

# Innovatie in uitvoering

betere dienstverlening  
meer efficiency  
effectiever beleid

Wij erkennen de noodzaak om onze dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren. We zien een goede mogelijkheid om dat te doen, ondanks de bezuinigingen waarvoor we staan. We laten die kans niet liggen. Strategisch inzetten van ICT is daarbij een cruciale factor. In dit manifest staan de afspraken die we hier gezamenlijk over hebben gemaakt. Het is een mes dat aan meerdere kanten snijdt. Niet alleen investeren we gericht in de kwaliteit van onze dienstverlening. We ondersteunen ook de overheid om haar beleid te kunnen realiseren, rekening houdend met de financiële mogelijkheden.

Rens de Groot, Voorzitter Raad van Bestuur Centra voor Werk en Inkomen  
Tjibbe Joustra, Voorzitter Raad van Bestuur Uitvoering Werknemersverzekeringen  
Chris Spanjaard, Hoofddirecteur Informatie Beheer Groep  
Erry Stoové, Voorzitter Raad van Bestuur Sociale Verzekeringsbank  
Jeroen van Thiel, Algemeen Directeur College voor zorgverzekeringen  
Jenny Thunnissen, Directeur-Generaal Belastingdienst

## De kans die we zien

Wij zijn uitvoeringsorganisaties. Wij ontleen ons bestaansrecht aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Daar werken we hard aan. We zien goede mogelijkheden om de komende jaren meerdere doelen tegelijk te realiseren:

- **Betere dienstverlening**, dankzij een aanzienlijke administratieve lastenverlichting voor burgers en bedrijven.
- **Lagere uitvoeringskosten**, dankzij eenvoudige en snelle processen binnen en tussen uitvoeringsorganisaties.
- **Slagvaardiger overheidsbeleid**, dankzij een goed samenspel tussen alle betrokken partijen.

### Samenwerking is de sleutel

Onze dienstverlening kan beter en moet beter. Tegelijk staan ingrijpende bezuinigingen op stapel. We moeten meer doen met minder middelen. Die dubbele doelstelling realiseren we niet als we ieder voor zich te werk gaan. En het lukt evenmin als we niet echt grootschalig gebruik gaan maken van Internet. Gerichte *gezamenlijke* inzet van ICT is cruciaal. We intensiveren en systematiseren de samenwerking die we de afgelopen jaren zijn begonnen. Alleen dan kunnen we innoveren en bezuinigen succesvol combineren.

### We wachten niet af

We zijn op de hoogte van langetermijnplannen van verschillende departementen op het gebied van ICT. Maar we wachten de voortgang daarvan niet af. We kunnen dat niet en het hoeft ook niet. We zien het als onze verantwoordelijkheid om de kansen die er *nu* zijn ook *nu* te benutten. We worden er niet alleen zelf effectiever en efficiënter van: burgers, bedrijven en overheid profiteren mee. Aan het werk dus!

## Afspraken voor een informatie-infrastructuur

Voor een gezamenlijke informatie-infrastructuur zijn goede afspraken nodig. Maar het begint met een concept: wat hebben we voor ogen? Onze uitgangspunten:

- een gemeenschappelijk authenticatiemechanisme voor klantcontacten
- een gezamenlijke standaard voor het ontsluiten en uitwisselen van gegevens
- gegevens worden éénmalig verzameld en vervolgens gedeeld
- processen en gegevens(definities) zijn gestandaardiseerd
- betrouwbaarheid en vertrouwelijkheid zijn gewaarborgd
- klantvragen worden direct afgehandeld

### Prominent op de agenda

De kwaliteit van de uitvoering van beleid is actueler dan ooit. Dankzij de rapporten *Tussen beleid en uitvoering* van de Algemene Rekenkamer en *Een kwestie van uitvoering* staat de uitvoering prominent op de agenda. Een goed moment dus om in dit manifest onze afspraken voor een gezamenlijke informatie-infrastructuur aan te kondigen.

### Gezamenlijke afspraken

Met onze uitgangspunten beschrijven we een ideale situatie: niet alles is overal en altijd toegestaan, mogelijk, zinvol of haalbaar. Door goede afspraken te maken brengen we onze uitgangspunten met elkaar in evenwicht. Die afspraken hebben bijvoorbeeld betrekking op de inrichting van onze bedrijfsprocessen, de inzet van ICT en de manier waarop we gegevens definiëren, verzamelen, (her)gebruiken en beheren:

- **Huidige situatie.** Wij wachten niet op een uitgekristalliseerd ontwerp voor een overkoepelende architectuur, maar nemen de huidige situatie als uitgangspunt en brengen waar mogelijk verbeteringen aan.
- **Beheerste migratie.** Wij innoveren stap voor stap. De continuïteit van onze dienstverlening mag niet in gevaar komen.
- **Bewezen en herbruikbare oplossingen.** Wij zijn geen proeftuin voor nieuwe technologie. Wij kiezen voor bewezen oplossingen.
- **Generieke infrastructuren.** Wij kiezen RINIS, opgezet met subsidie van het Nationaal Actieprogramma Elektronische Snelwegen, als platform voor samenwerking tussen onze organisaties op het gebied van gegevensuitwisseling. De huidige besturingsstructuur van Stichting RINIS kan eventueel worden aangepast.
- **Open standaarden.** Wij baseren ons op (inter)nationale open standaarden voor het koppelen van platformen en applicaties. Specifieke technische oplossingen wijzen we af.
- **Maximale betrouwbaarheid van systemen en vertrouwelijkheid van gegevens.** Wij stellen strenge eisen aan betrouwbaarheid en beveiliging. We respecteren de wet- en regelgeving voor privacybescherming en introduceren alleen systemen die voldoen aan de voorwaarden van het College Bescherming Persoonsgegevens.

#### Niet concurreren op infrastructuur

Toen de PIN-pas werd geïntroduceerd, reageerde het Nederlandse publiek terughoudend. Rekeninghouders konden alleen bij hun eigen bank terecht om te 'flappentappen'. Oorzaak: de banken weigerden om concurrenten toegang te verlenen tot hun infrastructuur. Tot men vaststelde dat de PIN-pas voor niemand het succes werd dat was verwacht. De banken besloten om niet langer te concurreren op pinautomaten. Alle pinautomaten samen werden één voor iedereen toegankelijke infrastructuur. De kosten daalden en het PIN-pas gebruik nam een enorme vlucht.

## Veelbelovende voorbeelden

We beginnen niet bij nul. Er lopen al verschillende programma's waarin we onze uitgangspunten concreet vorm geven. De komende jaren willen we samen ook nieuwe initiatieven nemen.

### Burgerloket

Door het burgerloket, een initiatief van enkele grote uitvoeringsorganisaties, krijgen burgers meer regie over hun eigen gegevens. Ook transacties worden mogelijk. Een voorbeeld: werknemers die werkloos dreigen te worden, kunnen zich bij een toekomstig burgerloket zelf registreren als werkzoekende. Ze hoeven daarmee niet te wachten tot de eerste dag van hun werkloosheid. En als ze zich in een vroeg stadium registreren, is er voor het CWI meer tijd om de zoektocht naar ander werk te begeleiden. Zo wordt de periode dat mensen een uitkering nodig hebben zo veel mogelijk gereduceerd. Er wordt gestart met een gemeenschappelijk authenticatiemechanisme dat organisaties kunnen inpassen binnen hun informatiesystemen.

### Programma ICT & Administratieve Lastenverlichting

Binnen dit kabinetsprogramma bouwt de Belastingdienst in opdracht van het Ministerie van EZ aan een portaal waar bedrijven hun gegevens elektronisch aan de overheid kunnen aanleveren. Bijvoorbeeld gegevens rond de import van landbouwgoederen en de aangiftes voor belastingen en sociale premies. Kabinetsbeleid is dat ook andere overheidsinstellingen aansluiten. Daarnaast werken Belastingdienst, UWV, Kamers van Koophandel en CBS in opdracht van het Ministerie van EZ aan het Basisbedrijvenregister. Daardoor hoeven bedrijven straks niet keer op keer dezelfde gegevens aan te leveren. Beide initiatieven verminderen de administratieve lasten bij het bedrijfsleven en zorgen ervoor dat uitvoerders efficiënter kunnen werken.

### Keteninformatisering zorgsector

Zorgverzekeraars en UWV hebben nieuwe afspraken gemaakt over meldingen voor de Ziekenfondswet. De procedure wordt flink vereenvoudigd voor bedrijven doordat UWV de gegevens van werknemers elektronisch aan de zorgverzekeraars levert. Dat vermindert administratieve lasten voor bedrijven en is veel efficiënter voor de zorgverzekeraars. De komende maanden voert de SVB dezelfde systematiek door voor nabestaanden. En nog voor het einde van het jaar zullen ook inschrijving en premie-inning van pensioengerechtigde ziekenfondsverzekerden tussen Zorgverzekeraars en SVB worden geharmoniseerd.

### Walvis

De Wet administratieve lastenverlichting en vereenvoudiging in sociale verzekeringswetten (Walvis) zorgt voor eenduidigheid over het loonbegrip en de dagloonvaststelling. Door een uniforme premieafdracht wordt de uitvoering van de wetgeving veel eenvoudiger, transparanter en minder tijdrovend.

### Samenwerking UWV-Belastingdienst

UWV en Belastingdienst zijn een nieuwe taakverdeling overeengekomen. Werkgevers krijgen te maken met één loket bij de Belastingdienst voor de aanlevering van gegevens en de inning van sociale premies en belastingen. Daarnaast komt er één centrale polisadministratie bij UWV waarin alle gegevens over lonen, dienstverbanden en uitkeringen worden bijgehouden.

## Passende wet- en regelgeving

We kunnen veel op eigen kracht doen. Voor het realiseren van de afspraken over een gezamenlijke informatie-infrastructuur zijn we niet afhankelijk van de samenwerking van verschillende departementen. Tegelijk is duidelijk dat extra winst kan worden geboekt als op kabinetsniveau snel een aantal knopen wordt doorgehakt.

- **Invoering basisregistraties.** Snelle invoering van het stelsel van basisregistraties. Met name bij de modernisering van de Gemeentelijke Basisadministratie en de invoering van het Basisbedrijvenregister zien we graag verhoging van het tempo.
- **Elektronische identificatie.** Stapsgewijze invoering van een generiek regime voor elektronische identiteitskaarten, elektronische identificatie en elektronische handtekeningen voor burgers en bedrijven; bijvoorbeeld met chipcards of biometrie.

- **Persoonsnummers.** Invoering van het nieuwe beleidskader voor het gebruik en beheer van persoonsnummers.
- **Verder hergebruik van gegevens.** Snelle besluitvorming rond het (ook privaat) systematisch hergebruik van (persoons)gegevens tussen uitvoerders die werkzaam zijn op de gebieden werk, inkomen, arbo, zorg, onderwijs en reïntegratie.
- **Generieke infrastructuur voor ontsluiting van gegevens.** Gericht beleid om te groeien naar een generieke infrastructuur voor gegevensuitwisseling (vergelijkbaar met het Rijkswegennet), als een noodzakelijke pendant van het stelsel van basisregistraties.

#### **Een fundament voor verdere innovatie**

Op deze gebieden kan het kabinet een fundament leggen voor verdere innovatie in uitvoering. En daarmee voor betere dienstverlening, meer efficiency en effectiever beleid. Wij zullen van onze kant jaarlijks publiekelijk de balans opmaken van het initiatief dat we nu nemen.