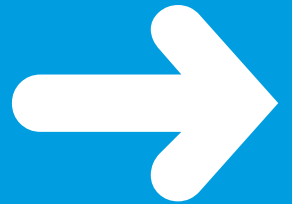
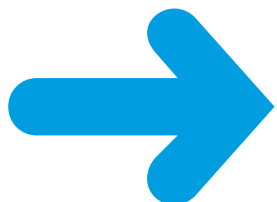


Overheid heeft *Antwoord*®

**Goed gevonden**

*Trefzekere overheidsinformatie op internet*





## Inhoud

### Recht op snel en goed antwoord

● Wat is ICTU?	4
● Wat is Overheid heeft <i>Antwoord</i> ®?	6
● Samenwerking met andere programma's	6
● Advies	7
● Meedoen	8
● In dit pakket	8

### Uw producten op internet

● Betere dienstverlening, voldoen aan de wet	10
● Vier standaarden	10
● De projecten	11
■ Bekendmakingen	11
■ Decentrale Regelgeving	13
■ Samenwerkende Catalogi	14
■ Vergunningen	15
● Nog een reden om mee te doen: Overheid.nl Monitor	16

### Aan de slag!

● Goed georganiseerd	18
● Techniek	24
■ Bekendmakingen publiceren	24
■ Uw regelgeving op internet	27
■ Uw producten in Samenwerkende Catalogi	29
■ Online vergunningen	31

### Ervaringen van collega's

● Stadsdeel Zuideramstel (Bekendmakingen)	35
● Gemeente Dronten (Decentrale Regelgeving)	38
● Gemeente Dongen (Decentrale Regelgeving)	42
● Gemeente Overbetuwe (Samenwerkende Catalogi)	45
● Gemeente Nijmegen (Vergunningen)	49

### Aan het juiste adres

● Overheid heeft <i>Antwoord</i> ®	54
● <i>Antwoord</i> ®	55
● eOverheid voor Bedrijven	58
● MijnOverheid.nl	60

# Introductie



## Recht op snel en goed antwoord

*Als er een snelweg in de buurt komt, wil iedereen weten wanneer dat gebeurt.*

*Of er misschien bezwaar tegen aantekenen. Hetzelfde geldt voor de onroerendezaakbelasting (OZB) als een buurman vertelt dat hij minder belasting hoeft te betalen.*

*En als er een café in de buurt wordt geopend, willen burgers misschien wel weten of de exploitant daarvoor een vergunning heeft.*

Lokale bekendmakingen, vergunningen, decentrale regelgeving, paspoorten, rijbewijzen, aangifte van de geboorte van een zoon of dochter ... Iedereen heeft ermee te maken. En iedereen heeft recht op snel, toegankelijke informatie en inspraak.

Internet is een uitstekend medium om burgers en bedrijven te informeren, omdat de overheid 24 uur per dag en zeven dagen per week bereikbaar is. Daarnaast is internet interactief. Er zijn genoeg redenen om de digitale communicatie met burgers en bedrijven te verbeteren. De voordelen van internet zijn legio. Maar die zijn er alleen als u het medium goed gebruikt. Daarvoor moet uw website onder meer toegankelijk zijn en de gegevens snel vindbaar. In dit informatiepakket leest u hoe u uw digitale producten goed publiceert. En hoe het ICTU-programma Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup> u hierbij helpt.

***Iedereen heeft recht op snel,  
toegankelijke informatie en inspraak.  
Internet is hiervoor een uitstekend  
medium. Mits u het goed gebruikt.***

## **Wat is ICTU?**

Burgers en bedrijven zijn gewend aan een goede dienstverlening. Ze eisen het. En dus ook van de overheid. Minder regels en minder bureaucratie en een goede opzet van de elektronische overheid kunnen de dienstverlening verbeteren.

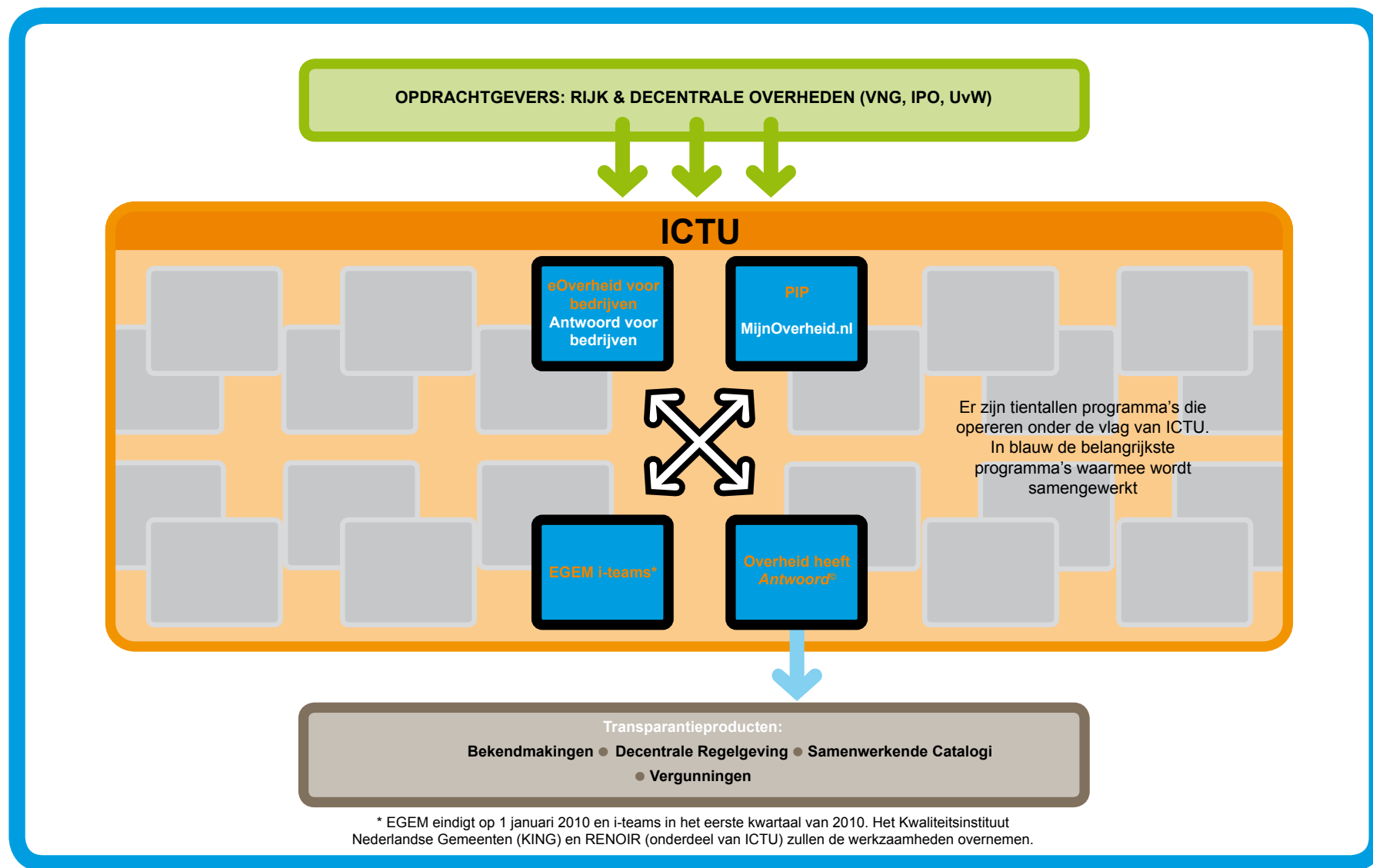
De stichting ICTU bevordert slimme inzet van ICT. Dat gebeurt onder andere in opdracht van de VNG, het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het Ministerie van Algemene Zaken. ICTU is van en voor de overheid en werkt voor alle bestuurslagen.

Ongeveer twintig programma's werken aan de verbetering van de elektronische dienstverlening. Zo stond ICTU aan de basis van DigiD, het Burgerservicenummer en de stroomlijning van basisgegevens.

ICTU geeft een impuls aan samenwerkende overheden. Hiervoor heeft ICTU een aantal basisvoorzieningen ontwikkeld. Zoals een infrastructuur, diverse standaarden, applicaties en websites.

Daarnaast helpt ICTU overheden het concept "elektronische overheid" in hun organisatie in te voeren. Via het web, brochures, workshops en persoonlijk advies.

## Programma Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup> en haar omgeving



## Wat is Overheid heeft Antwoord<sup>®</sup>?

Het ICTU-programma Overheid heeft Antwoord<sup>®</sup> wil de dienstverlening van de overheid aan burgers en bedrijven verbeteren via de telefoon, de balie, e-mail en internet. Uitgangspunt is dat iedereen via al deze communicatiekanalen goed en op dezelfde manier wordt geholpen.

Overheid heeft Antwoord<sup>®</sup> bestaat uit deze onderdelen:

- Het ontwikkelen van Antwoord<sup>®</sup>, een concept dat overheden helpt bij het opzetten van een klantcontactcentrum;
- Het ontwikkelen en beheren van de landelijke portalwebsite Overheid.nl;
- Het beschikbaar maken en vergroten van elektronische collecties van overheidspublicaties, zoals bekendmakingen, decentrale regelgeving, overheidsproducten en -diensten en vergunningen. Over deze publicatieprojecten van Overheid heeft Antwoord<sup>®</sup> gaat dit informatiepakket. U leest hoe u uw elektronische informatie toegankelijker, sneller en beter op internet kunt presenteren.

Daarnaast:

- ontwikkelen en beheren we de Centrale Voorziening Decentrale Regelgeving (CVDR), een landelijk systeem voor publicatie van decentrale regelgeving op internet;
- adviseren we over de kwaliteit van websites via:  
[www.webrichtlijnen.nl](http://www.webrichtlijnen.nl)
- stellen we officiële staatsdocumenten en diensten van het Rijk beschikbaar via:  
[www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)  
[www.overheidsloket.nl](http://www.overheidsloket.nl)  
[www.officielebekendmakingen.nl](http://www.officielebekendmakingen.nl)

## Samenwerking met andere programma's

Overheid heeft Antwoord<sup>®</sup> levert een belangrijke bijdrage aan het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid (NUP). Daarin maakten overheden afspraken over de prioriteit van elektronische dienstverleningsprogramma's.

Het ICTU-programma EGEM i-teams is opgericht om lokale overheden te helpen bij de invoering en prioritering van deze programma's. De e-adviseurs van EGEM i-teams helpen lokale overheden een overkoepelend elektronisch dienstverleningsprogramma op te stellen. De adviseurs zijn ook goed op de hoogte van de projecten van Overheid heeft Antwoord<sup>®</sup>. Het programma EGEM eindigt op 1 januari 2010 en i-teams in het eerste kwartaal van 2010. Het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) en RENOIR (onderdeel van ICTU) zullen de werkzaamheden overnemen.

Daarnaast werkt Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup> samen met de ICTU-programma's eOverheid voor Bedrijven, Persoonlijke Internet-pagina (PIP) en GovUnited. Deze portalwebsites maken gebruik van de techniek van Samenwerkende Catalogi.

Natuurlijk werken wij niet alleen. Wij werken tenslotte voor u. Daarom vragen we lokale overheden samen met ons te werken aan onze productontwikkeling.

### Advies

Als u uw presentatie van bekendmakingen, lokale regelgeving en vergunningen op internet wilt verbeteren en uw producten en diensten wilt koppelen aan die van andere overheden, staat u er niet alleen voor.

- Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup> heeft een aantal praktische handleidingen voor u ontwikkeld. Een verkorte versie vindt u in het hoofdstuk 'Aan de slag' in dit informatiepakket.
- Ook kan een medewerker van Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup> bij u langskomen voor een presentatie. Eventueel in samenwerking met uw CMS-leverancier.
- Daarnaast organiseren we bijeenkomsten en nemen we deel aan evenementen, zoals ICT-beurzen.

- U kunt ook bellen met onze servicedesk. Deze is bereikbaar op werkdagen via (070) 889 60 73 en via de mailadressen: [bekendmakingen@overheid.nl](mailto:bekendmakingen@overheid.nl)  
[regelgeving@overheid.nl](mailto:regelgeving@overheid.nl)  
[vergunningen@overheid.nl](mailto:vergunningen@overheid.nl)  
[sc@overheid.nl](mailto:sc@overheid.nl) (voor het project Samenwerkende Catalogi)



**Martijn Keus**  
**Nausikaä Efstratiades**  
**De accountmanagers van de**  
**transparantieproducten**

## Meedoen...

Als u mee wilt doen aan één of meer van onze projecten, kunt u via [www.overheidheeftantwoord.nl](http://www.overheidheeftantwoord.nl) een webformulier invullen. U kunt bellen met (070) 889 60 73 of een e-mail sturen naar [servicedesk@ictu.nl](mailto:servicedesk@ictu.nl).

Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup> brengt geen kosten in rekening voor uw deelname aan één of meer projecten. U moet wel voldoen aan een aantal voorwaarden. Zo moet u uw bekendmakingen, decentrale regelgeving, productencatalogus en vergunningen aanleveren volgens een vast stramien dat in onze Informatie Publicatie Modellen is omschreven. Ook moet u de toegankelijkheid van uw website waarborgen en ervoor zorgen dat de inhoud actueel en volledig is. De voorwaarden verschillen per project. Via een convenant met Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup> committeert u zich aan de voorwaarden. Uw deelname is formeel als u dit convenant ondertekent. Een compleet overzicht van voorwaarden vindt u op [www.overheidheeftantwoord.nl](http://www.overheidheeftantwoord.nl) onder het kopje 'Producten'.

Daarnaast monitoren wij maandelijks de kwaliteit van uw collectie bekendmakingen, decentrale regelgeving, productencatalogi en vergunningen. Als uw bekendmakingen bijvoorbeeld niet actueel of volledig zijn, nemen wij contact met u op en helpen we u de kwaliteit van uw publicaties te verbeteren.

## In dit pakket ...

... leest u meer over uw bekendmakingen, decentrale regelgeving, productencatalogus en vergunningen op internet:

- Hoe maakt u ze toegankelijker en beter vindbaar?
- Wat is uw winst nu en straks?
- Hoe organiseert u de invoering van de projecten in uw organisatie?
- Hoe zorgt u voor een goede technische implementatie van uw bekendmakingen, decentrale regelgeving, productencatalogus en vergunningen op uw website en op die van andere sites, zoals Overheid.nl?
- Wat zijn de ervaringen van uw collega's bij provincies, gemeenten en waterschappen?
- Adressen voor meer informatie en hulp.



**Het team Acquisitie & Implementatie van Overheid heeft Antwoord<sup>®</sup>**

# Productinformatie



## Uw producten op internet

*Overheid heeft Antwoord<sup>®</sup> heeft vier projecten die uw informatie op internet toegankelijker en beter vindbaar maken:*

- *Bekendmakingen*
- *Decentrale Regelgeving*
- *Samenwerkende Catalogi*
- *Vergunningen*

*Wat deze projecten inhouden, wat het voordeel is als u meedoet en hoe u kunt deelnemen, leest u in dit hoofdstuk.*

## Betere dienstverlening, voldoen aan de wet

Door uw bekendmakingen, decentrale regelgeving, producten-catalogus en vergunningen goed op uw website te publiceren, verbetert u niet alleen uw dienstverlening. U kunt er ook mee aan de eisen van de wet voldoen. Zo bepaalt de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht dat lokale overheden hun omgevingsvergunningen via één loket op internet publiceren. Het project Vergunningen sluit hierbij aan. De Wet elektronische bekendmaking verplicht lokale overheden hun decentrale regelgeving op internet te publiceren via de Centrale Voorziening Decentrale Regelgeving. En de EU-Dienstenrichtlijn schrijft voor dat EU-ondernemers die zich in één van de lidstaten willen vestigen, hiervoor terecht kunnen bij één loket. In Nederland is dat via het Dienstenloket op [www.antwoordvoorbedrijven.nl](http://www.antwoordvoorbedrijven.nl). Voorwaarde om hierop aan te sluiten, is deelname aan de projecten Samenwerkende Catalogi en Decentrale Regelgeving.

## Vier standaarden

Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup> heeft standaarden ontwikkeld. Daarmee kunt u uw bekendmakingen, decentrale regelgeving, productencatalogus en vergunningen op internet presenteren en koppelen aan landelijke portalwebsites en informatie van andere lokale overheden. Zodat bijvoorbeeld een exploitant van een landelijke horecaketten snel ziet welke verordeningen en vergunningen er gelden voor de gemeenten waarin hij een vestiging heeft.

Deze standaarden zijn beschreven in Informatie Publicatie Modellen (IPM's). Een IPM is te vergelijken met een hand-leiding hoe elke overheid op dezelfde manier haar gegevens publiceert. Deze uniformiteit leidt tot een optimale toegankelijkheid en vindbaarheid op internet. En omdat het beter toegankelijk en vindbaar maken van producten niet kan zonder een goede organisatie, heeft Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup> ook een organisatorisch stappenplan voor u geschreven. Vanaf pagina 18 geven we u een aantal tips om te komen tot een goed stappenplan.

## De projecten

### 1. Bekendmakingen

#### *Waarom?*

Stel dat het pand tegenover uw huis een sloopvergunning heeft aangevraagd. Dit betekent dat u straks onder andere de nodige overlast kan verwachten. U wilt hierover vooraf toch ook geïnformeerd zijn? Door een gratis abonnement op de e-mailservice Bekendmakingen, ontvangt u voortaan alle informatie uit uw woonomgeving in uw mailbox. En antwoord op andere vragen. Zoals:

- de vestiging van een milieuvriendelijk bedrijf;
- een buurtpreventieproject.

Uit onderzoek blijkt dat mensen vooral geïnteresseerd zijn in activiteiten dicht bij huis. De krant als communicatiemiddel is ontoereikend. Veel mensen lukt het niet alle publicaties te volgen. Bijvoorbeeld omdat ze een nee|nee sticker op de brievenbus hebben geplakt waarmee ze aangeven geen ongeadresseerde post te willen ontvangen.

Ook kan iemand net buiten het verspreidingsgebied van een gratis krant wonen, maar wel te maken hebben met een bepaalde bekendmaking.

Het risico: niet iedereen is voldoende geïnformeerd en kan daardoor niet op tijd bezwaar aantekenen. Ondenkbaar in een democratische rechtsstaat!

#### *Wat houdt het project Bekendmakingen in?*

Veel overheden publiceren hun bekendmakingen al op internet. Vaak doen ze dat in pdf-formaat. Een prima manier, maar de zoekmogelijkheden zijn beperkt. Het is bijvoorbeeld niet mogelijk te zoeken op postcode.

Met het project Bekendmakingen van Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup> kunt u:

- de presentatie en zoekmogelijkheden van uw bekendmakingen op uw website verbeteren;
- burgers en bedrijven tijdig en automatisch informeren over bekendmakingen die ze willen ontvangen via de e-mailservice van Bekendmakingen;
- bekendmakingen van andere provincies, gemeenten en waterschappen via uw website vindbaar maken;
- uw bekendmakingen via Overheid.nl ontsluiten.

Inmiddels doen bijna 300 overheden mee met het project Bekendmakingen, bestaande uit provincies, waterschappen en gemeenten.

### *Welke bekendmakingen?*

Er zijn bekendmakingen die u wettelijk verplicht bent te publiceren en er zijn bekendmakingen met een informerend karakter. Wettelijke bekendmakingen zijn bijvoorbeeld

- bestemmingsplannen;
- gemeentelijke en provinciale verordeningen;
- de waterschapskeur;
- verkeersplannen.

Bij informerende bekendmakingen kunt u denken aan agenda's en besluiten van bestuursorganen, informatie over evenementen en persberichten.

Als u meedoet aan het project Bekendmakingen, verwachten wij dat u de bekendmakingen die u in de huis-aan-huis krant plaatst, ook online publiceert.

### *Zoekservice*

Met deze applicatie van het project Bekendmakingen op uw website kunt u ervoor zorgen dat uw burgers niet alleen uw bekendmakingen op uw website kunnen vinden, maar ook die van andere lokale overheden die in uw gebied actief zijn. Zoals gemeenten, waterschappen en de provincie.

### *E-mailservice Bekendmakingen*

Ook kunnen burgers en bedrijven via een attenderingsservice een persoonlijk profiel aanmaken, waarin zij aangeven welke bekendmakingen zij willen ontvangen. Bijvoorbeeld alle kapvergunningen in hun postcodegebied. Vervolgens ontvangen zij een e-mail zodra er bekendmakingen worden geplaatst die voldoen aan hun profiel.

### *Uw voordeel*

- U informeert uw inwoners pro-actief en persoonlijk door informatie aan te bieden die zij willen ontvangen;
- U informeert alle afdelingen die zich met bekendmakingen bezighouden, zodat zij snel antwoord kunnen geven op vragen van burgers en bedrijven;
- U kunt ook bekendmakingen van de provincie, het waterschap en andere gemeenten op uw site ontsluiten en daarmee extra service bieden aan inwoners die ook te maken hebben met andere overheden;
- Uw bekendmakingen zijn vindbaar via [Overheid.nl](https://www.overheid.nl);
- U profiteert van de e-mailservice Bekendmakingen. Zo kunnen bezoekers op verschillende manieren aangeven welke informatie zij willen ontvangen. Dit door het opgeven van de woonomgeving waarover ze bekendmakingen willen ontvangen, de overheidsorganisaties en de onderwerpen waarover de bekendmakingen gaan.

- Uw bekendmakingen zijn gekoppeld aan [MijnOverheid.nl](https://mijnoverheid.nl), een website die persoonlijke informatie biedt via DigiD.

## 2. Decentrale Regelgeving

### *Waarom?*

Er was eens een gemeente die haar parkeerverordening niet bekendmaakte. Deze was dus niet rechtsgeldig. Ondertussen deelde parkeerbeheer wel boetes uit. Gelukkig voor de gemeente merkte niemand het. De Wet elektronische bekendmaking verplicht decentrale overheden alle algemeen verbindende voorschriften op internet te publiceren via de Centrale Voorziening Decentrale Regelgeving (volgens het Informatie Publicatie Model Decentrale Regelgeving 4.0 van Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup>). Deze verplichting geldt vanaf 1 januari 2011.

### *Wat is het?*

Kern van het project Decentrale Regelgeving is één grote database waarin alle lokale wet- en regelgeving is opgeslagen. Lokale overheden leveren hiervoor gegevens aan de Centrale Voorziening Decentrale Regelgeving. Dit systeem publiceert de lokale wet- en regelgeving op [www.overheid.nl](https://www.overheid.nl), [www.wetten.nl](https://www.wetten.nl), [www.antwoordvoorbedrijven.nl](https://www.antwoordvoorbedrijven.nl) en desgewenst op uw eigen website.

### *Uw voordeel*

- Alle medewerkers beschikken over actuele, volledige en betrouwbare regelingen;
- Daardoor kunnen zij effectiever handhaven en rechtspraak uitvoeren;
- U bent beter voorbereid op de rechtmatigheidstoets;
- Elke burger en ondernemer kan 24 uur per dag en zeven dagen per week vanuit huis of kantoor lokale wetgeving raadplegen.

***U verbetert niet alleen uw dienstverlening,  
u voldoet ook aan de eisen van de wet.***

### 3. Samenwerkende Catalogi

#### *Waarom?*

Veel mensen kijken op de website van de gemeente als ze willen weten of ze kunnen zwemmen in de rivier vlakbij huis. Maar de gemeente verstrekt deze gegevens niet. Dat doet de provincie. En veel mensen weten dat niet.

Als de productencatalogus van de gemeente is gekoppeld aan die van de provincie en andere overheden, krijgt de bezoeker een overzicht van zoekresultaten met een link naar informatie over de kwaliteit van het zwemwater. Klik de vragensteller op deze link, dan komt hij direct op de goede plaats op de provinciale website terecht.

#### *Wat is het?*

Het project Samenwerkende Catalogi koppelt de productencatalogi van gemeenten, provincies, waterschappen en het Rijk. Bezoekers van uw website vinden ook producten en diensten van andere lokale overheden en het Rijk. En bezoekers van de landelijke portaalwebsites [Antwoordvoorbedrijven.nl](http://Antwoordvoorbedrijven.nl), [Overheid.nl](http://Overheid.nl), [Overheidsloket.nl](http://Overheidsloket.nl) en [MijnOverheid.nl](http://MijnOverheid.nl) vinden uw producten en diensten en die van andere overheden.

Alle provincies en waterschappen zijn aangesloten op Samenwerkende Catalogi. Tweederde van alle gemeenten doet al mee.

#### *Welke producten?*

Alle producten die in uw catalogus te vinden zijn. Zoals paspoort, rijbewijs, parkeervergunning, ophalen van grof vuil en aangifte doen van geboorte.

#### *Uw voordeel*

- U verbetert uw elektronische dienstverlening;
- Als u al producten van andere overheden op uw website had staan, hoeft u die niet meer te onderhouden. Het project Samenwerkende Catalogi automatiseert dit proces;
- Medewerkers van uw receptie en/of uw klantcontactcentrum kunnen snel verwijzen naar de juiste overheidsinstantie;
- Door mee te doen met Samenwerkende Catalogi voldoet u aan een belangrijke voorwaarde van de EU-Dienstenrichtlijn. Namelijk dat elk EU-land een elektronisch loket heeft waar ondernemers vanaf 2010 terecht kunnen voor overheidsinformatie. Aansluiten op Samenwerkende Catalogi is een voorwaarde om deel te nemen aan het Dienstenloket [Antwoordvoorbedrijven.nl](http://Antwoordvoorbedrijven.nl).

## 4. Vergunningen

### *Waarom?*

Een coffeeshop naast de deur. Een kantoorgebouw of een hoogspanningsmast voor de deur. Of een varkensflat. Mag dat?

Onderzoek wijst uit dat burgers geïnteresseerd zijn in vergunningen die:

- directe invloed hebben op hun woonomgeving en onderwerpen raken, zoals hinder, milieu, gevaar, openbare orde en veiligheid;
- belemmeringen opleveren, zoals minder parkeermogelijkheden en een slechter uitzicht;
- te maken hebben met handhaven of gedogen van een bepaalde situatie.

### *Wat is het?*

Het project Vergunningen wil vergunningen van de overheid beschikbaar stellen en vindbaar maken op internet. Het gaat om vergunningeninformatie, zoals de aanvraag, de beschikkingen, het bezwaar en bijbehorende documenten, zoals een bouwtekening.

Het project Vergunningen omvat dus meer dan alleen het publiceren van beschikkingen van vergunningen.

Als u meedoet aan dit project, kunnen burgers en bedrijven via uw website informatie over de vergunning inzien.

### *Overheid.nl*

De vergunningen van lokale overheden die meedoen aan dit project zijn ook te vinden op Overheid.nl. Bezoekers van [Overheid.nl](https://www.overheid.nl) kunnen hun postcode intypen en krijgen vervolgens een overzicht van vergunningen. Zo kunnen ze bijvoorbeeld zien dat hun buurman een kapvergunning heeft aangevraagd. Klikte de bezoeker op de link, dan komt hij terecht op de pagina van de gemeente met alle informatie over deze vergunning.

***De standaarden van  
Overheid heeft Antwoord<sup>®</sup> leiden tot  
optimale toegankelijkheid en vindbaarheid  
op internet.***

### *Uw voordeel*

- Uw burgers kunnen op elk moment van de dag informatie over vergunningen opvragen;
- Ook andere overheden, zoals politie en brandweer, kunnen vergunningen opzoeken via internet, zonder afhankelijk te zijn van een medewerker of de openingstijden;
- Burgers en bedrijven kunnen efficiënter gebruikmaken van hun recht op inspraak, het indienen van bezwaren of bijdragen aan de handhaving door overtredingen van vergunninghouders te melden;
- U versterkt de samenwerking tussen de afdelingen die vergunningen verlenen, zodat zij efficiënter kunnen werken;
- U kunt meer zaken elektronisch afhandelen en dat kost minder werk aan de balie;
- In de toekomst is het mogelijk om uw vergunningen via het Omgevingsloket Online te publiceren. De Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (WABO) bepaalt namelijk onder meer dat burgers en bedrijven via één loket hun vergunningen kunnen aanvragen.
- In de toekomst kunt u burgers automatisch via e-mail informeren over vergunningen in de directe woonomgeving.

### **Nog een reden om mee te doen: Overheid.nl Monitor**

Welk ministerie, provincie, gemeente of waterschap presteert het best op internet? Maandelijks publiceert het project Overheid.nl Monitor een vergelijkend onderzoek op [Monitor.overheid.nl](http://Monitor.overheid.nl). Als u één of meer standaarden van Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup> heeft ingevoerd, kunt u punten halen. Bijvoorbeeld op het gebied van transparantie, toegankelijkheid, vergunningen aanvragen, bezwaarschriften indienen en mogelijkheden om via internet invloed op het bestuur uit te oefenen.

Naast de maandelijkse Continue Monitor, publiceert Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup> jaarlijks de ranglijsten. Sinds het bestaan van de Overheid.nl Monitor heeft het instrument een belangrijke status gekregen. Besturen, directies en management van overheden willen qua elektronische dienstverlening niet voor elkaar onderdoen. Dat blijkt uit de cijfers.

Het project Overheid.nl Monitor wordt uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Vanaf 1 januari 2010 zal het ICTU-programma RENOIR de Monitor uitvoeren.

Meer weten? Kijk op [www.monitor.overheid.nl](http://www.monitor.overheid.nl)

# Implementatie



Aan de slag!

*Uw informatie op internet presenteren omvat meer dan alleen technische handelingen. Alles staat of valt met een goede organisatie. Als mensen niet vinden wat ze zoeken, geen bezwaar kunnen maken tegen procedures, geen antwoord krijgen op hun vragen of de informatie niet begrijpen, zijn uw inspanningen voor niets geweest. In dit hoofdstuk vindt u een aantal tips om uw project goed te organiseren. Ook vertellen we iets over de technische invoering, de kosten en de tijdsbesteding.*

## Goed georganiseerd

Een project opzetten kan op veel manieren. Het ultieme stappenplan bestaat niet. Wel geven we u enkele tips. En we stellen een aantal vragen. De antwoorden die u hierop vindt, helpen u heldere doelen te formuleren, effectieve projecten te selecteren, een passende begroting te maken en uw doelen regelmatig te meten.

### 1. Stel uw visie en ambitie vast

Wat wilt u bereiken met uw digitale dienstverlening? Een concrete ambitie op het gebied van elektronische dienstverlening maakt de start van een project eenvoudiger. Denk aan ambities als:

- Heeft uw organisatie als doel om klantgericht te willen zijn? En heeft uw organisatie hiervoor meetbare doelstellingen geformuleerd?
- Streeft u naar volledigheid en actualiteit van uw bekendmakingen, decentrale regelgeving, productencatalogus en vergunningen?
- Wilt u burgers en bedrijven de mogelijkheid geven online te participeren, bijvoorbeeld door bezwaar aan te tekenen?
- Stelt uw organisatie mensen en middelen beschikbaar om de gestelde doelen te realiseren?

Om uw ambitie te formuleren, kunt u kijken op diverse websites van elektronische overheidsinitiatieven van ICTU, zoals:

- [www.e-overheid.nl](http://www.e-overheid.nl)
- [www.overheidheeftantwoord.nl](http://www.overheidheeftantwoord.nl)
- [www.kwaliteitshandvesten.nl](http://www.kwaliteitshandvesten.nl)

***Het ultieme projectorganisatieplan bestaat niet. Wel geven we u een aantal tips.***

## 2. Analyseer uw huidige situatie

Wat zijn de implicaties van het publiceren van bekendmakingen, decentrale regelgeving, een productencatalogus en vergunningen voor uw organisatie? Een quick scan van uw huidige situatie geeft inzicht. Deze vragen helpen u erbij:

### *Klantprofiel*

- Wie zijn uw klanten?
- Kent u hun wensen en eisen?
- Welke vragen stellen uw klanten?
- Hoe vaak bezoeken zij uw website?
- Welke informatie zoeken zij?
- Hoe waarderen uw klanten uw dienstverlening?

### *Inventariseer uw werkvoorraad*

- Hoeveel aanvragen voor vergunningen, bezwaarschriften en dergelijke behandelt u nu? En in hoeverre zijn deze processen al digitaal?
- Hoeveel bekendmakingen publiceert u?
- Hoeveel producten en diensten omvat uw productencatalogus? Hoeveel jaarlijkse wijzigingen heeft u?
- Heeft u een actueel en volledig overzicht van uw regelgeving?
- Hoe lang duurt het voordat iemand een reactie krijgt op zijn vraag of verzoek?

*Welke afdelingen zijn betrokken bij bekendmakingen, decentrale regelgeving, productencatalogus en vergunningen?*

- Hoe wisselen deze afdelingen gegevens uit?
- Hoe verloopt de communicatie tussen de receptie, balie of klantcontactcentrum met de inhoudelijke vakafdelingen?
- Hoe gaat u om met ontbrekende gegevens?
- Werkt uw organisatie met een workflowsysteem om bijvoorbeeld aanvragen en bezwaarschriften voor vergunningen te behandelen?
- Hoe handelt u aanvragen af (digitaal, op papier)?

### 3. Ontwerp

De ontwerpfase overbrugt de ambitie en de werkelijke situatie. Een handig hulpmiddel is het clusteren van functionaliteiten. U geeft vervolgens per functionaliteit aan of deze noodzakelijk, wenselijk of onnodig is.

- *Minimale variant*

U publiceert bijvoorbeeld alleen de bekendmaking, vergunning of lokale verordening (natuurlijk volgens de Informatie Publicatie Modellen van Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup>).

- *Standaard variant*

U publiceert ook alle bijbehorende documenten, zoals een bouwtekening bij een vergunning. Of een raadsbesluit bij een bekendmaking.

- *Uitgebreide variant*

U publiceert alle informatie die te maken heeft met bekendmakingen, lokale regels en vergunningen. In deze variant publiceert u niet alleen de minimale voorschriften van de Informatie Publicatie Modellen, maar ook extra taken om uw burgers nog beter van dienst te zijn. U kunt bijvoorbeeld denken aan beleidsregels, bekendmakingen over nieuwe ophaaltijden van huisvuil en koppeling van de productencatalogus aan elektronische formulieren zodat burgers uw producten digitaal kunnen aanvragen.

Kiest u voor deze variant, dan zal uw organisatie flink moeten investeren (geld en tijd). Kritische succesfactoren zijn het interne draagvlak voor uw project en het kosten- en batenaspect.

#### 4. Realisatie

Heeft u uw keuze gemaakt? Dan kunt u beginnen met de realisatie.

- *Processen*

Leidt het invoeren van uw project in uw organisatie tot wijzigingen in bestaande processen of moeten nieuwe processen, zoals het digitaliseren van de werkstroom, worden toegevoegd? Werk deze uit met de betrokken uitvoerders.

- *Commitment management*

Het is verstandig commitment te krijgen van uw management. Inhoudelijk, om te voorkomen dat mensen 'afhaken'. En financieel om het budget te waarborgen. Commitment kunt u verkrijgen door bijvoorbeeld een MT-lid als ambassadeur aan te wijzen. Daarnaast kunt u het management op de hoogte houden van de ontwikkelingen via een voortgangsrapportage. Nadat het project is afgerond, kunt u via kwartaalrapportages inzicht geven in bijvoorbeeld het aantal keren dat de bezoekers uw webpagina's hebben geraadpleegd.

- *Projectorganisatie*

Informeer de medewerkers van betrokken afdelingen over hun rol en betrek hen bij de uitvoering van het project. Zij hebben vaak inzicht in de vragen en behoeften van uw klanten en kunnen hun praktijkervaring inbrengen in bijvoorbeeld een projectgroep. De meeste projectorganisaties van de overheden die aan de projecten van Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup> meedoen, bestaan uit:

- een stuurgroep, die bijvoorbeeld uit het managementteam bestaat;
- een projectleider, die het project coördineert;
- één of meer redactionele beheerders;
- een vertegenwoordiger van de ICT-afdeling of uw softwareleverancier;
- één of meer medewerkers van vakinhoudelijke afdelingen;
- een vertegenwoordiger van de afdeling communicatie.

- *Redactie*

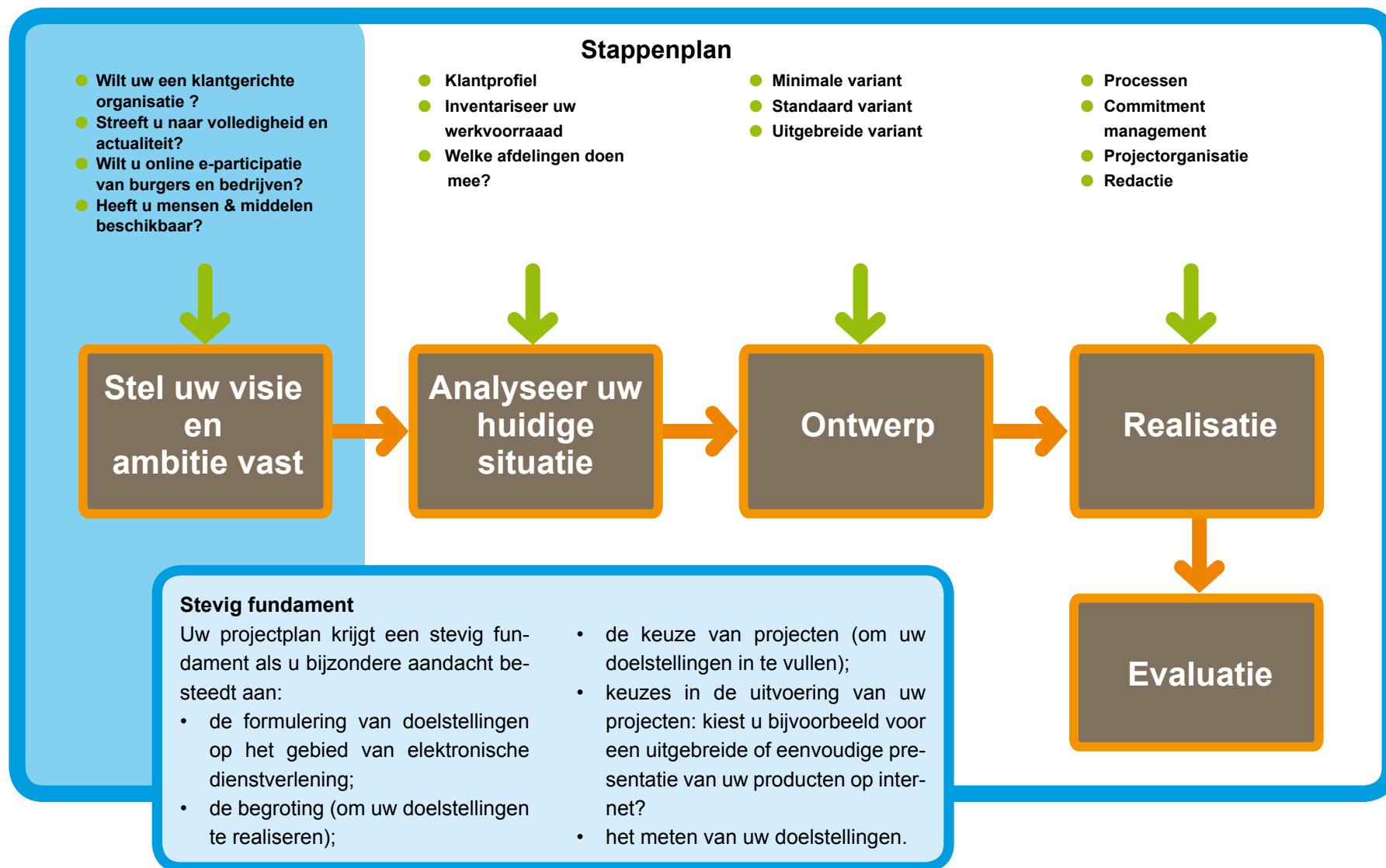
De redactie en het beheer van de content kunt u centraal of decentraal regelen. Als u meerdere vakafdelingen dit werk laat doen, is het handig om de inhoud voor openbare publicatie te laten controleren door een eindredacteur. Die kan de teksten beoordelen op volledigheid, consistentie en taalgebruik. In het centrale model is één redacteur bevoegd om de content op de website te publiceren. Dat kan iemand van de afdeling Communicatie zijn of een vakinhoudelijk deskundige. Hierbij is het belangrijk om ervoor te zorgen dat de centrale redacteur alle benodigde informatie van de betrokken vakafdelingen krijgt.

Het kan handig zijn een stramien op te stellen voor de aanlevering van teksten. Bijvoorbeeld:

- titel bekendmaking/vergunning/regelgeving;
- omschrijving bekendmaking/vergunning/regelgeving;
- postcodegebied voor locatiespecifieke documenten; (hiervoor kunt u eventueel verwijzen naar de website [www.postcode.nl](http://www.postcode.nl) waar de codes te vinden zijn);
- het maximaal aantal woorden.

Zo kunnen de afdelingen die de ruwe informatie bij de redactie aanleveren, niets vergeten en kan de redacteur snel beoordelen of de informatie compleet is.

## Is uw organisatie toegerust op projectmatig werken?



## Techniek

Bekendmakingen, regelgeving, producten en vergunningen publiceren op internet kan via een Content Management Systeem (CMS) of een vergelijkbaar systeem zoals een Document Informatie Systeem (DIS). Soms is de publicatiesoftware gekoppeld aan werkstroomapplicaties, zoals vergunningensoftware. Er zijn veel mogelijkheden. Veel softwareleveranciers hebben onze standaarden inmiddels geadopteerd en hun product aangepast aan de eisen van onze projecten. Op de website [www.overheidheeftantwoord.nl](http://www.overheidheeftantwoord.nl) vindt u per product een overzicht van leveranciers die modules hebben ontwikkeld die wij hebben goedgekeurd. Zit uw softwareleverancier hier niet bij of wilt u het technische werk uitbesteden aan uw ICT-afdeling, dan vindt u op onze website alle documenten en hulpmiddelen om uw bekendmakingen, regelgeving, producten en vergunningen conform de standaarden van Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup> te publiceren. Hieronder een korte samenvatting per project.

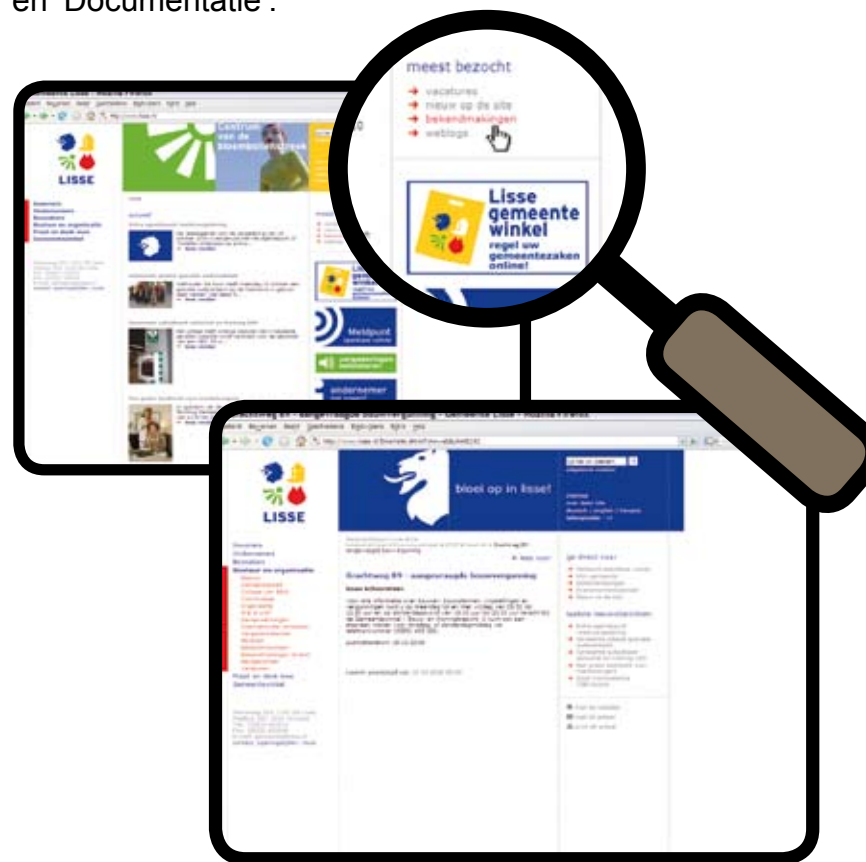
### 1. Bekendmakingen publiceren

Hoe u uw bekendmakingen op internet kunt publiceren, leest u in het Informatie Publicatie Model Bekendmakingen.

Dit is een document met achtergrondinformatie en voorwaarden om uw internetpagina's te voorzien van gegevens zodat de zoekmachine uw bekendmakingen goed kan vinden. Het Informatie Publicatie Model beschrijft ook mogelijkheden om uw bekendmakingen te koppelen aan een centraal systeem. Dit centraal systeem koppelt alle bekendmakingen (van

provincies, gemeenten en waterschappen) en maakt deze vindbaar.

Een volledige versie met alle bijbehorende technische documenten en tools kunt u vinden op [www.overheidheeftantwoord.nl](http://www.overheidheeftantwoord.nl) onder de kopjes 'Producten' en 'Documentatie'.



### *Gegevens invoeren*

Als u wilt dat de zoekmachine uw bekendmakingen goed kan vinden, moet u uw informatie voorzien van een aantal gegevens. Om deze gegevens, ofwel metadata, aan te brengen, vult u per type bekendmaking vijf velden in. Dat kan via een Content Management Systeem of een vergelijkbaar systeem. De velden zijn:

- de titel van de bekendmaking, zoals 'Verleende lichte bouwvergunning Madeliefstraat 14';
- een omschrijving: de volledige tekst van de bekendmaking;
- de publicatiedatum, bijvoorbeeld 2008-05-30;
- het type bekendmaking, zoals 'bouwvergunning';
- de locatie van de bekendmaking, in te voeren als postcode bijvoorbeeld: 2623AD, of 2623.

Daarnaast kan uw Content Management Systeem een aantal velden automatisch invullen. Deze gegevens voert uw leverancier dus één maal in. U hoeft vervolgens niets meer te doen.

Bij de meeste CMS-leveranciers kunt u bij het systeem een aparte module voor bekendmakingen kopen. Deze software kan een aantal interessante extra opties bieden. Zo kunt u uw ingevoerde bekendmakingen automatisch omzetten in bijvoorbeeld een pdf-formaat en dit document naar de drukker mailen voor publicatie in de plaatselijke krant.

U kunt ook "in huis" uw systeem laten aanpassen door uw ICT-afdeling. Die moet er dan voor zorgen dat de metadatavelden in uw CMS-systeem opgenomen worden.

Op [www.overheidheeftantwoord.nl](http://www.overheidheeftantwoord.nl) staan de benodigde technische documentatie en bestanden om dit te doen. Deze vindt u onder de kopjes 'Producten' en 'Documentatie'.

### *Bekendmakingen op andere websites*

Als u uw bekendmakingen op websites van andere lokale overheden en op Overheid.nl wilt ontsluiten, moet u uw publicatiesoftware koppelen aan de Overheidsbrede zoekdienst. Dit systeem kan uw metadata op twee manieren opnemen, ofwel indexeren. Uw eigen ICT-afdeling of softwareleverancier kan deze indexering voor u verzorgen.

Op [www.overheidheeftantwoord.nl](http://www.overheidheeftantwoord.nl) vindt u alle documentatie om dit te doen. Via [bekendmakingen@overheid.nl](mailto:bekendmakingen@overheid.nl) kunt u een complete tool voor een webservice aanvragen.

### *Bent u klaar?*

Dan controleert Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup> of de publicatie van uw bekendmakingen aan alle voorwaarden voldoet. Dat gebeurt via een testprocedure. Na afloop van de test ontvangt u van Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup> een testrapport met de bevindingen en eventueel een overzicht van verbeteringen die uw ICT-afdeling of CMS-leverancier nog moet doorvoeren.

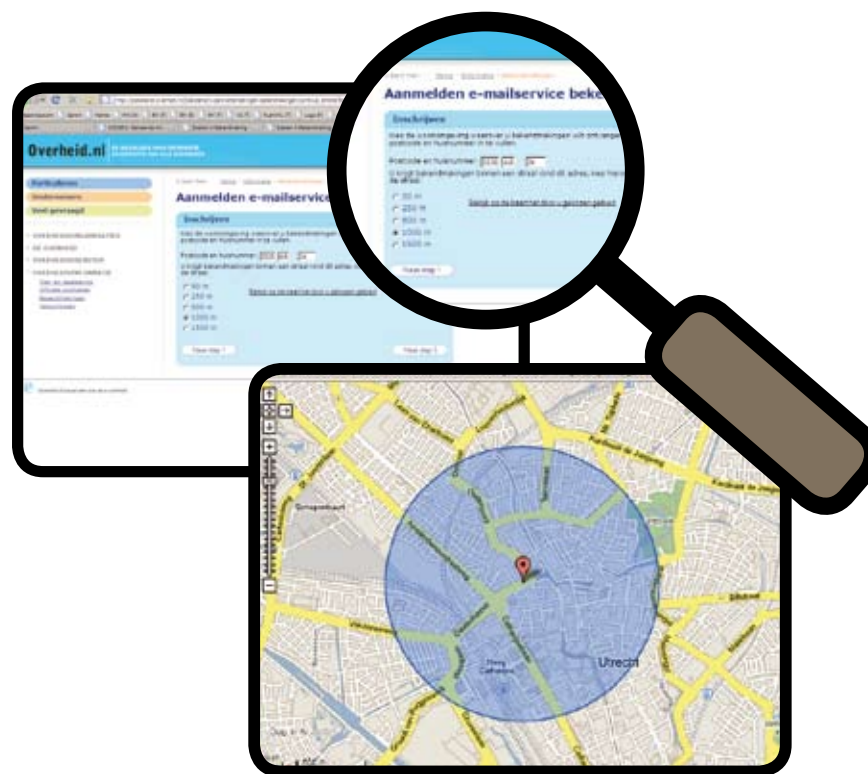
### *Hoe lang duurt het?*

Gemiddeld duurt de invoering van dit project vier maanden. Van interne organisatie tot techniek. Daarna is een CMS-redacteur gemiddeld twee tot zes uur per week bezig om de bekendmakingen te publiceren.

### *Wat kost het?*

Als u een CMS-systeem heeft, kan dat vrij eenvoudig worden aangepast aan de verplichte metadatavelden en een indexeringsmethode. Uw eigen ICT-afdeling is hiermee gemiddeld een week bezig. Besteedt u dit werk uit aan uw CMS-leverancier, dan moet u een prijsopgave vragen. Gemiddeld kost een publicatiemodule voor uw CMS-systeem en bijbehorende indexering zo'n 1.500 euro.

Neemt u een compleet nieuw CMS-systeem af, dan bent u waarschijnlijk duurder uit. Als u een systeem afneemt van één van de leveranciers uit het overzicht van Overheid heeft *Antwoord*®, hebben wij de module voor bekendmakingen getest. Dit overzicht vindt u op [www.overheidheeftantwoord.nl](http://www.overheidheeftantwoord.nl) onder de kopjes 'Producten' en 'Leveranciers'.



## 2. Uw regelgeving op internet

Vanaf 1 januari 2011 zijn alle decentrale overheden verplicht hun regelgeving te publiceren via een landelijk systeem, de Centrale Voorziening Decentrale Regelgeving (CVDR). Deze manier van publiceren is eenvoudig en goedkoop.

### *Publiceren via het centraal systeem*

U converteert uw Wordbestanden naar de CVDR (u leest ze in). Daarna biedt de CVDR alle nodige functionaliteiten om uw regelgeving optimaal te beheren. Wij bieden u kosteloos een workshop aan waarin u leert werken met dit systeem. Ook vertellen we u welke wetstechnische informatie u aan de documenten moet toevoegen. Zoals de datum van de inwerkingtreding van de wet en de titel. Als u uw regelgeving via de Centrale Voorziening publiceert op [Overheid.nl](http://Overheid.nl), kunt u de gegevens ook op uw eigen website publiceren. U voert dus éénmaal uw gegevens in. U kunt zich aanmelden voor deze workshop via [consolidatie@overheid.nl](mailto:consolidatie@overheid.nl).

### *Via uw eigen CMS*

Natuurlijk kunt u de gegevens ook via uw eigen Content Management Systeem invoeren en deze exporteren naar de Centrale Voorziening. Om deze koppeling te maken, kunt u contact opnemen met uw CMS-leverancier.

### *Wat moet u invoeren?*

Volgens de Wet elektronische bekendmaking moet u alle algemeen verbindende voorschriften op internet publiceren. U

moet ook alle wijzigingen integraal en geconsolideerd in uw teksten verwerken: uw regelgevingbestand moet de vervallen versies van regelgeving bevatten. Dit is nodig, omdat geschillen altijd gaan over het verleden.

Daarnaast is het nodig dat u uw regelingen voorziet van wets-technische gegevens, zoals:

- type overheidsorganisatie;
- officiële naam van de regeling;
- onderwerp van een regeling;
- wettelijke grondslag;
- vastgesteld door...;
- datum inwerkingtreding en intrekking van (een versie van) de regeling.

Voert u uw gegevens rechtstreeks in de Centrale Voorziening, dan hoeft u verder niets te doen. Maakt u gebruik van een eigen CMS-systeem en wilt u deze koppelen aan de Centrale Voorziening, dan moet u uw systeem aanpassen aan de lijst van wetstechnische gegevens die Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup> verplicht stelt. Daarnaast moet u uw systeem aanpassen aan de aanvullende technische eisen die zijn omschreven in deel VI van het Informatie Publicatie Model. Te vinden op [www.overheidheeftantwoord.nl](http://www.overheidheeftantwoord.nl) onder het kopje 'Producten', 'Decentrale Regelgeving' en 'Documentatie'.

### *Wat kunt u publiceren?*

Naast de algemeen verbindende voorschriften, kunt u ook

andere regelgeving via de Centrale Voorziening publiceren, zoals beleidsregels (onder meer nota's, brieven, circulaires), richtlijnen, instructies en reglementen.

#### *Voordat u uw regelgeving invoert ...*

... is het belangrijk dat u eerst uw complete regelgeving verzamelt en deze beoordeelt op volledigheid en actualiteit. In de praktijk blijken veel wettenbestanden bij lokale overheden niet compleet te zijn of verouderd.

#### *Als u uw wet- en regelgeving heeft ingevoerd ...*

... in de Centrale Voorziening, geeft u een zogenoemde 100%-verklaring af aan Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup> dat uw collectie compleet is. Dat wil zeggen dat al uw algemeen verbindende voorschriften in het bestand staan. Daarnaast moet u een consolidatietoets afleggen. Ter voorbereiding hierop biedt Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup> u een workshop Consolidatie aan. Aanmelden kan via [consolidatie@overheid.nl](mailto:consolidatie@overheid.nl). Via dit adres kunt u zich ook aanmelden voor de consolidatietoets en kunt u juridische en technische vragen stellen aan een team van gespecialiseerde juristen.

#### *Beheer*

Vergeet het beheer niet. Wetten en regels veranderen en als dat niet goed op internet wordt bijgehouden, voldoet u niet aan uw wettelijke plicht. Het is dus verstandig een beheerorganisatie in te richten, waarin u afspraken maakt wie verantwoordelijk is voor het online bijhouden van wet- en regelgeving. Het

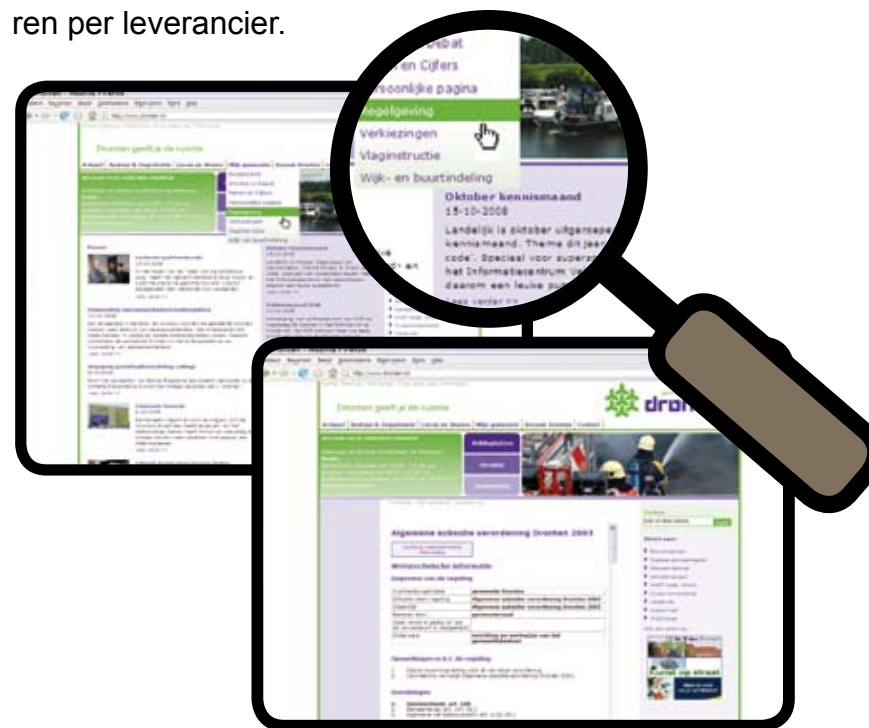
is belangrijk hiervoor mensen aan te stellen die deze verantwoordelijkheid in hun takenpakket hebben. Het bijhouden van wet- en regelgeving is niet iets om er zomaar 'bij te doen'.

#### *Hoe lang duurt het?*

Gemiddeld duurt het digitaliseren van regelgeving en het invoeren ervan in het publicatiesysteem - inclusief de voorbereiding en de consolidatietoets - zes tot negen maanden.

#### *Wat kost het?*

De CVDR is een overheidssysteem en staat kosteloos ter beschikking voor alle overheden. Voert u uw gegevens in via uw eigen CMS, dan moet u uw leverancier vragen een koppeling te maken met de centrale database. De kosten hiervan variëren per leverancier.



### 3. Uw producten in Samenwerkende Catalogi

Gemeenten, provincies en waterschappen hebben een eigen productencatalogus. Het is vrij eenvoudig deze op te nemen in de landelijke zoekmachine van het project Samenwerkende Catalogi.

#### *Snel realiseren*

Veel CMS-leveranciers werken voor zowel provincies, gemeenten als waterschappen. Deze partijen leveren complete CMS-systemen met ingebouwde functionaliteit voor Samenwerkende Catalogi. Werkt u al met een CMS-systeem, dan kunt u er meestal een module 'Samenwerkende Catalogi' bijkopen. Dat betekent dat de zoekmachine op uw website automatisch is gekoppeld aan die van Samenwerkende Catalogi. Bezoekers die op uw website, websites van andere deelnemende overheden of op [Overheidsloket.nl](https://www.overheidsloket.nl) zoeken, krijgen toegang tot producten en diensten van alle overheden waarmee zij te maken hebben. Dit proces is volledig geautomatiseerd.

#### *Zelf doen*

U kunt ook zelf uw catalogus geschikt maken voor Samenwerkende Catalogi. Dan moet u uw productencatalogus exporteren. Hiervoor moet u een aantal velden op uw webpagina's aanbrengen, zoals de naam van het product. Daarnaast moet u een aantal productcategorieën aanmaken.

Een rioolaansluiting bijvoorbeeld hoort thuis in de categorie 'Milieu en energie'. Andere categorieën zijn onder andere:

- zorg;
- werk en inkomen;
- sport;
- welzijn.

#### *Gegevens invullen*

Als uw productencatalogus is aangesloten op die van Samenwerkende Catalogi, moet u uw gegevens in een aantal velden invullen en uw producten in categorieën onderbrengen.

Denk aan gegevens als:

- de naam van het product;
- de doelgroep waarvoor het product of de dienst is bedoeld, zoals particulieren of organisaties;
- thema's waarop het product betrekking heeft, zoals vuur stoken;
- de omschrijving van het product.

Aan de hand van een validatietool, die u kunt vinden op [www.overheidheeftantwoord.nl](https://www.overheidheeftantwoord.nl), kunt u controleren of u alles goed hebt ingevuld. Is dat het geval, dan neemt de centrale zoekmachine uw producten op in Samenwerkende Catalogi.

### *Hoe lang duurt het?*

Als uw elektronische productencatalogus voorzien is van de benodigde velden en categorieën, moet u uw producten erin onderbrengen. Het technische werk is voor u nihil. Als uw CMS-leverancier is aangesloten op Samenwerkende Catalogi, is één telefoontje voldoende. De leverancier zet een vinkje in uw systeem. De volgende dag bent u aangesloten op Samenwerkende Catalogi. De volledige implementatie neemt gemiddeld twee tot vier maanden in beslag.

Daarnaast moet u een functie in uw zoekmachine inbouwen die met de zoekmachine van Samenwerkende Catalogi werkt. Als u deze functionaliteit niet in uw eigen zoekmachine wilt inbouwen, kunt u gebruikmaken van het gratis zoekscherm van Overheid heeft *Antwoord*®. Deze kunt u vinden op [www.overheidheeftantwoord.nl](http://www.overheidheeftantwoord.nl).

Op [www.overheidheeftantwoord.nl](http://www.overheidheeftantwoord.nl) staat een complete handleiding om uw productencatalogus op te nemen in Samenwerkende Catalogi. Deze vindt u onder de kopjes 'Producten', 'Samenwerkende Catalogi' en 'Documentatie'.

### *Wat kost het?*

Een module voor Samenwerkende Catalogi in uw CMS-systeem kost gemiddeld 4.000 euro.



#### 4. Online vergunningen

Vergunningen op internet publiceren is niet zo moeilijk. De voorbereiding daarentegen is complexer. Want voordat uw burgers en bedrijven kunnen zien wat de status is van een aanvraag, moet u uw vergunningen en alle documenten die erbij horen digitaliseren. Ook de behandeling van vergunningen, ofwel uw werkstroom, moet idealiter geautomatiseerd zijn.

##### *Hoe werkt het?*

Een aanvraag voor een bouwvergunning komt via een papieren of elektronisch formulier bijvoorbeeld binnen bij uw afdeling Bouwen. Deze afdeling behandelt de aanvraag, eventuele bezwaarprocedures, regelt zonodig vooroverleg en verleent de vergunning. De bijbehorende documenten, zoals een bouwtekening, zitten vaak in het archief. Wilt u dit proces digitaliseren dan moet de vergunningensoftware, die de behandeling van de aanvraag en bezwaarprocedures automatiseert, samenwerken met een digitaal archiefsysteem. In het Informatie Publicatie Model Vergunningen leest u hoe u uw vergunningen op internet kunt publiceren. Vervolgens kunt u de vergunningen via een CMS-systeem publiceren op internet.

##### *Voor u publiceert ...*

is het verstandig dat u en de mensen met wie u samenwerkt in dit project - zoals de baliemedewerker, de vergunningenafdeling en de archivaris - nadenken over deze thema's:

- Welke vergunningen wilt u via internet ontsluiten?  
Wij adviseren alleen vergunningen te publiceren die dichtbij de burger staan. Zoals bouwvergunningen, kapvergunningen, sloopvergunningen en milieuvergunningen. Onderzoek wijst uit dat burgers voor dit soort vergunningen de meeste belangstelling hebben.
- Wij adviseren om eerst met één type vergunningen te beginnen. Als de publicatie hiervan goed verloopt, kunt u vervolgens met de overige vergunningen aan de slag.
- Heeft u alle documenten die bij het vergunningtype horen en zijn deze digitaal?
- Kent u de kwaliteit van deze documenten? In de praktijk ontbreekt veel, dus het is belangrijk dat u dit nagaat.
- Is uw werkstroom geautomatiseerd?
- Welke computersystemen gebruikt u voor uw werkstroom en archief? Overleg met uw CMS-leverancier of IT-afdeling hoe u deze systemen kunt integreren.
- Het College Bescherming Persoonsgegevens stelt eisen aan de publicatie van persoonsgegevens in online vergunningen. Zo mag u alleen gegevens publiceren als de betrokkene er toestemming voor heeft gegeven. De gegevens van een bedrijf mag u altijd publiceren. Kijk voor meer informatie op [www.cbppweb.nl](http://www.cbppweb.nl).

***Veel softwareleveranciers hebben onze  
standaarden inmiddels geadopteerd.  
Kijk voor een lijst op  
[www.overheidheeftantwoord.nl](http://www.overheidheeftantwoord.nl)***

### *Hoe publiceer ik?*

Er zijn drie manieren om uw vergunningen op internet te zetten:

- U doet het zelf. Hiervoor kunt u het Informatie Publicatie Model downloaden van [www.overheidheeftantwoord.nl](http://www.overheidheeftantwoord.nl).
- U schakelt een softwareleverancier in. Een aantal grote softwareleveranciers biedt digitale archiefsystemen en vergunningensoftware aan met ingebouwde publicatiemogelijkheid. Kijk voor een overzicht op de website [www.overheidheeftantwoord.nl](http://www.overheidheeftantwoord.nl) (de knoppen 'Producten', 'Vergunningen' en 'Leveranciers')
- U gebruikt het Omgevingsloket Online van het Ministerie van Volkshuisvesting Ruimtelijke Ordening en Milieu (VROM). In de toekomst zal VROM het mogelijk maken om ook vanuit het Omgevingsloket Online te publiceren.

### *Uw vergunningen op Overheid.nl*

Om te profiteren van de ontsluiting van uw vergunningen via Overheid.nl, moet u uw vergunningen voorzien van een aantal gegevens, zoals:

- het unieke zaaknummer;
- de URL waarop alle informatie over de vergunning is te vinden;
- het type vergunning, zoals een kap- of sloopvergunning;
- titel en omschrijving van de vergunning;
- informatie over het object en de locatie: hier vult u een straatnaam in, postcode, woonplaats of als deze gegevens niet voorhanden zijn de x- en y coördinaten, de kadastrale code of BAG-code;

- fase: de status, zoals aanvraag, onherroepelijk, etc.;
- ingangsdatum;
- termijnsoort;
- einddatum.

Deze gegevens zorgen ervoor dat de bezoeker de gevraagde informatie snel kan vinden. Een deel ervan, zoals de naam van de organisatie, is steeds hetzelfde. Deze gegevens kunt u in een veld 'default' invullen, zodat dit maar een maal hoeft.

Daarnaast toont u naast al deze gegevens ook de brondocumenten, minimaal de aanvraag en beschikking.

Het lijkt veel, maar veel gegevens zijn al opgenomen in de vergunningen- en archiefsoftware. Uw CMS-leverancier of IT-afdeling moet deze gegevens uit deze applicaties halen en ze koppelen aan het CMS-systeem.

### *Altijd de juiste 'hit'*

Als u meedoet aan het project Vergunningen, worden uw vergunningen gepubliceerd op [Overheid.nl](http://Overheid.nl). Overheid.nl toont dan ook de vergunningen van andere bevoegde gezagen, die deelnemen aan dit project.

### *Hoe lang duurt het?*

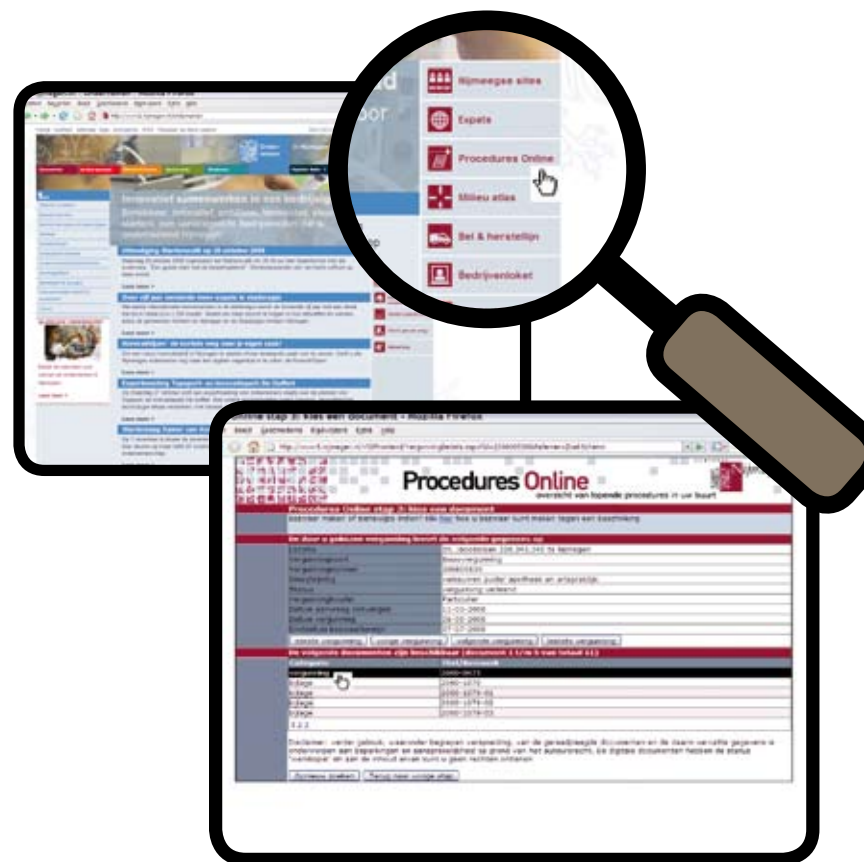
Als uw werkstroom en archief zijn geautomatiseerd, duurt de invoering van dit project gemiddeld een halfjaar.

### *Wat kost het?*

De kosten hangen af van verschillende factoren zoals:

- het aantal vergunningen dat u wilt publiceren;
- het eventueel ook digitaliseren van uw bestaand archief;
- de diverse systemen die uw organisatie gebruikt;
- de betrokken afdelingen.

Hierdoor is het lastig om één richtprijs te noemen voor de publicatie van vergunningen. Elke overheidsorganisatie heeft een andere uitgangssituatie en kiest wellicht ook voor andere oplossingen.



# Praktijk



## Ervaringen van collega's

*Hoe hebben andere lokale overheden hun producten op internet toegankelijk en vindbaar gemaakt? U leest het in deze artikelen. Wilt u met deze collega's verder doorpraten? Dat kan. Bij elk artikel vindt u hun contactgegevens.*

## Stadsdeel Amsterdam-Zuideramstel (Bekendmakingen)

### ‘Digitale dienstverlening net zo belangrijk als beleid en handhaving’

***De inwoners van het Amsterdamse stadsdeel Zuideramstel zijn over het algemeen hoog opgeleid. Ze hebben meer internetaansluitingen dan de gemiddelde Amsterdammer en stellen digitale dienstverlening zeer op prijs. Drie jaar geleden was de website van het stadsdeel een digitale krant, nu is het de spil van de dienstverlening. ‘En zo hoort het ook’, zegt wethouder Henk Boes, want ‘overheden moeten meer doen dan beleid maken en handhaven. Dienstverlening is net zo belangrijk.’***

Afspraken maken met de gemeente, raadsbesluiten inzien, vergunningen aanvragen en bekendmakingen uit de buurt via de mail ontvangen. Zomaar een greep uit het digitale aanbod van Zuideramstel. Dat het stadsdeel belang hecht aan deze vorm van dienstverlening, blijkt uit de werkzaamheden van Boes. Naast sport, integratie, onderwijs, park en groen, is dienstverlening onderdeel van zijn portefeuille. Op de eerste dag van zijn aantreden, drie jaar geleden, maakte hij duidelijk dat digitale dienstverlening niet alleen een ambtelijk traject is, maar juist ook een bestuurlijke

zaak. ‘De medewerkers zagen internet aanvankelijk als iets dat de bedrijfsvoering verbetert. En dus was dat een ambtelijke zaak. Ik benadrukte dat internet het ideale communicatiemiddel is voor digitale dienstverlening. Dat is iets wat je voor de burgers doet en dan is het ook een bestuurlijke aangelegenheid. Mensen hebben geen zin om een nummer te trekken in het stadsdeelkantoor en in de rij te staan. Ze willen een afspraak maken en op tijd geholpen worden. Als de buurman een feest organiseert of de winkel om de hoek vuurwerk mag verkopen, wil je dat weten. Stel dat

**Gemeente:** Amsterdam, stadsdeel Zuideramstel

**Aantal inwoners:** circa 48.000

**Aantal medewerkers:** 440

**Contactpersonen:**

Henk Boes, wethouder

telefoon: (020) 252 42 02

e-mail [h.boes@zuideramstel.amsterdam.nl](mailto:h.boes@zuideramstel.amsterdam.nl)

Denyse Kollof, projectleider

telefoon: (020) 252 42 66

e-mail:

[denyse.kollof@zuideramstel.amsterdam.nl](mailto:denyse.kollof@zuideramstel.amsterdam.nl)

**Totaal aantal bestede uren:** 150

**Kosten project:** ongeveer 14.240 euro voor de personeelskosten. De projectkosten zonder de personeelskosten zijn nihil.

**Website:** [www.zuideramstel.amsterdam.nl](http://www.zuideramstel.amsterdam.nl)

je driehoog woont en je onderbuurman gaat verbouwen... Natuurlijk wil je daarover geïnformeerd zijn. En dat is een taak van de overheid.'

### **Goed voor de democratie**

Onderzoek wijst uit dat de inwoners van Zuideramstel meer geïnteresseerd zijn in digitale dienstverlening dan andere wijken. Dat dit echt zo is, blijkt uit het feit dat Zuideramstel vijf minuten nadat ze bekend had gemaakt dat burgers via internet afspraken kunnen maken, een verzoek ontving. Nu zijn het er zeven per dag. Ook tijdens informatieavonden kwam het onderwerp ter sprake. Boes: 'We hoorden vaak dat mensen de wijkkrant niet kregen, bekendmakingen niet konden vinden of veel tijd kwijt waren met het zoeken naar bekendmakingen die voor hen relevant zijn. Dat is een gemiste kans, want goed geïnformeerde bezoekers van informatieavonden maken zo'n bijeenkomst effectiever. Je hoeft niet eerst uit te leggen waarover het gaat en mensen kunnen gerichter vragen stellen.'

Sinds 2005 publiceert het stadsdeel zijn bekendmakingen op [www.zuideramstel.amsterdam.nl](http://www.zuideramstel.amsterdam.nl) en sinds juni 2009 ook via [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl). Boes heeft zich geabonneerd op de e-mailservice bekendmakingen en ontvangt alle bekendmakingen van zijn stadsdeel, de centrale stad, waterschap en provincie. 'Het werkt perfect. Wat je vroeger niet wist, weet je nu in een mum van tijd.'



***'Digitale dienstverlening moet ten slotte toegankelijk zijn voor iedereen'***

Dat al die informatie leidt tot reacties, juicht Boes toe. 'Digitale dienstverlening kan werkprocessen efficiënter maken, maar kan ook meer werk opleveren. En dat is prima. Onze juristen hebben het bijvoorbeeld wat drukker gekregen, omdat we meer bezwaren ontvangen. Dat toont aan dat internet als informatiekanaal goed werkt. Het stelt ons in staat één van onze belangrijkste taken - dienstverlening - uit te voeren.'

### **Aanstekelijk enthousiasme**

Vier jaar geleden stond Zuideramstel van de 27 Nederlandse stadsdelen als 24ste genoteerd op de Overheid.nl Monitor. Anno 2009 neemt Zuideramstel de vierde plaats in. Vóór het zover was, werkte het stadsdeel drie jaar lang “achter de schermen” om alle werkprocessen te stroomlijnen. Een bewuste keuze. Projectleider Denyse Kollof: ‘Als je burgers uitnodigt naar je website te komen en de e-mailservice bekendmakingen werkt niet of ze krijgen geen antwoord, laten ze de site voorgoed links liggen. Resultaat is een slecht imago.’ Boes benadrukt dat het belangrijk is een bestuurlijk-ambtelijk verbond te sluiten om van digitale dienstverlening een succes te maken. ‘Als bestuurder wil je burgers graag van dienst zijn en ze vertellen hoe dienstverlenend we zijn. Daar moet je voor oppassen, want je moet wel waarmaken wat je zegt. Dat betekent dat de werkprocessen eerst honderd procent op orde moeten zijn voor je naar buiten treedt. Dat vereist

goede samenwerking tussen bestuur en ambtelijk apparaat.’

### **Enthousiasme**

Boes en Kollof stellen dat organisatie de belangrijkste kritische succesfactor is. Er kwamen geen officiële bestuursopdrachten en taakomschrijvingen te pas om medewerkers digitaal dienstverlenend te maken. Zuideramstel koos voor een aanpak die meer tijd kost, maar duurzamer is. ‘We hebben ons enthousiasme overgedragen aan iedereen die betrokken is bij digitale dienstverlening. We benadrukten de positieve kanten van digitaal werken. Er zijn meer mogelijkheden, waardoor het werk gevarieerder wordt. En burgers zijn over het algemeen positiever. Dat maakt het werk ook leuk. Die boodschap sloeg aan. Enthousiaste collega’s bij vakafdelingen maakten we contentbeheerder. Dat werkt prima. We hoeven ze niet achter de broek te zitten.’

De website van Zuideramstel is klaar om actief onder de aandacht te bren-

gen van het grote publiek. Onder het motto: “Allemaal digitaal” communiceert het stadsdeel de mogelijkheden van digitale dienstverlening via billboards en brochures. In Buitenveldert – een wijk waarin relatief veel ouderen wonen – geeft het stadsdeel een presentatie in verzorgingshuizen en verwijst senioren desgewenst naar organisaties die cursussen geven. Digitale dienstverlening moet ten slotte toegankelijk zijn voor iedereen.

## Gemeente Dronten (Decentrale Regelgeving):

### 'Regelgeving is de basis van overheidshandelen'

***Regelgeving is de basis van het handelen van de overheid, vindt juridisch controller Johan Klevant Groen van de gemeente Dronten. De kwaliteit van de regelgeving moet dus goed zijn. Actueel, volledig, afkomstig uit één bron en overal te raadplegen. Tijdens een inventarisatie van verordeningen kwam Klevant Groen erachter dat er verouderde (papieren) regelgeving in de organisatie circuleerde. Voor Klevant Groen reden om alle regelgeving op internet te publiceren en te beheren. 'Niemand kan tegen de voorzitter van de voetbalvereniging zeggen dat hij op basis van die en die bepaling niet in aanmerking komt voor subsidie als dat wel zo is. Want de voorzitter leest mee op internet.'***

Wie de regelgeving op internet zet, moet het hele regelgevingbestand doorneemen. 'Daar begint het mee', zegt Klevant Groen. 'Voor internet geldt "garbage-in garbage-out": als je er troep instopt, bijvoorbeeld ongeldige verordeningen, is het resultaat ook troep. Dus je moet eerst je regelgeving verzamelen en beoordelen op volledigheid en actualiteit. Daarna laat je de gemeenteraad oude rommel intrekken, publiceert je je nieuwe bestand op internet en beheert het.'

#### **Dor hout**

Klevant Groen dook het archief in om alle verordeningen boven water te krijgen. Dat kostte hem maar een paar uur werk, want de archivaris had naar aanleiding van de wijziging van de Algemene wet bestuursrecht in 1994 al een inventarisatie gemaakt. Verder had Dronten als jonge gemeente niet veel regelgeving. 'We hadden dus niet te maken met verordeningen uit zestien-zoveel. Ik heb hier niet veel werk aan

**Gemeente:** Dronten

**Aantal inwoners:** circa 38.500

**Aantal medewerkers:** 250

Ten tijde van dit interview was Johan Klevant Groen werkzaam bij gemeente Dronten. Hij is sinds april 2009 als juridisch adviseur werkzaam bij Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup>. U kunt hem een bericht sturen via:

[johan.klevantgroen@ictu.nl](mailto:johan.klevantgroen@ictu.nl)

**Totaal aantal bestede uren:** 100

**Kosten project** (exclusief arbeidsuren):  
7.500 euro

#### **Andere projecten:**

Het Drontense projectplan over elektronische dienstverlening is met grote goedkeuring goedgekeurd. Dit plan werd geschreven met steun van EGEM i-teams.

**Website:** [www.dronten.nl](http://www.dronten.nl)

gehad, maar dat ligt ongetwijfeld anders bij collega's van oudere gemeenten.'

Vervolgens bekeek Klevant Groen de geschiedenis van de bekendmaking van de verordeningen en de wijzigingen daarvan. 'Die staan niet op de verordening zelf vermeld, dus dat vereist heel wat geblader.'

Tijdens de analyse kwam Klevant Groen zoals hij dat zelf zegt, veel "dor hout" tegen. Verordeningen die verouderd waren omdat ze bijvoorbeeld gebaseerd waren op wettelijke regelingen die niet meer gelden. Of omdat hogere regelgeving in het onderwerp voorzag. Van de 140 verordeningen, kon de gemeenteraad er dertig schrappen. 'Dat paste mooi in het streven van het college om meer te dereguleren.'

Toen het basismateriaal compleet was, zette Klevant Groen een organisatie-model op om ervoor te zorgen dat alle regelgeving op internet komt. Hijzelf is de enige collega binnen de gemeente Dronten die de verordeningen online

mag publiceren. Een bewuste keuze. 'Decentraal beheer leidt tot gebrek aan overzicht. Je weet niet of en welke afdeling regelgeving publiceert, terwijl publicatie ontzettend belangrijk is. Ik herinner mij een gemeente die was vergeten de belastingverordening te publiceren. Dan kun je geen belasting heffen.



***'Van de 140 verordeningen kon de gemeenteraad er dertig schrappen. Dat paste mooi in het streven van het college om meer te dereguleren'***

Een andere reden voor centraal beheer is dat onze afzonderlijke afdelingen in de praktijk slechts twee of drie (wijzigings)verordeningen per jaar hoeven te behandelen. Die tijdsbesteding is te minimaal om routine in het proces van bekendmaken van verordeningen te krijgen.'

Om er zeker van te zijn dat Klevant Groen beschikt over alle nieuwe, gewijzigde en vervallen regelgeving, maakte hij daarover afspraken met de medewerkers van de afdeling Bestuursondersteuning. 'Bij deze collega's komen alle stukken voor het college en de raad langs. Als controller kijk ik daar elke week naar en zo zie ik dus ook alle regelgeving.'

## Macro

Om de Wordbestanden geschikt te maken voor publicatie op internet, gebruikt Klevant Groen een macro van ICTU. Binnenkort kan hij deze publicatietool vervangen door een eenvoudiger systeem, de Centrale Voorziening Decentrale Regelgeving. Beide systemen werken op basis van metadata. 'Ik vul op een scherm een aantal wettechnische gegevens in, zoals de titel van de verordening, de datum van inwerkingtreding en de wettelijke grondslag. Deze gegevens zorgen ervoor dat de zoekmachine ze gesorteerd kan vinden. Zo kan er bijvoorbeeld gezocht worden naar de tekst zoals die op een bepaalde datum geldig was. Handig voor bijvoorbeeld een rechter die wil weten welke regelgeving van toepassing was op een strafbaar feit dat twee jaar geleden gepleegd is. Een muisklik en hij weet het. Veel efficiënter dan papierwerk of pdf-bestanden doorzoeken. Het toevoegen van wettechnische informatie bespaart dus een geweldige hoeveelheid tijd en werk.'

De regelgeving op de website van Dronten is verdeeld in alle geldende, gewijzigde en vervallen regels. Ook verordeningen die nog niet bekendgemaakt zijn, staan erop. Heeft de verordening in het gemeenteblad en in de krant gestaan, dan verwijderd het systeem de regeling uit de lijst van toekomstige verordeningen en plaatst deze automatisch in de lijst van geldende regels. Hiervoor zorgt de achterliggende datum. 'Je kunt bijvoorbeeld al van tevoren invullen dat de regeling op 13 september geldend wordt, omdat je weet dat zij op die datum wordt bekendgemaakt.'

## Centrale Voorziening

Gemiddeld verwerkt Klevant Groen 35 mutaties per jaar, ofwel drie in de maand. Daarmee is hij een halfuur per regeling bezig. Met de Centrale Voorziening is hij nog sneller klaar. Met dit landelijke publicatiesysteem kunnen alle gemeenten hun regelgeving eenvoudig op hun eigen website en op die van [Wetten.nl](http://Wetten.nl) en [Overheid.nl](http://Overheid.nl) publiceren. Klevant Groen is betrokken bij de

ontwikkeling van de Centrale Voorziening. 'Alle gemeenten kunnen hiervan kosteloos gebruikmaken. Voor het eerst ontwikkelt de overheid met een enkele opdracht een systeem dat voor ons allemaal bruikbaar is.

Daarmee doen we de belastingbetaler een groot plezier. Daarnaast koppelt de Centrale Voorziening de gegevens aan [Antwoordvoorbedrijven.nl](http://Antwoordvoorbedrijven.nl), het loket voor buitenlandse EU-ondernemers die zich in Nederland willen vestigen. Door gebruik te maken van de Centrale Voorziening, voldoe je als gemeente dus ook aan één van de eisen van de EU-Dienstenrichtlijn. Ook een belangrijk speerpunt van ons college. Ook de koppeling met [Overheid.nl](http://Overheid.nl) en [Wetten.nl](http://Wetten.nl) biedt voordelen. Als gemeente ben je onderdeel van een groter geheel. Verordeningen verwijzen bijvoorbeeld wel eens naar landelijke regelgeving. Je kunt de lokale en landelijke regelgeving dus niet los van elkaar zien.'

Daarnaast is de Centrale Voorziening gebruiksvriendelijk. 'Nu werken we nog met Wordbestanden voor de raad, pdf-bestanden voor het Gemeenteblad en html-bestanden die worden geüpload naar de website. Straks voeren we éénmalig de tekst in de Centrale Voorziening in. Daarna kan ik de tekst exporteren voor verschillende toepassingen.'

### **Tussen de oren**

Alle regelgeving op internet plaatsen is mooi, maar wordt er in de praktijk goed gebruik van gemaakt? Klevant Groen benadrukt dat het belangrijk is alle collega's hierover te informeren. Hijzelf besteedt er aandacht aan tijdens introductiecurricula voor nieuwe medewerkers. Collega's die te maken hebben met verordeningen, zo'n twintig in totaal, spreekt hij aan als het niet goed gaat. 'Het gaat dus niet vanzelf. Overigens zit de digitale raadpleging van regelgeving goed tussen de oren van de medewerkers. We weten dat burgers ons werk makkelijk via de website kunnen controleren. Dat dwingt ons de juiste versies

van regelgeving te raadplegen. Een balie-medewerker die de oude leges voor een rijbewijs in rekening brengt aan een burger, terwijl de leges net verlaagd zijn, kan daarop worden aangesproken. Dat weet die collega. En dus zal hij als hij niet zeker weet of en wanneer de kosten van het rijbewijs zijn gewijzigd, onze website raadplegen.'

## Gemeente Dongen (Decentrale Regelgeving)

### ‘CVDR dwingt ons goed te werken’

***De gemeente Dongen gebruikt de Centrale Voorziening Decentrale Regelgeving om lopende en historische verordeningen en beleidsregels eenduidig op internet te presenteren. Senior bedrijfsjurist Marly Verbruggen over een groot voordeel van dit systeem: ‘Het is zo opgezet, dat iedereen een aantal essentiële velden moet invullen. Zoals publicatiedatum, degene die de regeling heeft vastgesteld, datum inwerkingtreding en eventueel terugwerkende kracht. Dit dwingt ons goed te werken.’***

Toen Verbruggen startte met het project juridische kwaliteitszorg en in dat kader het verordeningenbestand op orde bracht, trof ze veel regelgeving aan waarvan deze essentiële gegevens ontbraken. ‘Soms was de publicatiedatum onbekend waardoor de verordening misschien niet in werking is getreden. Daarnaast hadden de bouw- en belastingverordening een aantal wijzigingen ondergaan terwijl de geconsolideerde teksten ontbraken. Ook trof ik verouderde regelgeving aan.’

De verordeningen die Verbruggen in het archief en in kranten vond en die ze via

de vakdiensten verkreeg, zette ze op een lijst. Die stuurde ze ter controle op aan de juristen en beleidsmedewerkers van deze diensten. ‘De lijst is drie maal door de diensten aangevuld. Daarnaast had ik het geluk dat onze gemeentesecretaris – die mijn leidinggevende is – beschikt over een goed geheugen. Van een aantal verordeningen wist hij waar ik ze kon vinden.’ Een behoorlijke klus dus. Bijkomende complicerende factor was de gemeentelijke herindeling in 1997. ‘Een aantal verordeningen was niet opnieuw bekrachtigd naar aanleiding van deze herindeling en dat be-

**Gemeente:** Dongen

**Aantal inwoners:** circa 25.000

**Aantal medewerkers:** 221

#### **Contactpersonen**

Marly Verbruggen, senior bedrijfsjurist

Telefoon: (0162) 383 209

E-mail: [mverbruggen@dongen.nl](mailto:mverbruggen@dongen.nl)

**Totaal aantal bestede uren:** ongeveer 100 uur

**Kosten project** (exclusief arbeidsuren): 0 euro

**Website:** [www.dongen.nl](http://www.dongen.nl)

tekende dat ze waren vervallen.’ Toen Verbruggen het bestand op orde had, heeft ze de gemeenteraad verouderde regelingen laten intrekken. Verordeningen die verschillende malen waren gewijzigd, liet de bedrijfsjuriste vervangen door een nieuwe integrale tekst.

### **Uitgebreide mogelijkheden**

Vanaf dat moment hield de gemeente Dongen alle nieuwe en gewijzigde regelgeving bij in een bestand. Daarnaast stelde Verbruggen een handleiding en stramien op aan de hand waarvan juristen en beleidsmedewerkers verordeningen kunnen opstellen. En voordat regelgeving wordt gepubliceerd, voert Verbruggen een juridische toets uit. ‘We hebben afgesproken dat mensen bij mij langs komen met het concept zodat we samen kunnen zien of alles compleet is en we niets vergeten. Is het overgangsrecht vermeld als het nodig is? Wordt oude regelgeving ingetrokken? Dat soort dingen. Zonodig voer ik een extra controle uit door bijvoorbeeld de raadsagenda te raadplegen.’

De regelgeving werd gepubliceerd op intra- en internet. Een verbetering, maar niet optimaal. ‘Het is nu een verzameling pdf-documenten. Dit heeft een beperkte zoekfunctie. Daarnaast staat nu alleen de lopende regelgeving online.’ Toen ICTU het gratis landelijke publicatiesysteem Centrale Voorziening Decentrale Regelgeving introduceerde, was Verbruggen enthousiast over de



***‘Alle lopende, gewijzigde en vervallen regelgeving kunnen we nu overzichtelijk presenteren’***

uitgebreide mogelijkheden. ‘De gegevens die we moeten invullen, zoals titel, publicatiedatum en wettelijke grondslag, bevatten alle informatie die goede wetgeving nodig heeft. Daarnaast bevat het systeem een aantal handige extra’s, zoals de mogelijkheid om aan te geven dat een regeling met terugwerkende kracht geldig is. Dit stramien is duidelijk voor degene die de regelgeving publiceert en dwingt ons goede juridische kwaliteit te leveren. De eenduidige presentatie is overzichtelijk. Je ziet in één oogopslag alle essentiële gegevens. Een ander voordeel is dat de CVDR voorziet in de mogelijkheid een historisch overzicht van alle verordeningen en beleidsregels op te bouwen. Alle lopende, gewijzigde en vervallen regelgeving kunnen we nu overzichtelijk presenteren.’

### **Gebruiksvriendelijk**

Verbruggen voerde alle verordeningen en beleidsregels in de CVDR. De vakdiensten verzorgen het beheer. Samen met een collega van de dienst ICT gaf de bedrijfsjuriste uitleg. Dat klinkt wat zwaar, maar Verbruggen stelt dat het systeem zeer gebruiksvriendelijk is. De ICTU-handleiding en een aantal telefoontjes naar de helpdesk waren voor haar voldoende om met het systeem te werken. Om ervoor te zorgen dat de vakdiensten daadwerkelijk alle verordeningen gaan beheren en publiceren, stelde Verbruggen een aantal leden van de projectgroep 'Andere Overheid' – waarvan Decentrale Regelgeving een deelproject is - hiervoor verantwoordelijk. 'De leden van de projectgroep vertegenwoordigen elk een gemeentelijke dienst en hebben zich gecommitteerd aan Andere Overheid, dat tot doel heeft de dienstverlening van de gemeente te verbeteren.'

Voor haar deelproject stelde Verbruggen een projectplan op, waarin ze onder meer deze verantwoordelijkheden

vastlegde. Daarbij maakte ze dankbaar gebruik van de Handleiding Verordening van de gemeente Helmond, een gemeente die de decentrale regelgeving heeft ingevoerd. 'Ik raad iedereen aan om gebruik te maken van elkaars kennis. Steeds meer gemeenten doorlopen dit traject, dat met ingang van 1 januari 2011 wettelijk verplicht is. Collega's zijn welkom om ook met mij contact op te nemen, ik deel graag mijn ervaringen.'

### **De juiste spelregels**

Over het effect van een goede presentatie van decentrale regelgeving op internet, zegt Verbruggen dat de gemeente de dienstverlening aan burgers verbetert en de efficiëntie vergroot. 'Het is nu glashelder wie welke rol heeft en wanneer die moet worden uitgevoerd. Collega's vinden met een paar muisklikken de verordening die ze zoeken. Ik word niet meer gebeld met de vraag waar men iets kan vinden. En we verbeteren de dienstverlening. Ervaring leert dat burgers geïnteresseerd zijn in informatie waarbij ze direct zijn betrok-

ken. Denk aan een subsidieregeling, de hondenbelasting, de kosten van een geboortebewijs of paspoort. Via internet kunnen ze zien of de gemeente zich aan de spelregels houdt. En dat houdt ons ook scherp.'

## Gemeente Overbetuwe (Samenwerkende Catalogi):

### Van leges naar kosten

***Wie een dode kat langs de kant van de weg aantreft en wil weten bij welke instantie hij moet zijn om het dier aan te geven, zal niet snel het woord 'kadaver' in de zoekmachine van de gemeentelijke website intypen. Hetzelfde geldt voor de prijs van een paspoort. Leges is een woord dat vandaag de dag alleen nog bij ambtenaren is ingeburgerd. Dit vakjargon niet meer te vinden op de vernieuwde productencatalogus van de gemeente Overbetuwe.***

De oude catalogus van de gemeente Overbetuwe was niet erg toegankelijk. 'De producten waren op alfabetische volgorde gerangschikt en bezoekers moesten bekend zijn met de ambtelijke namen van producten. Dan konden ze onze diensten vinden', zegt communicatieadviseur Loes Nagtzaam.

Daarom ging Overbetuwe op zoek naar een flexibeler systeem dat het mogelijk maakte op meer trefwoorden, synoniemen en thema's te zoeken en producten digitaal aan te bieden. De webleverancier kon niet aan de wensen voldoen. Daarna kwam projectcoördinator en beleidsme-

dewerker Informatievoorziening Frans Erinkveld terecht bij GovUnited. Dit ICTU-programma had een digitaal basisloket voor gemeenten ontwikkeld, dat naar eigen smaak kon worden aangepast. Erinkveld: 'Door het basisloket van Gov-United hebben we veel ervaring opgedaan met elektronische producten en konden we eenvoudig aansluiten op DigiDenOgone, maar ook op Samenwerkende Catalogi. Maar vanwege andere wensen, zijn we op zoek gegaan naar een opvolger van het loket én het huidige Content Management Systeem.

**Gemeente:** Overbetuwe  
**Aantal inwoners:** 45.105  
**Aantal medewerkers:** 350

**Contactpersoon:**  
Frans Erinkveld, beleidsmedewerker  
Informatievoorziening  
Telefoon: (0481) 36 23 00  
E-mail: [f.erinkveld@overbetuwe.nl](mailto:f.erinkveld@overbetuwe.nl)

**Totaal aantal bestede uren:** 800 - 1000

**Kosten project:** Rond de 72.000 euro  
(inclusief implementatie en kosten voor één jaar)

**Andere projecten:** Decentrale  
Regelgeving, Antwoord® voor bedrijven.

**Website:** [www.overbetuwe.nl](http://www.overbetuwe.nl)

Dit is via een openbare aanbesteding verlopen. Daaruit is een partner naar voren gekomen die een compleet pakket aanbiedt. Hierin zit zowel een volledige website, alsmede een digitaal loket, koppelingen naar DigiD, Ogone, producten-catalogus, Samenwerkende Catalogi, Bekendmakingen, koppeling naar ons Document Management Systeem, een Bestuurs-Raadsinformatiesysteem, etc. Een compleet pakket met alles waar we behoefte aan hadden en ook niet onbelangrijk: één aanspreekpunt.'

Volgens Erinkveld is er daarnaast nog een voordeel te noemen: 'Wij zijn geen grote gemeente en het aantal handjes voor al het bovenstaande is beperkt. Dus het beheer en hosting van de website en al zijn functies gebeurt buitenshuis. Met als voordeel dat we ons daar niet druk over hoeven te maken.'

Hoofd Publiekszaken Wilma Burgers vult aan: 'Er is goed nagedacht over de opzet van de productencatalogus en Samenwerkende Catalogi. De producten en

diensten zijn ondergebracht in heldere thema's en we kunnen nu veel meer trefwoorden en synoniemen aanbrengen.'

Erinkveld: 'Ik vind het prettig dat we onze burgers via onze website ook direct kunnen informeren over zaken waar andere overheden over gaan. Wie bijvoorbeeld het woord "dierproeven" intypt op onze site en op de link van zoekresultaten klikt, krijgt informatie op [Overheidsloket.nl](http://Overheidsloket.nl) te zien met de contactgegevens van het ministerie van VWS dat vergunningen voor dierproeven verstrekt. Ik vind dat een plus op onze dienstverlening. Een extra bonus is dat Samenwerkende Catalogi gaat aansluiten op ons eigen ondernemersloket en het Dienstenloket van Antwoord® voor bedrijven. Daarmee zullen we aan één van de eisen van de EU-Dienstenrichtlijn gaan voldoen.'

***'Prettig dat we onze burgers via onze website ook direct kunnen informeren over zaken waar andere overheden over gaan'***

## **Digitale hond**

Naast uitgebreide zoekmogelijkheden en informatie over producten, kunnen inwoners van de gemeente Overbetuwe verschillende digitale producten aanvragen.

Mensen die verhuizen kunnen bijvoorbeeld hun nieuwe adresgegevens online doorgeven. Een reis van Groningen



gemeente Overbetuwe om een akte op te halen, is niet meer als het gezin wordt uitgebreid

met een hond, kan die digitaal worden aangemeld voor de belasting.

De projectorganisatie die de productencatalogus voorbereidde bestond uit projectleider Erinkveld, hoofd Publiekszaken Burgers, communicatieadviseur Nagtzaam en webmaster Goedele van den Broek. Wekelijks kwam de groep een half uur bij elkaar om de ontwikkelingen te bespreken.

De nieuwe catalogus bood de mogelijkheid om allerlei trefwoorden en synoniemen aan te geven. Dan rijst de vraag: “Waar zoeken mensen op?” Onze oude catalogus bevatte een product onder de naam: “Wat moet ik met een kadaver?”. Gewone mensen denken meer in termen van: “Wat moet ik met een dood dier?” De uitgebreide zoekfunctionaliteit van de catalogus leidde tot een zelfconfrontatie met onze ambtelijke taal!

Burgers en haar medewerkers testten het ambtelijke taalgebruik uit op vrienden en familie en vroegen bezoekers

aan de balie hoe zij bepaalde producten en diensten noemen. ‘Het toevoegen van trefwoorden en synoniemen zodat mensen snel onze producten vonden, was een leuke eye-opener’, aldus Burgers. Drie medewerkers van Publiekszaken zijn vier maanden bezig geweest met het aanbrengen van trefwoorden en synoniemen. Ook actualiseerden ze verouderde teksten.

#### **Veel media-aandacht**

De projectgroep besteedde veel aandacht aan de communicatie rondom de nieuwe catalogus. Communicatieadviseur Nagtzaam stelde een mediaplan op met aantrekkelijke persmomenten, zoals de lancering van de website en uitbreiding met nieuwe producten: ‘Digitale dienstverlening leeft. We kregen veel media-aandacht.’

Zo werd de introductie van het digitale loket beloond met een groot artikel in ‘De Gelderlander’ onder de kop ‘Zaken doen met de gemeente vanuit je luie stoel’. Wethouder Mooij opende het loket door online de achternaam van zijn

vrouw aan te vragen (tijdelijk, dat wel). De media-aandacht genereerde veel bekendheid onder de inwoners van Overbetuwe. Daarnaast zette de gemeente de 100ste, 250ste en 500ste persoon die een digitale aanvraag had verstuurd in het zonnetje met een cadeaubon en bloemetje.

Overbetuwe moet het exacte aantal bezoekers nog in kaart brengen, maar is zeer tevreden over het aantal aanvragen voor digitale producten.

Wie een product aanvraagt, heeft het binnen twee werkdagen in huis. Een belofte die medewerkers moeten waarmaken. Daarom besteedde de gemeente ook veel aandacht aan de interne communicatie.

Burgers: ‘Wij kunnen hele leuke dingen bedenken met zijn vijven, maar de top van de organisatie moet erachter staan. Publiekszaken heeft bijvoorbeeld veel te maken met andere afdelingen, zoals Belastingen en Sociale Zaken. Zonder

hun medewerking kunnen we bijvoorbeeld de hondenbelasting niet regelen.'

Het beheer van de productencatalogus is decentraal. Op de afdeling Publiekszaken openen roulerend vaste medewerkers elke dag als eerste het digitale loket om de aanvragen in behandeling te nemen. Aanvankelijk was het even wennen: 'De eerste keer dat we een aanvraag kregen om de automatische incasso te stoppen, wilde één van onze medewerkers ook een kaartje sturen met een bevestiging. Een automatisme. Maar na een maand waren we aan het digitale werken gewend', aldus Burgers.

De content van de teksten van producten wordt verzorgd door diverse afdelingen, zoals Sociale Zaken en Financiën. Een eindredacteur die deels werkzaam is bij Facilitaire Zaken en deels bij Publiekszaken enthousiasmeert de redacteurs en zorgt voor samenhang. Dit systeem werkt volgens Burgers goed. 'En als het soms niet goed gaat komen we er zelf snel achter. Sociale Zaken

had bijvoorbeeld een papieren formulier aangepast, maar was vergeten deze ook online te publiceren. Wij kwamen erachter, doordat mensen met het oude formulier aan de balie verschenen.'

Deelname aan Samenwerkende Catalogi leverde Overbetuwe behoorlijk wat punten op voor de Overheid.nl Monitor. Door mee te doen met het project Decentrale Regelgeving van Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup> hoopt Erinkveld een notering binnen de top 100 te bemachtigen.

## Gemeente Nijmegen (Vergunningen):

### Online bouwvergunningen staan als een huis

***Via de digitale balie van Nijmegen kan iedereen oude en lopende bouw- en milieuvergunningen inzien met bijbehorende documenten, zoals een bouwtekening. Dat deze dienst in een behoefte voorziet, blijkt uit de cijfers. Dagelijks raadplegen 200 Nijmegenaren het digitale archief en 150 de lopende procedures: burgers, ondernemers, makelaars, architecten, brandweer en cultuurhistorici.***

Vijf jaar geleden duurde het twee weken om een bouwtekening op het stadhuis in te zien en moest de aanvrager er vijftien euro voor betalen. Nu is deze dienst gratis en een kwestie van seconden. Architecten zijn er blij mee omdat ze de digitale bouwtekening kunnen omzetten in een autocadbestand en aanpassen voor bijvoorbeeld een verbouwing. Dat scheelt de architect tijd en zijn opdrachtgever kosten. De tekeningen leveren ook waardevolle informatie op voor makelaars en kopers en verkopers. En zelfs de brandweer maakt er dankbaar gebruik van. Het dashboard in de brandweerwagens is uitgerust met een laptop die verbonden is met het ge-

meentenetwerk. Onderweg naar een brandende woning, kunnen de brandweerlieden met een muisklik een bouwtekening raadplegen. Daarnaast dragen de tekeningen bij aan cultuurhistorisch onderzoek en aan nostalgie: het is leuk om te zien hoe je geboortehuis er bouwkundig uitziet. Ook de gemeente zelf heeft plezier aan de digitalisering. De afdeling die de WOZ-belasting int kan snel en nauwkeurig de waarde van een woning vaststellen. En burgers helpen de gemeente de informatie te verbeteren. Projectleider ICT-dienstverlening Ingrid Ensing: 'Ze nemen wel eens contact op met ons om te melden dat ze hun adres niet kunnen vinden op de website.

**Gemeente:** Nijmegen

**Aantal inwoners:** ongeveer 160.000

**Aantal medewerkers:** 2108

**Contactpersoon:** Ingrid Ensing,  
senior ICT-beleidsadviseur,  
grondgebied Nijmegen  
Telefoon: (024) 329 98 11  
E-mail: [i.ensing@nijmegen.nl](mailto:i.ensing@nijmegen.nl)

**Aantal uren digitaliseren bouwarchief:**  
één fte gedurende twee jaar (= controle van door externe partij ingescande bestanden)

**Aantal uren publicatie vergunningen op internet:** 0,25 fte gedurende één jaar

**Kosten digitaliseren archief:** circa 1,5 miljoen euro

**Kosten aanschaf software:** 70.000 euro voor het bouwarchief, 100.000 euro voor Procedures Online

**Website:** [www.nijmegen.nl](http://www.nijmegen.nl)

Als wij dat nagaan blijkt dat vaak te kloppen. Het gaat dan om “illegale” adressen die ooit door de bewoners zelf zijn bedacht.’

### **Verhoging van de bouwleges**

Nijmegen digitaliseerde als eerste gemeente in Nederland het bouwarchief. Aanleiding was een vernietigend onderzoeksrapport van de archiefinspecteur, die verantwoordelijk is voor de kwaliteit van het archief. ‘Kort gezegd was het een rommeltje’, zegt Ensing. ‘Naar aanleiding hiervan en de wens van het College de digitale dienstverlening te verbeteren, stelden we een plan van aanpak op. De kosten voor het schonen, rubriceren, scannen en digitaliseren van documenten bedroegen 1.500.000 euro. Het digitaliseringsplan en het archiefrapport, dat alle vrijblijvendheid wegnam, legden we voor aan de gemeenteraad.’

De raad gaf groen licht voor de operatie. Die werd betaald uit een verhoging van de bouwleges. ‘Wettelijk mag je de bouwarchivering ten laste brengen van de bouwleges.

Deze zijn namelijk gebaseerd op vooraf benoemde kosten die een gemeente moet maken om een bouwvergunning te verstrekken. Bezwaar en beroep mag je niet ten laste brengen van de leges, maar archivering en toetsing wel.’



***‘Vijf jaar geleden duurde het twee weken om een bouwtekening op het stadhuis in te zien en moest de aanvrager er vijftien euro voor betalen. Nu is deze dienst gratis en een kwestie van seconden.’***

### **Workflow, archief en publicatie**

Nadat het archief op orde was, werden de stukken gescand, gedigitaliseerd en op de gemeentelijke website gepubliceerd. Voor nieuwe bouwaanvragen bouwde Nijmegen een vergunningenapplicatie. De gemeente nam ook de milieuvergunningen erin op, zodat iedereen de status van de aanvraag kan controleren en kan nagaan of een bedrijf een milieuvergunning heeft. Dat kostte veel minder werk. De afdeling Milieu ontvangt jaarlijks ongeveer tien aanvragen. Het scannen van papieren stukken kost daar dus maar weinig tijd.

Via de applicatie 'Procedures Online' kan elke Nijmegenaar de status inzien van de lopende procedures van bouw-, sloop- en milieuvergunningen.

Bezoekers kunnen via hun adres, postcode en Google Maps zoeken op aanvragen en beschikkingen. De Nijmeegse vergunningen zijn ook vindbaar via Overheid.nl en andersom. Als eerste gemeente in Nederland met een digitaal bouwarchief ontwikkelde Nijmegen

vervolgens met ICTU het project Vergunningen.

Aan 'Procedures Online' is een workflowsysteem voor bouwvergunningen en een database met gescande bestanden gekoppeld. 'Alle aanvragen die in behandeling zijn, komen daardoor automatisch - inclusief de status - terecht op Procedures Online.'

De koppeling van de systemen was technisch niet moeilijk. Nijmegen liet de drie applicaties – archief, workflow en publicatie - door drie leveranciers afzonderlijk van elkaar ontwikkelen. 'We stelden als eis dat de drie systemen "met elkaar moesten praten". Dat was voor onze leveranciers geen enkel probleem.'

Ook de technische uitwisseling van gegevens was niet moeilijk. 'Binnen de gemeente werken we al met basisregistraties. Adressen schrijven we dus allemaal op dezelfde manier. Eén keer invoeren in een applicatie en exporteren naar

andere toepassingen is voldoende.'

Ensing zorgde ook voor de ontsluiting van interne informatie. 'We publiceren niet alles op internet. Een deel is voor intern gebruik. Zoals procesverloop en interne adviezen. Deze informatie is nu beschikbaar voor afdelingen die het nodig hebben. Stel dat iemand met een illegale milieuactiviteit bezig is en de betreffende persoon krijgt bezoek van een milieuambtenaar en even later van bouw- en woningtoezichthouder. Dan is het handig dat deze collega's van elkaar weten wat de afspraken zijn die zij hebben gemaakt met de overtreder.'

### **Privacyregels**

Bij het publiceren van bouwaanvragen en bouwvergunningen op internet stuitte Ensing op een vervelend probleem. Het College Bescherming Persoonsgegevens stelde hoge eisen aan de privacy. Na twee jaar discussie, mogen de persoonsgegevens in het bouwarchief blijven staan. Deze moeten echter worden verwijderd als iemand hiertegen bezwaar maakt.

Voor lopende procedures gelden strengere normen. 'Dat betekent dat we de persoonsgegevens van de aanvrager en handtekening van de ambtenaar uit 2700 lopende pdf-dossierbestanden handmatig moeten wissen. Een berenklus. Iemand is hier al maanden mee bezig.'

Gevraagd naar iets wat ze nu nooit meer zou doen, antwoordt Ensing dat ze de ingescande bouwtekening niet meer zou nummeren. 'Bij eenvoudige bouw-aanvragen zijn maar weinig tekeningen bijgevoegd. Het is dus altijd duidelijk wat het voorstelt. Complexere aanvragen zijn soms voorzien van honderden tekeningen. Omschrijvingen als bijvoorbeeld "het vooraanzicht van de gevel" zeggen dan meer dan een cijfer.'

### **Nijmegen heeft *Antwoord*<sup>®</sup>**

Nijmegen wil de digitale dienstverlening uitbreiden met onder meer inzage in meer vergunningen en rechtstreekse aanvragen via het web als dat wettelijk mogelijk is. Ensing stelt dat een goede projectorganisatie een basisvoorwaarde is voor de uitvoering van zo'n complexe klus. 'Het begint meestal met een B&W-besluit met heldere doelstellingen. Dat betekent dat mensen wat harder gaan lopen. Bij ons is burgemeester Thom de Graaff de bestuurlijke opdrachtgever van de dienstverlening.'

De uitbreiding van de digitale dienstverlening is als deelproject ondergebracht bij het overkoepelende project Nijmegen heeft *Antwoord*<sup>®</sup>. Dat beoogt de gehele dienstverlening te verbeteren; persoonlijk, digitaal en per telefoon.

'Om onze doelstellingen te realiseren hebben we commitment nodig van het lijnmanagement. Ons lijnmanagement - directeuren en afdelingshoofden - is lid van de stuurgroep van Nijmegen heeft *Antwoord*<sup>®</sup>. Die bekrachtigt alle voorstellen van de deelprojecten, waarvan de uitbreiding van digitale dienstverlening er één is. Zegt de stuurgroep 'ja' tegen de voorstellen, dan moeten de leden ervoor zorgen dat deze in hun afdeling worden uitgevoerd. Zo nodig kan het management aanspraak maken op extra geld dat B&W in de begroting heeft gereserveerd.'

# Meer informatie



## Aan het juiste adres

*Hulp nodig? Dat kan. In dit tabblad vindt u contactgegevens van organisaties die u verder kunnen helpen.*

meer informatie

## Overheid heeft **Antwoord**<sup>®</sup>

### Advies

#### Overheid heeft **Antwoord**<sup>®</sup>

Meer informatie, ook over andere producten van Overheid heeft **Antwoord**<sup>®</sup>, vindt u op [www.overheidheeftantwoord.nl](http://www.overheidheeftantwoord.nl)

#### Community

<http://community.overheidheeftantwoord.nl/>

#### Service-desk Bekendmakingen, Samenwerkende Catalogi en Vergunningen

U kunt onze servicedesk bellen of mailen voor vragen over uw bekendmakingen, productencatalogus en vergunningen. De servicedesk is op werkdagen bereikbaar via (070) 889 60 73 en voor vragen over specifieke producten via:

[bekendmakingen@overheid.nl](mailto:bekendmakingen@overheid.nl)  
[regelgeving@ictu.nl](mailto:regelgeving@ictu.nl)  
[vergunningen@ictu.nl](mailto:vergunningen@ictu.nl)  
[sc@ictu.nl](mailto:sc@ictu.nl) (voor Samenwerkende Catalogi)

#### Service-desk Decentrale Regelgeving

Voor vragen over decentrale regelgeving kunt u terecht bij de Service-desk Decentrale Regelgeving. Deze service-desk is op werkdagen bereikbaar via (070) 889 61 37 en via [regelgeving@ictu.nl](mailto:regelgeving@ictu.nl). Voor juridische en technische vragen over uw decentrale regelgeving op internet kunt u mailen met [consolidatie@overheid.nl](mailto:consolidatie@overheid.nl). Dit mailadres kunt u ook gebruiken voor informatie over workshops 'consolideren van regelgeving en gebruik van metadata'.

### Andere nuttige adressen

#### ICTU

Overheid heeft **Antwoord**<sup>®</sup> is een onderdeel van ICTU. Stichting ICTU (ICT Uitvoeringsorganisatie) helpt overheden beter te presteren, primair - maar niet uitsluitend – met behulp van de mogelijkheden van informatie- en communicatietechnologie. Informatie over ICTU en alle ICTU-programma's vindt u op [www.ictu.nl](http://www.ictu.nl).

## **Antwoord<sup>®</sup>: op weg naar betere overheidsdienstverlening**

Een landelijk netwerk van gemeentelijke klantcontactcentra die burgers en ondernemers via meerdere kanalen zo goed mogelijk van dienst zijn - bij de balie, aan de telefoon en via internet. Dat is *Antwoord<sup>®</sup>*. Burgers en ondernemers kunnen bij het klantcontactcentrum (KCC) van de gemeente terecht met nagenoeg al hun vragen over producten en diensten van 'de overheid'. De overheid: gemeenten, waterschappen, provincies, rijksoverheid en ook uitvoeringsorganisaties als belastingdienst en UWV. Als het KCC een vraag niet direct kan beantwoorden, verwijst het burgers en ondernemers naar het juiste adres. Kortom, zij staan bij de overheid nooit meer voor de verkeerde deur.

*Antwoord<sup>®</sup>* is een landelijke, overheidsbrede 'beweging'. Overheid heeft *Antwoord<sup>®</sup>* is daarin één van de programma's. Andere partijen en programma's die een wezenlijk aandeel hebben in de

realisering van *Antwoord<sup>®</sup>*, zijn de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG, inclusief KING, de voortzetting van EGEM), de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP), het programma EGEM dat gemeenten helpt bij de invoering van elektronische diensten en het programma eOverheid voor Bedrijven.



Alle *Antwoord<sup>®</sup>* producten tezamen vormen een kwaliteitskeurmerk, dat de garantie biedt dat de dienstverlening van de aangesloten overheidsorganisaties

op het vereiste niveau is. De dienstverlening bij de balie, aan de telefoon en via internet is overal hetzelfde: eenvoudig, toegankelijk en betrouwbaar.

Binnen deze landelijke *Antwoord<sup>®</sup>*-beweging heeft het ICTU-programma Overheid heeft *Antwoord<sup>®</sup>* de verantwoordelijkheid voor de realisatie van een aantal specifieke *Antwoord<sup>®</sup>*-producten, namelijk:

- 14+netnummer *Antwoord<sup>®</sup>*;
- *Antwoord<sup>®</sup>* Stijl;
- *Antwoord<sup>®</sup>* Contentcollectie.

### **14+netnummer *Antwoord<sup>®</sup>* en de *Antwoord<sup>®</sup>* Stijl**

Het 14+netnummer *Antwoord<sup>®</sup>* is een nieuw, makkelijk te onthouden telefoonnummer voor gemeenten. De reeks gangbare telefoonnummers van individuele diensten wordt vervangen door één nieuw nummer: na het vaste cijfer 14 volgt het netnummer van de gemeente. Herkenbaar, kort en makkelijk te onthouden. *Antwoord<sup>®</sup>* faciliteert gemeenten bij het invoeren van dit nummer.

Burgers en ondernemers komen door een 14+netnummer *Antwoord*<sup>®</sup> te bellen uit bij een gemeentelijk KCC waar men de gestelde vraag in één keer juist beantwoordt of in één keer goed doorverwijst of verbindt naar de juiste overheidsinstantie.

Om burgers en ondernemers onder andere te laten weten dat een gemeente bereikbaar is via het 14+ netnummer *Antwoord*<sup>®</sup> is er de *Antwoord*<sup>®</sup> Stijl.

Deze bestaat uit twee stijlguides, verschillende communicatiemiddelen en een merkboek die gemeenten helpen eenduidig over *Antwoord*<sup>®</sup> te communiceren met burgers en ondernemers. *Antwoord*<sup>®</sup> ondersteunt gemeenten bij het inpassen van deze landelijke stijl in hun gemeentelijke huisstijl. De stijlguide en de middelen zijn te downloaden op [www.publicatieplein.nl](http://www.publicatieplein.nl).

### ***Antwoord*<sup>®</sup> Contentcollectie**

In 2015 kunnen burgers met nagenoeg al hun vragen aan de overheid terecht bij het

KCC van de gemeente. Om de vragen zo veel mogelijk direct te kunnen afhandelen, kunnen KCC-medewerkers gebruik maken van een landelijke informatiebron: de *Antwoord*<sup>®</sup> Contentcollectie.

De *Antwoord*<sup>®</sup> Contentcollectie is een verzameling overheidsinformatie in de vorm van vraag-antwoordcombinaties (VAC's). Deze informatie is generiek van aard en daarom bruikbaar voor alle gemeenten. De bronnen voor deze informatie zijn bijvoorbeeld uitvoeringsorganisaties, die zelf verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit. Gemeenten kunnen deze landelijk geldende informatie gebruiken als een 'kapstok' om hun eigen informatie aan op te hangen.

De *Antwoord*<sup>®</sup> Contentcollectie is gestart met VAC's van Postbus 51. Deze VAC's gebruikt Postbus 51 ook in haar eigen callcenter en op de eigen internetsite om antwoord te geven op vragen van burgers. Inmiddels is ook UWV aangesloten als contentaanbieder. Ook andere overheidsorganisaties gaan hun VAC's via



*Antwoord*<sup>®</sup> aan gemeenten beschikbaar stellen. Dat zijn onder andere de Belastingdienst, de Informatie Beheer Groep (IBG), de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en de gezamenlijke waterschappen en provincies.

Het team Contentregie van Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup> is verantwoordelijk voor

de samenstelling en de samenhang van de *Antwoord*<sup>®</sup> Contentcollectie. Zij bespreken met potentiële contentaanbieders welke VAC's worden geleverd en aan welke richtlijnen die moeten voldoen. Met behulp van een thema-indeling bewaakt Contentregie de samenhang van de aangeleverde VAC's, die bij verschillende bronnen vandaan komen.

Alle organisaties die betrokken zijn bij de contentcollectie, stellen hoge eisen aan de kwaliteit van de informatie. Die moet honderd procent betrouwbaar en correct zijn. Daarom zijn de instanties die de informatie leveren, zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit (te weten: de juistheid, de volledigheid en de actualiteit).

### Meer weten?

Ga dan naar [www.antwoord.nl](http://www.antwoord.nl). Daar vindt u informatie over de *Antwoord*<sup>®</sup> producten, bouwstenen, factsheets, nieuws en achtergronden over *Antwoord*<sup>®</sup>. Hier staan ook digitale versies van alle *Antwoord*<sup>®</sup> publicaties:

- Gemeente heeft *Antwoord*<sup>®</sup>;
- *Antwoord*<sup>®</sup> 2;
- het merkboek *Antwoord*<sup>®</sup>;
- het realiseren van het 14+netnummer *Antwoord*<sup>®</sup> in de regio;
- functieprofielen voor het KCC *Antwoord*<sup>®</sup>;
- KPI's;
- normen op weg naar *Antwoord*<sup>®</sup>.

Wilt u over *Antwoord*<sup>®</sup> discussiëren met andere gemeenten, documenten van andere gemeenten bekijken of contact met hen opnemen, ga dan naar de *Antwoord*<sup>®</sup> Community.

Op [www.antwoordcommunity.nl](http://www.antwoordcommunity.nl) vindt u een overzicht van *Antwoord*<sup>®</sup> documenten, een forum, andere *Antwoord*<sup>®</sup> collega's en nog veel meer.

Heeft u behoefte aan directe ondersteuning van één van onze accountmanagers bij het invoeren van het 14+netnummer *Antwoord*<sup>®</sup>, de *Antwoord*<sup>®</sup> stijl of de *Antwoord*<sup>®</sup> Contentcollectie stuur dan een mail naar [antwoord@ictu.nl](mailto:antwoord@ictu.nl). Dan neemt één van de accountmanagers *Antwoord*<sup>®</sup> contact met u op.



## eOverheid voor Bedrijven

eOverheid voor Bedrijven is een clustering van projecten die eraan bijdragen de digitale dienstverlening van de overheid aan de ondernemer te verbeteren. Deze projecten zijn allen geïnitieerd door het Ministerie van Economische Zaken, dat de uitvoering heeft belegd bij het cluster binnen ICTU. Het portfolio van het cluster eOverheid voor Bedrijven bestaat uit de volgende projecten:

- Antwoord voor bedrijven, c.q. implementatie van de Dienstenrichtlijn;
- Transacties;
- eHerkenning;
- Afsprakenstelsel.

Deze projecten kennen onderling veel samenhang door overeenkomsten in onder meer architectuur, doelgroep en/of technische oplossingen. De projecten binnen het cluster werken conform NORA onder architectuur, hetgeen betekent dat projecten vanuit de regel “comply or explain” de NORA principes

toepassen door het creëren van generieke oplossingen of gebruik van die oplossingen maken. Daarnaast maakt eOverheid voor Bedrijven gebruik van open standaarden (en waar toepasbaar rechtenvrije software) en generieke voorzieningen die al elders voor de eOverheid zijn gerealiseerd zoals Samenwerkende Catalogi. Wanneer deze nog niet bestaan, doet het cluster voorstellen aan de daarvoor in het leven geroepen instanties (zoals Forum Standaardisatie) voor het gebruik van open standaarden in het domein van dit programma of creëert deze voorzieningen zelf.

### **Alle overheidsorganisaties bereikbaar met een druk op de knop**

Een van de projecten van het programma eOverheid voor Bedrijven is het project Antwoord voor bedrijven. In dit project staat de blijvende ontwikkeling van de websites Antwoord voor bedrijven en Mijn Antwoord voor bedrijven (met hierin de Berichtenbox) centraal. Deze websites vormen samen het portaal. In het kader van de Europese Diensten

richtlijn is dit portaal aangewezen als het Dienstenloket voor Nederland. Daarom is de implementatie van de Dienstenrichtlijn ondergebracht bij het project Antwoord voor bedrijven.

De Dienstenrichtlijn stelt bepaalde eisen aan het digitale loket; het project Antwoord voor bedrijven is verantwoordelijk voor de realisatie van die benodigde techniek. Antwoord voor bedrijven maakt daarbij gebruik van de bouwsteen Samenwerkende Catalogi. Daarnaast heeft het de verantwoordelijkheid de bevoegde instanties aan te sluiten, zodat Nederlandse én buitenlandse ondernemers straks alle overheidsorganisaties met één druk op de knop kunnen bereiken.

Via het Dienstenloket ([antwoordvoorbedrijven.nl](http://antwoordvoorbedrijven.nl)) kunnen Europese dienstverleners straks vanuit hun thuisland al een hoop zaken uitzoeken en regelen. Bovendien stelt de Berichtenbox van

het Dienstenloket Nederlandse en buitenlandse ondernemers in staat direct met overheidsorganisaties te communiceren. De Berichtenbox is een beveiligde, persoonlijke omgeving. Zowel de dienstverleners als de overheidsorganisaties kunnen gebruik maken van de Berichtenbox. Ondernemers kunnen via de Berichtenbox ook procedures en formaliteiten afhandelen, zoals het aanvragen en verkrijgen van vergunningen bij een gemeente, zich inschrijven bij een productschap of een ontheffing aanvragen bij een inspectie.

Voor 2010 moeten alle bevoegde instanties die onder de Dienstenrichtlijn vallen op het Dienstenloket zijn aangesloten. Deze aansluiting omvat vier stappen die uitgebreid staan beschreven in de Handreiking Aansluiten op het Dienstenloket en het IMI. Ruim 350 gemeenten gingen u al voor!

### Meer informatie

Voor meer informatie of het aanvragen van een account kunt u ook contact opnemen met ons accountmanagementteam via e-mailadres [dienstenrichtlijn@ictu.nl](mailto:dienstenrichtlijn@ictu.nl) of telefoonnummer (070) 888 75 37.

### Websites

[www.eOverheidvoorBedrijven.nl](http://www.eOverheidvoorBedrijven.nl)  
[www.eOverheidvoorBedrijven.nl/antwoordvoorbedrijven](http://www.eOverheidvoorBedrijven.nl/antwoordvoorbedrijven)  
[www.dienstenrichtlijn.ez.nl](http://www.dienstenrichtlijn.ez.nl)  
[www.antwoordvoorbedrijven.nl/participanten](http://www.antwoordvoorbedrijven.nl/participanten)



**Antwoord voor bedrijven  
maakt gebruik van  
Samenwerkende Catalogi**

## MijnOverheid.nl

[MijnOverheid.nl](http://MijnOverheid.nl) is dé gepersonaliseerde webomgeving waar burgers al hun zaken met de overheid veilig, snel en gemakkelijk kunnen regelen. Door ook uw organisatie aan te sluiten op MijnOverheid.nl optimaliseert u uw dienstverlening aan de burger en scoort u punten in de Overheid.nl Monitor.

### Wat is MijnOverheid.nl?

[MijnOverheid.nl](http://MijnOverheid.nl) is een website waar burgers diverse zaken met de overheid kunnen regelen en gepersonaliseerde informatie op maat krijgen. Dit is hét digitale loket waarmee Nederlanders hun overheidszaken vanuit één locatie kunnen afhandelen. Via [MijnOverheid.nl](http://MijnOverheid.nl) komt de burger eenvoudig en snel terecht bij de juiste overheidsorganisatie. Hij kan daar zijn eigen gegevens inzien, rechtstreeks een aanvraag indienen of een transactie in gang zetten. Denk bijvoorbeeld aan het maken van een afspraak voor verlenging van een paspoort of rijbewijs, het aanvragen van een

kap- of bouwvergunning of, te zijner tijd, het invullen van een belastingaangifte en het aanvragen van een uitkering. Aanbieders van online diensten, zoals gemeenten, kunnen de site gebruiken voor het veilig verzenden van berichten, bijvoorbeeld om de burger erop te attenderen dat zijn paspoort bijna verlopen is, of hem op de hoogte te houden van de status van lopende zaken.

### Transparantie en lastenvermindering

[MijnOverheid.nl](http://MijnOverheid.nl) is één van de initiatieven die bijdraagt aan transparantie, vermindering van de regeldruk en een betere dienstverlening voor de burger. De site is gericht op individuele burgers, dus niet op bedrijven, en is specifiek bedoeld voor gepersonaliseerde diensten. Iedereen kan zich aanmelden op [MijnOverheid.nl](http://MijnOverheid.nl) en via de site veilig digitaal zaken regelen met de overheid en inzage krijgen in hoe hij bij de overheid is geregistreerd. Daarmee onderscheidt [MijnOverheid.nl](http://MijnOverheid.nl) zich van initiatieven voor generieke overheidsinformatie, zoals [Overheid.nl](http://Overheid.nl), Postbus 51 en *Antwoord*<sup>®</sup>, en van informatiediensten

voor bedrijven, zoals Antwoord voor bedrijven.

### Uw organisatie via MijnOverheid.nl

In het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid (NUP) is afgesproken dat alle overheidsorganisaties hun gepersonaliseerde webfunctionaliteiten vóór eind 2010 beschikbaar stellen via [MijnOverheid.nl](http://MijnOverheid.nl). Dat is goed nieuws voor de burger, want hoe meer overheidsorganisaties zich aansluiten, hoe minder hij zelf zijn weg hoeft te zoeken. Maar het is ook gunstig voor de aangesloten partijen. Naarmate het aanbod vollediger is, zullen er steeds meer mensen steeds vaker gebruikmaken van de site. Dat geeft een belangrijke impuls aan de mogelijkheden voor online dienstverlening.

### **Wie maakt MijnOverheid.nl?**

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is als opdrachtgever verantwoordelijk voor de website [MijnOverheid.nl](https://mijnoverheid.nl). De uitvoering ligt bij het programma Persoonlijke Internetpagina (PIP) van Stichting ICTU. PIP werkt in de ontwikkeling en implementatie van diverse 'e-overheidsbouwstenen' nauw samen met andere ICTU-programma's zoals eOverheid voor Bedrijven, Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup> en EGEM.

### **Meer informatie**

Wilt u meer weten over [MijnOverheid.nl](https://mijnoverheid.nl) en wat u kunt doen om ook aan te sluiten? Neem een kijkje op [www.e-overheid.nl/pip](https://www.e-overheid.nl/pip) of [www.mijnoverheid.nl](https://www.mijnoverheid.nl). U kunt ook contact opnemen met één van onze accountmanagers. Zij kunnen u haarfijn uitleggen welke mogelijkheden er voor uw organisatie zijn.

Bel voor meer informatie of een afspraak met (070) 889 61 37 of stuur een e-mail naar [aansluiten@mijnoverheid.nl](mailto:aansluiten@mijnoverheid.nl).

## Colofon

### Uitgave

ICTU - Overheid heeft *Antwoord*<sup>®</sup>  
Postbus 84011  
2508 AA Den Haag

Wilhelmina van Pruisenweg 104  
2595 AN Den Haag

### Telefoon

(070) 888 78 50

### Internet

[www.overheidheeftantwoord.nl](http://www.overheidheeftantwoord.nl)

### Community

<http://community.overheidheeft-antwoord.nl/>

### 1e druk

November 2008, oplage 400 stuks

### 2e druk

Oktober 2009, oplage 250 stuks

### Tekst

toelis tekst communicatie

### Vormgeving

New Case

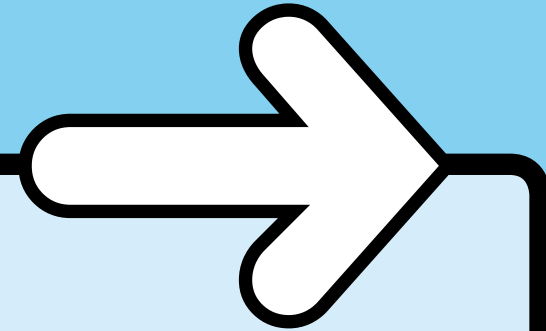
### Fotografie

Fotostudio Van der Horst  
In-Frames

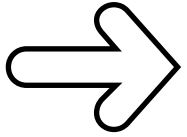
### Druk

Koninklijke De Swart

**Overig**



Overig



Notities

A series of horizontal blue lines for writing, spanning most of the page width.

