (de koppelingen in) het basisregistratiestelsel worden gegevens van burgers en ondernemers eenmalig aangeleverd en meervoudig gebruikt. Met name door de campagne «Vaarwel Blauwe Envelop» van de Belastingdienst is er een flinke stijging in het gebruik van MijnOverheid. Begin oktober 2016 waren er 5,7 miljoen Nederlanders die hun account geactiveerd hebben, een jaar geleden waren dit er nog 1,8 miljoen. Niet alleen onder burgers is er een groeiend gebruik van MijnOverheid. Ook steeds meer overheidsorganisaties sluiten aan op dit generieke portaal. Het aantal organisaties dat actief berichten

<sup>5</sup> Een levensgebeurtenis is een situatie waardoor iemand contact kan hebben met de overheid, zoals het doen van belastingaangifte, trouwen of tijdelijk naar het buitenland gaan.

<sup>6</sup> <http://kennisopenbaarbestuur.nl/rapporten-publicaties/de-kwaliteit-van-de-overheidsdienstverlening-2015/>

<sup>7</sup> <http://kennisopenbaarbestuur.nl/rapporten-publicaties/digitale-contacten-met-de-overheid/>

<sup>8</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-public-services-desi-dimension-5>

<sup>9</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2016-shows-online-public-services-improved-unevenly>

<sup>10</sup> <https://www.weforum.org/reports/the-global-information-technology-report-2016>

aan burgers verzendt via de Berichtenbox is in één jaar tijd gegroeid van 29 in 2014 naar 147 in 2015, waaronder een stijgend aantal gemeenten. Samen zenden deze organisaties 43,7 miljoen digitale berichten in 2016, terwijl dit er in 2015 nog 27,3 miljoen waren.

#### *Monitor GDI*

In de monitor GDI is deze positieve trend zichtbaar. Zowel het aantal aansluitingen op de GDI-voorzieningen als het gebruik daarvan is de afgelopen jaren toegenomen. Zo is bijvoorbeeld het aantal authenticaties met DigiD, waarmee wordt nagegaan of een gebruiker wel is wie hij beweert te zijn, gestegen met 30% van 158 miljoen in 2014 naar ruim 206 miljoen in 2015.

Deze authenticaties hebben betrekking op publieke en private partijen die diensten aanbieden in het BSN-domein<sup>11</sup>.

Er waren ruim 12,5 miljoen actieve DigiD's in 2015. Dat was 11,8 miljoen eind 2014. In 2015 waren er 1,7 miljoen actieve Digid-machtigingen; dit is een stijging van 73% ten opzichte van het jaar ervoor, toen er ruim 900.000 waren.

In 2015 is het Digitaal Ondernemersplein 6,2 miljoen keer bezocht, terwijl er in 2014 nog sprake was van 2,6 miljoen bezoeken. Burgers en ondernemers krijgen een overzicht van hun gepersonaliseerde informatie op respectievelijk MijnOverheid en in MijnOverheid voor Ondernemers. De functionaliteit in MijnOverheid «Inzage Persoonlijke Gegevens» is bijvoorbeeld in 2015 bijna 4,5 miljoen keer geraadpleegd.

### **3. Vorderingen in de toekomstvaste infrastructuur**

#### *Financiering Generieke Digitale infrastructuur*

Onder regie van de Digicommissaris zijn in 2015 op de Aanvullende Post van de Rijksbegroting structurele middelen bijeengebracht door departementen en medeoverheden voor de oplossing van een aantal – destijds acute – financieringsproblemen van de GDI. Om de financiering van de GDI structureel op orde te brengen wordt sinds maart 2016, wederom onder regie van de Digicommissaris, gewerkt aan voorstellen voor duurzame financieringsafspraken over de GDI. In dat kader heeft de ministerraad op 8 juli jl. ingestemd met een aantal uitgangspunten voor deze duurzame financiering. Als vervolg hierop wordt momenteel gewerkt aan uitwerking en operationalisering van deze uitgangspunten tot duurzame financieringsafspraken, waarmee inzicht en voorspelbaarheid ontstaan in financiële bijdragen en te dragen risico's. Zowel om op korte termijn financiële incidenten te voorkomen als om op middellange termijn voldoende financiële middelen te hebben voor doorontwikkeling en innovatie van de GDI. Naar verwachting zullen de resultaten begin 2017 beschikbaar komen, opdat ze kunnen worden meegenomen in de beleidsbrieven 2018. Daarnaast wordt in de Studiegroep Informatiesamenleving en Overheid<sup>12</sup> gewerkt aan aanbevelingen voor onder andere de benodigde financiering en governance voor normstelling, infrastructuur en dienstverlening van de Digitale Overheid. Doelstelling is om de randvoorwaarden en benodigde informatie ingevuld te hebben om bij de komende kabinetsformatie dit onderwerp structureel te regelen.

<sup>11</sup> BSN-domein of publiek domein: dienstverlening door overheden en andere instanties die gerechtigd zijn het burgerservicenummer (BSN) te gebruiken

<sup>12</sup> Kamerstuk 26 643, nr. 427

### *Identiteitsinfrastructuur*

De digitale mogelijkheden en het gebruik hiervan door burgers en ondernemers nemen een hoge vlucht. Daarvoor is een toekomstbestendige identiteitsinfrastructuur nodig die zo veilig mogelijk is en die bestand is tegen de enorme groei aan digitale authenticaties die verwacht wordt. Het kabinet werkt hard aan de verdere ontwikkeling van deze identiteitsinfrastructuur.

Bij brief van 25 augustus jl. heb ik uw Kamer geïnformeerd over de voortgang van de ontwikkeling van dit zogeheten eID-beleid dat tot doel heeft het moderniseren van het inloggen bij de overheid en het overgaan op een hogere beveiliging voor officiële online identificatie.<sup>13</sup> Kern van het eID-beleid is dat Nederlanders in de toekomst kunnen kiezen uit meerdere manieren om in te loggen en zich te identificeren in het BSN-domein. Deze inlogmiddelen worden enerzijds door de overheid zelf aangeboden in diverse publieke varianten (waaronder een nieuw eRijbewijs en nieuwe identiteitskaart (eNIK)), anderzijds door private partijen. Er gelden stringente eisen voor deze middelen; het stellen van deze (wettelijke) eisen en het toezicht op naleving daarvan is een overheidstaak onder mijn politieke verantwoordelijkheid.

Bovengenoemde brief is op 29 september 2016 besproken in het algemeen overleg van de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken (Kamerstuk 26 643, nr. 423). In december zal ik uw Kamer over de voortgang van het programma rapporteren en tevens voldoen aan een aantal toezeggingen die in dat algemeen overleg zijn gedaan.

### *Vernieuwing berichtenvoorziening*

De Berichtenbox (voor burgers) is een herkenbaar en veilig portaal voor digitale dienstverlening van de overheid aan burgers en biedt een efficiënte manier voor overheidsorganisaties om hun dienstverlening te digitaliseren. Om burgers en overheidsorganisaties continuïteit te bieden in de digitale dienstverlening moet de Berichtenbox toekomstvast vernieuwd worden. In de ministerraad is jl. juli besloten om een programma te starten voor de verdere vernieuwing van de berichtenvoorziening. Alle betrokken organisaties dragen gezamenlijk de financiële lasten van deze vernieuwing. Het programma gaat een toekomstvaste berichtenvoorziening realiseren die zowel het digitale berichtenverkeer vanuit de overheid aan burgers als het digitale verkeer tussen overheden en ondernemers kan faciliteren. Door deze ontwikkeling kunnen steeds meer Nederlanders makkelijk hun overheidspost digitaal ontvangen.

### *MijnOverheid voor ondernemers*

Om te voorzien in de behoefte van ondernemers aan meer samenhang tussen digitale voorzieningen van de overheid heeft de Minister van Economische Zaken eind 2015 een koers ingezet waarbij het Ondernemingsdossier en de Berichtenbox voor bedrijven in samenhang met het Digitaal Ondernemersplein verder worden ontwikkeld tot «MijnOverheid voor Ondernemers». Op basis van de wensen van ondernemers en de trends in dienstverlening is een vernieuwend concept voor MijnOverheid voor Ondernemers ontwikkeld. De ondernemer krijgt in een persoonlijke omgeving gepersonaliseerde informatie en heeft daarbij toegang tot berichtenverkeer met de overheid. Ook kan hij zijn gegevens hergebruiken om transacties makkelijker te maken.

---

<sup>13</sup> Kamerstuk 26 643, nr. 419

In de voortgangsrapportage regeldruk is deze doorontwikkeling uitgebreid toegelicht<sup>14</sup>. Ook de uitbreiding van de thematische informatie op ondernemersplein.nl in de vorm van regelhulpen voor ondernemers komt daarin aan bod. In totaal worden naar verwachting in deze kabinetsperiode negenentwintig regelhulpen gerealiseerd, waarmee de ambitie om in deze kabinetsperiode zevenentwintig regelhulpen te ontwikkelen wordt overtroffen.

#### *Bekendmakingen en overheid.nl*

Het voorstel tot wijziging van de Bekendmakingenwet – om het vinden en raadplegen van bekendmakingen voor burgers en ondernemers eenvoudiger te maken – zal naar verwachting begin 2017 in consultatie worden gegeven. Elektronisch publiceren van bekendmakingen en kennisgevingen van de overheid wordt hiermee verplicht. Daarbij kunnen burgers en ondernemers zich op maat laten attenderen op publicaties die voor hen van belang zijn (bijvoorbeeld over de eigen woonomgeving) en wordt ook de fysieke terinzagelegging vervangen door elektronische toegankelijkheid.

Samen met het Ministerie van Veiligheid en Justitie wordt in 2017 de wetgevingskalender op Overheid.nl, waarmee de voortgang van wetsvoorstellen kan worden gevolgd, uitgebreid met een wetgevingsdossier. Hierin zullen openbare stukken met betrekking tot wetsvoorstellen op een eenvoudige wijze toegankelijk worden gemaakt. Met de grote uitvoeringsorganisaties SVB, Belastingdienst, DUO en UWV is in 2016 de dienstverlening rond vier levensgebeurtenissen (18 jaar worden, overlijden, scheiden en werkloos worden) ontsloten via overheid.nl. In 2017 zullen meer levensgebeurtenissen worden toegevoegd.

#### *Infrastructuur voor minder digivaardigen*

Uitgangspunt is dat overheidsorganisaties bij hun dienstverlening oog hebben voor alle mensen en dat de processen toegankelijk zijn voor een ieder. Hieronder valt tevens toegankelijkheid voor mensen die minder digitaal vaardig zijn. Daarnaast investeert het kabinet ook in de ondersteuning van mensen die moeite hebben met het bijhouden van de digitalisering van de samenleving. Dat gebeurt door het zo gebruikersvriendelijk en toegankelijk mogelijk maken van digitale voorzieningen, door het bevorderen van de digivaardigheid onder de Nederlandse bevolking en door er voor te zorgen dat degenen die geen sociaal hulpnetwerk hebben, hulp in de buurt kunnen vinden.

Voor de mensen die (nog) niet kunnen omgaan met moderne media zijn er basiscursussen die overal in het land worden gegeven, bijvoorbeeld in bibliotheken. Bibliotheken werken hiertoe op lokaal niveau samen met verschillende stakeholders, zoals ROC's, welzijnsorganisaties en UWV. Daarnaast maken zij gebruik van landelijk ingekocht educatiemateriaal, zoals e-learningmodules van de Stichting Oefenen.nl en Digisterker. Ook geeft SeniorWeb veel van haar cursussen in de bibliotheek.

Omdat bibliotheken al veel digitale faciliteiten bieden en een landelijk dekkend netwerk hebben, heeft de Belastingdienst een convenant gesloten met de Koninklijke Bibliotheek. Daarmee kunnen mensen op termijn in 800 bibliotheekvestigingen gratis gebruik maken van computers met internet en printerfaciliteiten om online hun aangifte in te vullen of hun toeslag te regelen. Tevens worden in nagenoeg alle bibliotheekvestigingen gratis digivaardigheidscursussen aangeboden.

<sup>14</sup> Kamerstuk 29 515, nr. 397, zie met name de toelichting in de bijlage «Ontwikkeling van MijnOverheid voor Ondernemers».

Daarnaast heb ik op 22 juni een convenant met de Koninklijke Bibliotheek en de Vereniging Openbare Bibliotheken gesloten en hiermee het startsein gegeven voor een proef waarbij een aantal bibliotheken functioneert als aanspreekpunt voor hulp aan mensen die moeite hebben met de digitalisering van de samenleving. Die hulp kan bestaan uit het verwijzen naar een cursus in de buurt en ook uit een vorm van maatschappelijke ondersteuning aan de hand van de lokale sociale kaart. Bibliotheken kunnen onder meer gebruik maken van Regelhulp.nl waar deze informatie te vinden is. Deze proef loopt tot eind juni 2017. Gezien de belangstelling van andere bibliotheken en maatschappelijke organisaties, verwacht ik dat dit een waardevolle bijdrage levert aan het vangnet voor minder digivaardigen.

Naast deze projecten is het Kenniscentrum Dienstverlening een project gestart met de KlantContactCentra (KCC) van een aantal gemeenten. Belastingdienst en UWV kunnen mensen die niet digivaardig zijn via deze KCC laten helpen. Aan de hand van beide proeven wordt bekeken hoe mensen het best zijn geholpen.

Het Digitaal Hulpplein heeft de afgelopen jaren van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en mijn ministerie subsidie ontvangen. Het initiatief is in het voorjaar van 2016 geëvalueerd<sup>15</sup>. Daarbij is ook gekeken naar de mogelijkheid voor alternatieve manieren van financiering van het hulpplein<sup>16</sup>.

De Koninklijke bibliotheek en de Stichting Lezen en Schrijven gaan het Digitaal Hulpplein beheren en verbinden aan een groter geheel van voorzieningen die van belang zijn om mensen te ondersteunen bij het verwerven van basisvaardigheden of het verkrijgen van informatie voor hulp in de buurt. Per 1 januari 2017 is het Digitaal Hulpplein geborgd.

Het kabinet is er van overtuigd dat mensen die moeite hebben met de digitalisering van de samenleving met voornoemde activiteiten voldoende hulp en ondersteuning kunnen vinden.

Daarnaast is het zaak er voor te zorgen dat overheidsinformatie en diensten gemakkelijk toegankelijk zijn voor het grootste deel van de bevolking. Hoe eenvoudiger het is om digitale informatie te verwerven en digitaal zaken te doen met de overheid, hoe meer mensen er gebruik van zullen maken. Zo helpen toegankelijke websites mensen op weg. Ik heb u bij brief van 21 juni 2016 geïnformeerd over de stand van zaken voor wat betreft het voldoen aan de webrichtlijnen door overheidswebsites<sup>17</sup>.

#### **4. Op de drempel van 2017**

Gelet op de ambitie van het kabinet om voor burgers en ondernemers digitaal zaken doen met de overheid mogelijk te maken, is het verhogen van het aanbod van digitale diensten, als fysiek contact niet nodig is, het komende jaar de belangrijkste opgave voor alle overheidsorganisaties. In lijn hiermee wordt door mij de modernisering van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) voorbereid. Door aanpassing van deze wet krijgen burgers en ondernemers het recht om aanvragen digitaal aan de overheid te versturen als dat ook schriftelijk kan en moeten overheidsorganisaties hiervoor maatregelen nemen<sup>18</sup>. Dit wetsvoorstel is in 2016 ter consultatie voorgelegd. De planning is dat een op basis van de consultatie aangepast

<sup>15</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/digitale-overheid/documenten/rapporten/2016/06/27/evaluatie-digitaal-hulpplein>

<sup>16</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/digitale-overheid/documenten/rapporten/2016/06/27/marktonderzoek-digitaal-hulpplein>

<sup>17</sup> Kamerstuk 32 802, nr. 27

<sup>18</sup> Voor alle producten en diensten waarbij dat nu schriftelijk kan.

wetsvoorstel in de eerste helft van 2017 aan de Tweede Kamer wordt aangeboden.

Er wordt door overheidsorganisaties veel werk verzet op het gebied van het verbeteren van de digitale overheidsdienstverlening. Ook wordt er steeds meer (interbestuurlijk) samengewerkt, zoals bij de uitwerking van de Omgevingswetgeving. Veel ontwikkelingen zijn breder dan de doelstellingen van Digitaal 2017, zoals de Digitale Agenda 2020 van gemeenten.

De inspanningen van de organisaties vertalen zich tot nu toe niet direct in een substantiële toename van de digitale beschikbaarheid en digitale volwassenheid van (de meest gebruikte) diensten. Om het komende jaar een verdere impuls te geven aan het realiseren van de ambitie van het kabinet, heb ik het Nationaal Beraad Digitale Overheid voorgesteld om in 2017 focus aan te brengen bij de verbetering van de digitale dienstverlening en prioriteit te geven aan het verhogen van de digitale beschikbaarheid. Als producten en diensten digitaal beschikbaar zijn wordt immers aan burgers en ondernemers de mogelijkheid geboden om een digitaal kanaal te kiezen voor gemakkelijke en veilige dienstverlening. Het Nationaal Beraad heeft hiermee op 15 november jl. ingestemd. De leden van het Nationaal Beraad hebben zich gecommitteerd hun achterban te informeren en aan te zetten tot het realiseren van een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van digitale diensten. De overheidspartijen zijn zelf verantwoordelijk voor de voortgang, maar vanuit het programma Digitaal 2017 wordt ook de komende tijd ondersteuning geboden en gemonitord. In de loop van volgend jaar zal wederom een monitor worden uitgevoerd waarmee inzichtelijk kan worden gemaakt of alle organisaties op schema liggen ter voorbereiding op de aanpassing van de Awb.

Daarnaast blijf ik initiatieven en samenwerking ondersteunen ter verbetering van de digitale dienstverlening. Zo heb ik net als vorig jaar ook dit jaar een subsidie verleend aan het Kennis Centrum Dienstverlening van KING ter stimulering van innovatieve dienstverleningsprojecten in het gemeentelijk veld, zoals het verkennen van formules voor goede dienstverlening, gebaseerd op de gemeentelijke praktijk en uitgaande van klantreizen, en het creëren van een (e-learning) oplossing voor kennisdeling en kennisvermeerdering voor en door gemeenten. Ook blijf ik komend jaar het overheidsbrede kennisplatform van professionals van overheidsorganisaties Gebruiker Centraal faciliteren. Behalve online activiteiten organiseert Gebruiker Centraal thematische bijeenkomsten. Zo is het «Maak het Bruikbaar Festival» van 10 november jl. rond gebruikersvriendelijke inrichting van dienstverlening bezocht door bijna 300 professionals. De door Gebruiker Centraal geformuleerde ontwerpprincipes zijn inmiddels vastgelegd in een manifest dat door diverse relevante stakeholders is getekend, waaronder de Digicommisaris en de directeur van het UWV Werkbedrijf. Door het naleven van deze principes is het gemakkelijker om informatie, producten en diensten vanuit de overheid toegankelijk aan te bieden. Verder is begin dit jaar door het programma Digitaal 2017 het online platform Optimaal Digitaal gelanceerd waarmee tegemoet wordt gekomen aan de behoefte van overheidsprofessionals om over de grenzen van overheidsfamilies heen kennis over verbetering van de digitale dienstverlening te kunnen delen en de verbinding aan te kunnen gaan. Content en functionaliteit worden komend jaar verder uitgebouwd.

## **5. Tot slot**

Digitaal 2017 blijft een ambitieuze doelstelling voor alle overheidsorganisaties. Vanuit het oogpunt van meer gemak voor burgers en ondernemers en met borging van de veiligheid blijven alle overheden werken aan de



realisatie van digitale dienstverlening. Toegankelijkheid van de dienstverlening voor minder digivaardigen moet hierbij geborgd blijven. Ook buiten de hiervoor geschetste focus van Digitaal 2017 gaan de ontwikkelingen verder. Nederland heeft grote ambities en deze worden ingevuld vanuit verschillende agenda's. Voor de gemeenten zijn de ambities opgenomen in Digitale Agenda 2020. In de zorg biedt de introductie van e-health toepassingen brede (kansen voor) zorgvernieuwingen. In het onderwijs zijn er ambities op het gebied van Smart Education. Rond economie en werkgelegenheid spelen onder meer de thema's Smart Industry en robotisering. En dit jaar zijn ook concrete stappen gezet richting modernisering van de rechtspraak, waardoor vanaf 2017 gefaseerd digitaal procederen mogelijk wordt.

De technologische ontwikkelingen zullen al maar sneller gaan en tot dienstverleningsvraagstukken leiden die nu nog niet in beeld zijn. Het rapport dat momenteel door de Studiegroep Informatiesamenleving en Overheid wordt voorbereid zal adviezen opleveren ten behoeve van een toekomstige beleidsagenda voor de informatiesamenleving.

In het slotjaar van Digitaal 2017 zal ik het accent op vergroten van het aanbod aan digitale dienstverlening leggen, in het najaar van 2017 zal in een afrondende rapportage de voortgang aan uw Kamer worden gezonden.

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
R.H.A. Plasterk