



**KWALITEITS
INSTITUUT
NEDERLANDSE
GEMEENTEN**

Impactanalyse MijnOverheid

Versie 1.0



Inhoudsopgave

VERSIEBEHEER	4
MANAGEMENTSAMENVATTING	5
MIJNOVERHEID EN I-NUP	5
DOEL EN KADERS IMPACTANALYSE	5
ANALYSE, BEVINDINGEN EN ACTIES	5
CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	6
<i>Implementatie</i>	6
<i>Toekomstvastheid</i>	6
<i>Strategische allianties</i>	7
FINANCIERING BENODIGDE MAATREGELEN	7
IMPLEMENTEERBAARHEID EN HAALBAARHEID RESULTAATVERPLICHTINGEN	7
<i>Lopende Zaken</i>	7
<i>Berichtenbox</i>	8
1 INLEIDING	9
1.1 AANLEIDING EN DOELSTELLING	9
1.1.1 <i>MijnOverheid</i>	9
1.1.2 <i>Context impactanalyse MijnOverheid</i>	11
1.1.3 <i>Doelstelling impactanalyse</i>	12
1.1.4 <i>Vraagstelling impactanalyse MijnOverheid</i>	13
1.1.5 <i>Aanpak</i>	13
1.2 DOEL DOCUMENT	14
1.3 LEESWIJZER	14
2 ANALYSE EN BEVINDINGEN MIJNOVERHEID ALGEMEEN	15
2.1 INLEIDING MIJNOVERHEID	15
2.2 STURING EN CONTEXT MIJNOVERHEID	16
2.2.1 <i>Toekomstbestendigheid: Structurele financiering beheer (2012 – 2013 en daarna)</i>	16
2.2.2 <i>Vertegenwoordiging gemeenten in besturing MijnOverheid</i>	17
2.2.3 <i>Bekendheid en commitment Resultaatverplichting</i>	17
2.2.4 <i>Resultaatverplichting vs. aansluitprognose</i>	18
2.3 MIJNOVERHEID ALGEMEEN	19
2.3.1 <i>Een Overheid: verbinding tussen loketten</i>	19
2.3.2 <i>MijnOverheid binnen de Overheidsbrede visie op Dienstverlening</i>	19
2.3.3 <i>Burgerdeelname aan MijnOverheid</i>	20
2.3.4 <i>Bekendheid bij bestuur en management</i>	22
2.3.5 <i>Leveranciersmanagement NUP</i>	23
3 ANALYSE EN BEVINDINGEN LOPENDE ZAKEN	24
3.1 INLEIDING LOPENDE ZAKEN	24
3.2 BEVINDINGEN LOPENDE ZAKEN	24
3.2.1 <i>Bekendheid en documentatie Lopende Zaken</i>	24
3.2.2 <i>Werkprocessen: bijhouden van de voortgang van een zaak is een randvoorwaarde</i>	25
3.2.3 <i>Meerwaarde t.o.v. het eigen Mijn Domein</i>	26

3.2.4	Zaakstatus bericht en StUF.....	26
3.2.5	Aansluitkosten.....	27
3.2.6	Aansluitcapaciteit Lopende Zaken.....	28
3.2.7	Aansluitproces Lopende Zaken.....	28
3.2.8	Aansluitstrategie.....	29
3.2.9	Leverancierscontact Logius.....	30
4	ANALYSE EN BEVINDINGEN BERICHTENBOX.....	31
4.1	INLEIDING BERICHTENBOX.....	31
4.2	BEVINDINGEN BERICHTENBOX.....	31
4.2.1	Potentieel veel baten.....	31
4.2.2	De Berichtenbox als veilig alternatief voor email.....	33
4.2.3	Aansluitproces Berichtenbox voor gemeenten.....	34
4.2.4	Berichtenprijs.....	35
4.2.5	Implementatie ervaring bij gemeenten.....	35
4.2.6	Aansluitkosten.....	36
4.2.7	Aansluit capaciteit Logius.....	37
4.2.8	Capaciteit Berichtenbox (Rolling Forecast).....	38
4.2.9	Aansluitstrategie.....	38
4.2.10	Leverancierscontact Logius.....	39
4.2.11	Impact samenvoegen Berichtenboxen.....	40
5	CONCLUSIE: IMPACT EN AANBEVELINGEN.....	41
5.1	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	41
5.1.1	Implementatie.....	41
5.1.2	Toekomstvastheid.....	43
5.1.3	Strategische allianties.....	44
5.2	IMPLEMENTEERBAARHEID EN HAALBAARHEID RESULTAATVERPLICHTINGEN.....	44
5.2.1	Lopende Zaken.....	44
5.2.2	Berichtenbox.....	45
	BIJLAGE A – BETROKKEN PERSONEN EN ORGANISATIES.....	46
	BEGELEIDINGSKOMMISSIE.....	46
	GECONSULTEERD.....	46
	BIJLAGE B - OVERZICHT BENOEMDE ACTIES.....	48
	BIJLAGE C – POTENTIELE BATEN BERICHTENBOX.....	53

Versiebeheer

Versie nummer	Datum	Auteur	Opmerkingen
0.1	12 dec '11	Femke Polman Ton Laarhoven	Eerste concept op basis van Impactindicatie v1.2
		Femke Polman Ton Laarhoven	Diverse werkversies
0.7	4 jan '12	Femke Polman Ton Laarhoven	Concept tbv begeleidingscommissie MO
0.8	19 jan '12	Femke Polman Ton Laarhoven	Input begeleidingscommissie en stakeholders verwerkt. Actiehouders en prioriteit toegevoegd aan acties.
0.9	20 jan '12	Femke Polman Ton Laarhoven	Concept tbv VNG.
0.9.1	31 jan '12	Femke Polman Ton Laarhoven	Reacties stakeholders verwerkt. Concept tbv stuurgroep.
1.0	5 maart '12	Femke Polman Ton Laarhoven	Definitieve versie

Managementsamenvatting

Het onderwerp van deze impactanalyse is de implementeerbaarheid van MijnOverheid bij gemeenten en de haalbaarheid van de resultaatverplichtingen uit i-NUP.

MijnOverheid en i-NUP

MijnOverheid is het digitale loket waar burgers zaken kunnen doen met de overheid en kunnen zien hoe zij geregistreerd staan bij verschillende overheidsorganisaties. De verschillende bouwstenen die vanuit MijnOverheid ontwikkeld zijn, zijn de Berichtenbox, Lopende Zaken, Persoonlijke Gegevens en Digid Eenmalig Inloggen. Voor de gemeentelijke impactanalyses vormen de resultaatverplichtingen uit i-NUP de basis. Voor MijnOverheid zijn, per 1-1-2015, de volgende resultaatverplichtingen opgenomen in i-NUP:

- Alle gemeenten sluiten aan op de berichtenbox van MijnOverheid.
- Het volume van het gebruik van de berichtenbox MijnOverheid neemt toe en bereikt een significante omvang.
- Alle gemeenten sluiten aan op de lopende zaken functionaliteit van MijnOverheid.

Doel en kaders impactanalyse

Impactanalyses worden binnen Operatie NUP uitgevoerd voor de verschillende bouwstenen uit i-NUP. De centrale vraag van de impactanalyses is:

Welke bestuurlijke, organisatorische of infrastructurele maatregelen zijn vanuit gemeenteperspectief wenselijk of noodzakelijk om aan de Resultaatverplichtingen uit i-NUP te kunnen voldoen?

Onderliggend document is de onderbouwing van een impactanalyse. De gehanteerde vraagstelling is als volgt:

- Geef een indicatie van de implementeerbaarheid van MijnOverheid in het gemeentelijke domein. Focus daarbij op de belangrijkste kritische succesfactoren en showstoppers;
- Geef daarbij aan onder invulling van welke randvoorwaarden het mogelijk is de resultaatverplichtingen voor MijnOverheid uit i-NUP per 1-1-2015 te halen;
- Geef daarbij aanbevelingen over de wijze waarop de gestelde randvoorwaarden ingevuld kunnen worden;
- Vertaal deze aanbevelingen in concrete acties, plaats deze in de tijd, wijs een actiehouders aan en valideer/verifieer de actie met de actiehouders;
- Neem in zowel analyse als aanbevelingen de rol van de belangrijkste stakeholders nadrukkelijk mee.

Analyse, bevindingen en acties

In het proces van de impactanalyse zijn aandachtspunten naar voren gekomen die zijn uitgewerkt op de volgende onderwerpen:

- Bevindingen t.a.v. MijnOverheid algemeen
- Bevindingen t.a.v. Lopende Zaken
- Bevindingen t.a.v. de Berichtenbox

Bij alle bevindingen zijn telkens acties benoemd met een voorgestelde actiehouders, betrokken partijen en een tijdsplan. Een totaaloverzicht van de acties is in de bijlagen te vinden.

Conclusies en aanbevelingen

Op grond van de aandachtspunten en acties zoals benoemd in de analyse, constateren wij dat invulling van een aantal randvoorwaarden vereist is om tot de benodigde versnelling te komen. De conclusies en aanbevelingen zijn onder te verdelen in de categorieën: implementatie, toekomstvastheid en strategische allianties.

Implementatie

Op het gebied van implementatie concluderen we dat er voor het aansluiten van gemeenten op Lopende Zaken al veel ervaring is, waar die voor de Berichtenbox nog opgedaan moet worden. Daarnaast concluderen we dat bij gemeenten nog veel onduidelijkheid bestaat over de (meerwaarde van) aansluiten op MijnOverheid, de relatie tot de gemeentelijke visie op dienstverlening en de gemaakte Resultaatafspraken. De volgende randvoorwaarden zouden ingevuld moeten worden:

- Maak inzichtelijk wat de verwachte groei is van het aantal burgers dat is aangesloten op MijnOverheid;
- Richt communicatie in om de bekendheid met (de meerwaarde van) MijnOverheid, de relatie tot de gemeentelijke visie op dienstverlening en de gemaakte bestuurlijke Resultaatafspraken bij gemeenten te vergroten
- Ontwikkel een aansluitstrategie voor het grootschalig aansluiten van gemeenten op MijnOverheid;
- Maak onderscheid tussen Lopende Zaken en de Berichtenbox.
- Voor Lopende Zaken: Bundel en deel de ervaring van aangesloten gemeenten en leveranciers.
- Voor de Berichtenbox: doe gemeentelijke praktijkervaring op middels pilot implementaties in 2012
- Bied gemeenten aansluitondersteuning en heb daarbij aandacht voor het invoeren van zaak- en procesgericht werken bij gemeenten.

Toekomstvastheid

Op basis van ervaringen uit het verleden (zoals discussies over stopzetten van MijnOverheid) is een afwachtende houding ontstaan t.o.v. MijnOverheid. Daarnaast is het gemeentelijk domein niet vertegenwoordigd in gesprekken over doorontwikkeling en beheer van MijnOverheid. In het licht van de aanstaande grootschalige implementatie is dat niet wenselijk.

Op basis van onze bevindingen doen wij de volgende aanbevelingen:

- Ontwikkel een toekomstbestendig en consistent verhaal rondom MijnOverheid en de rol van MijnOverheid in het gemeentelijk domein

- Maak afspraken over vertegenwoordiging van gemeenten (VNG) bij gesprekken over doorontwikkeling en beheer van MijnOverheid.
- Spreek op korte termijn als VNG af dat vanaf 2013 een lump sum bijdrage gedaan zal worden namens gemeenten. (vanaf 2014 naar rato van gebruik). Leg de afspraken vast in een intentieverklaring, waarbij ook afspraken gemaakt worden over de gemeentelijke vertegenwoordiging m.b.t. de doorontwikkeling in 2012.

Strategische allianties

Om aan de ene kant draagvlak te creëren voor MijnOverheid en te komen tot een effectieve en efficiënte implementatie van MijnOverheid in het gemeentelijk domein, is het noodzakelijk de samenwerking te zoeken met belangrijke stakeholders. Op basis van onze bevindingen komen wij tot de volgende aanbevelingen:

- Optimaliseer samenwerking met Logius
- Richt leveranciersmanagement in op strategisch en operationeel niveau.
- Geef als KING/VNG sturing aan de standaardisatie.
- Betrek voorlopergemeenten en gemeentelijke koepels, o.a. om mede vorm te geven aan pilots en om communicatie vorm te geven
-

Financiering benodigde maatregelen

Het uitvoeren van de pilots voor de Berichtenbox en de overige opgenomen acties vraagt investeringen van betrokken partijen. Betreffende de financiering bevelen we daarom aan op korte termijn met betrokken partijen zicht te krijgen op de kosten en afspraken te maken over de kostenverdeling. Om gemeenten te stimuleren mee te doen aan pilots waar ze ten behoeve van het gehele gemeentelijk domein ervaring opdoen, zullen financiële middelen door anderen dan de pilotgemeenten ingebracht moeten worden. Wanneer deze financiële middelen niet beschikbaar komen bestaat het gevaar van een deadlock situatie rondom de pilots. Het ligt in de rede dat de VNG hieraan een bijdrage levert.

Implementeerbaarheid en haalbaarheid resultaatverplichtingen

Wij concluderen dat een oordeel over de implementeerbaarheid van MijnOverheid op basis van de nu beschikbare kennis en ervaring niet afdoende te geven is. We maken daarin echter onderscheid tussen de Lopende Zaken functionaliteit en de Berichtenbox.

Wanneer de aansluitprognose voor het aansluiten op MijnOverheid, die gemeenten begin 2011 afgaven in de brede NUP-uitvraag, afgezet wordt tegen de Resultaatverplichtingen voor MijnOverheid, concluderen we dat alleen met zeer effectieve interventies de resultaatverplichtingen gehaald kunnen worden.

Lopende Zaken

Over de *implementeerbaarheid* kunnen we concluderen dat het zeker mogelijk is de aansluiting op Lopende Zaken te realiseren bij gemeenten die zaakstatussen bijhouden. Naast het invullen van de gestelde randvoorwaarden, is het tempo waarin gemeenten kunnen aansluiten op Lopende Zaken ook afhankelijk van het tempo waarin gemeenten zaakgericht werken of anderszins in staat zijn zaakstatussen te leveren aan MijnOverheid.

Een belangrijke toename van het aantal gemeenten dat hiertoe in staat is, is daarom randvoorwaardelijk voor het realiseren van de *resultaatverplichting* dat alle gemeenten per 1-1-2015 aangesloten zijn op Lopende Zaken.

Berichtenbox

Voor de *Berichtenbox* geldt dat onvoldoende gemeentelijke praktijkervaring beschikbaar is om een op ervaring gebaseerd oordeel te kunnen geven over de *implementeerbaarheid*. Omdat afgesproken is dat oordelen over implementeerbaarheid en bruikbaarheid alleen gegeven kunnen worden door de gebruikers (en dus op grond van gebruikservaringen in reële situaties zoals pilots, proefimplementaties of feitelijke implementaties), moet eerst praktijkervaring worden opgebouwd alvorens een oordeel kan worden gegeven.

Ten aanzien van de haalbaarheid van de *resultaatverplichtingen* spelen wat betreft de berichtenbox nog andere aspecten, zoals:

- Beschikbare capaciteit bij Logius en RDW voor aansluitondersteuning en bijbehorende aansluitstrategie.
- Business case kosten (aansluitkosten, implementatiekosten, etc.) tegenover de baten (kwalitatief en kwantitatief).

1 Inleiding

Dit inleidende hoofdstuk beschrijft de aanleiding, doelstelling en aanpak van de impactanalyse voor MijnOverheid.

1.1 Aanleiding en doelstelling

1.1.1 MijnOverheid

MijnOverheid is een van de 23 bouwstenen uit het i-NUP. Het is de een van de eerste drie bouwstenen waarvoor Operatie NUP binnen KING een impactanalyse verricht.

1.1.1.1 Inhoud

MijnOverheid is het digitale loket waar burgers zaken kunnen doen met de overheid en kunnen zien hoe zij geregistreerd staan bij verschillende overheidsorganisaties.

De functies van MijnOverheid zijn voor burgers toegankelijk vanuit het portaal Overheid.nl, maar als een gemeente daarvoor kiest ook direct vanuit de eigen website. De verschillende bouwstenen die vanuit MijnOverheid beschikbaar zijn, zijn:

- Berichtenbox. De Berichtenbox is de beveiligde digitale postbus voor digitale correspondentie van de overheid. In de Berichtenbox kunnen burgers digitale correspondentie ontvangen van overheidsorganisaties. Door middel van een e-mailbericht naar een persoonlijk e-mailadres of een sms-bericht wordt de burger geattendeerd op de ontvangst van nieuwe berichten in zijn Berichtenbox.
- Lopende Zaken. Deze functionaliteit houdt burgers op de hoogte van statusveranderingen van aanvragen of andere zaken die bij overheidsorganisatie in behandeling zijn. Op die manier kan hij elke stap van het proces volgen.
- Persoonlijke gegevens. Persoonlijke gegevens maakt voor de burger inzichtelijk hoe hij of zij bij de Overheid geregistreerd staat. Basisregistraties en andere belangrijke registraties worden voor de burger inzichtelijk gemaakt.
- DigiD Eenmalig Inloggen (Single sign-on): via eenmalig inloggen heen en weer kunnen bewegen tussen verschillende persoonlijke domeinen (bijv. MijnOverheid.nl, MijnUWV.nl en mijn gemeente.nl).
-

1.1.1.2 Organisatie en sturing

Begin 2011 heeft een discussie gespeeld over het voortbestaan van MijnOverheid. Daarbij zijn verschillende toekomstscenario's behandeld. Uiteindelijk is in de Programmaraad eOverheid voor Burgers besloten MijnOverheid met bovengenoemde functionaliteiten (per 1 juli 2011) in beheer onder te brengen bij Logius. De Berichtenbox, die ontwikkeld is door de RDW, vormt hierop de uitzondering. Het beheer hiervan is per 1 januari 2012 vanuit de RDW naar Logius overgedragen. Voor het aansluiten van partijen op de Berichtenbox blijft echter capaciteit vanuit RDW nodig.

MijnOverheid kent sinds het in de beheerfase is een opdrachtgeversoverleg, bestaand uit een bestuurlijk overleg en een gebruikersoverleg. De sturing op doorontwikkeling en beheer is georganiseerd volgens het principe "wie betaalt bepaalt". In beide overleggen zit een

vertegenwoordiging van SVB, UWV, RDW, Belastingdienst, IPO, Unie van Waterschappen en een afvaardiging van de Manifestpartijen.

De Belastingdienst, RDW, SVB, UWV, waterschappen en provincies hebben voor de periode 2012-2016 een lumpsumbijdrage toegezegd voor het beheer van MijnOverheid (MO). De overige Manifestgroep partijen hebben voor de jaren 2012 en 2013 een lumpsum bijdrage toegezegd.

Door dit financieringsmodel van MijnOverheid door een consortium van klanten ontstaat een nieuw opdrachtgeverschap in het besturingsmodel van Logius. Met de in beheername door Logius beëindigt de verantwoordelijkheid voor de doorontwikkeling van dbBRG en de programmaraad stelsel van basisregistraties. Tevens verandert de rol van de Programmaraad eOvB.

Opdrachtgeveroverleg MijnOverheid

Het opdrachtgeversoverleg van MijnOverheid bestaat uit 2 onderdelen: het Bestuurlijk Overleg en het Gebruikersoverleg.

a. Bestuurlijke Overleg en –sturing

Het Bestuurlijk Overleg heeft de verantwoordelijkheid te sturen op de business case en voorkomende strategische en/of bestuurlijke vraagstukken met betrekking tot de ontwikkeling, exploitatie en implementaties. Opdrachtgevers betalen Logius voor de producten en diensten. Ze zijn verantwoordelijk om in overleg met de klanten een inschatting te maken van de afzet en dragen het risico inzake de afzet.

Het criterium voor het lidmaatschap van het Bestuurlijk Overleg MijnOverheid is dat een partij of consortium van partijen minimaal € 500.000,- lumpsum per jaar bijdraagt. Het overleg wordt voorgezeten door één van de partijen, Logius levert het secretariaat.

b. Gebruikersoverleg

Aanvullend op het opdrachtgeversoverleg bestaat het Gebruikersoverleg MijnOverheid. Dit overleg adviseert Logius over inhoudelijke en operationele zaken met betrekking tot de exploitatie en doorontwikkeling van producten.

Het criterium lidmaatschap voor deelname aan het Gebruikers Overleg MijnOverheid is dat een partij of consortium van partijen minimaal € 500.000,- lumpsum per jaar bijdraagt. Het overleg wordt voorgezeten door één van de partijen, Logius levert het secretariaat.

1.1.1.3 Aansluitingen

Op dit moment heeft MijnOverheid ca. 130.000 gebruikers (burgers die een berichtenbox hebben). Dit is ongeveer 1% van de totale te bereiken populatie.

Een aantal grote uitvoeringsorganisaties en een samenwerkingsverband van gemeenten zijn aangesloten op de Berichtenbox. Het gaat hier om het UWV, de SVB en de RDW. Ook zijn de vier Middelsee-gemeenten aangesloten, samen goed voor circa 43.000 inwoners.

De volgende organisaties zijn bezig met (het voorbereiden van) aansluiten op de berichtenbox: Belastingdienst (eerste pilot gestart in Q4 2011), P-Direkt (technisch aangesloten) en DUO (Q3 2012).

In de financiële onderbouwing van de Berichtenbox (Logius - Business case Berichtenbox versie 0.99) is een conservatieve schatting van de Manifestpartijen opgenomen van de groei van het digitaal berichtenverkeer. Op basis van deze prognose van de groei van de berichtenstroom en de daarmee samenhangende groei van het gebruik van de Berichtenbox

is de verwachting dat in 2016 circa 7 – 8 miljoen burgers zich hebben aangemeld voor mijn overheid

Op de *Lopende Zaken* functionaliteit zijn op dit moment 53 gemeenten via 8 leveranciers aangesloten. Deze ontsluiting heeft betrekking op circa 4 miljoen inwoners.

Door middel van de *persoonlijke gegevens* functionaliteit van MijnOverheid worden gegevens getoond van landelijke (basis)registraties. Het gaat hierbij op dit moment om de GBA, de RDW, het Kadaster, UWV (Digitaal klant dossier) en het LBIO, Andere landelijke (basis)registraties zullen in de komende periode ontsloten worden op MijnOverheid (SVB - Q1 2012).

Omdat de persoonlijke gegevens waarvan gemeenten bronhouder zijn ontsloten worden via de landelijke basisregistraties, is het aansluiten van individuele gemeenten op persoonlijke gegevens op dit moment niet aan de orde.

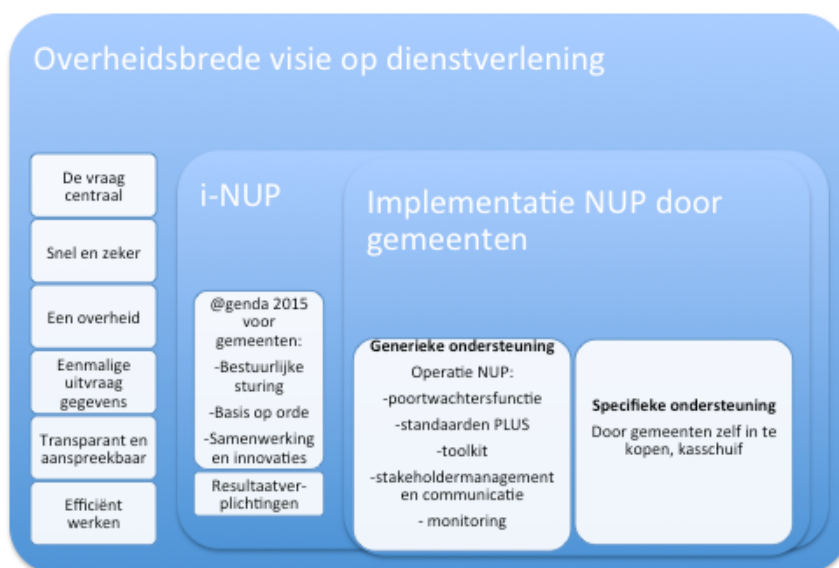
In de eerste helft van 2012 wordt een begin gemaakt met het ontsluiten van WOZ gegevens.

Op de *DigiD Eenmalig Inloggen (Single Sign-On)* functionaliteit zijn op dit moment 44 gemeenten aangesloten. Zes leveranciers die een Lopende Zaken-oplossing bieden, bieden ook een DigiD Eenmalig Inloggen oplossing. Daarnaast bieden ca. 5 leveranciers een oplossing voor DigiD eenmalig inloggen.

1.1.2 Context impactanalyse MijnOverheid

1.1.1.4 MijnOverheid als onderdeel van i-NUP

Om invulling te kunnen geven aan de overheidsbrede visie op dienstverlening is implementatie van de NUP-bouwstenen noodzakelijk. In de Overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid (i-NUP) is, in het kader van de implementatieondersteuning voor gemeenten, een aantal resultaatverplichtingen uitgewerkt. In het kader van de generieke ondersteuning bij de implementatie van het NUP is voor gemeenten Operatie NUP ingericht. Onderstaande afbeelding geeft dit schematisch weer.



1.1.1.5 Resultaatverplichtingen

Voor MijnOverheid zijn, per 1-1-2015, de volgende resultaatverplichtingen opgenomen in i-NUP:

- Alle gemeenten sluiten aan op de berichtenbox van MijnOverheid.
- Het volume van het gebruik van de berichtenbox MijnOverheid neemt toe en bereikt een significante omvang.
- Alle gemeenten sluiten aan op de lopende zaken functionaliteit van MijnOverheid.
-

1.1.3 Doelstelling impactanalyse

Impactanalyses worden uitgevoerd op de aspecten implementeerbaarheid, bruikbaarheid en kwaliteit. Centrale vraag van de impactanalyse is:

Welke bestuurlijke, organisatorische of infrastructurele maatregelen zijn vanuit gemeenteperspectief wenselijk of noodzakelijk om aan de Resultaatverplichtingen uit i-NUP te voldoen?

Voor het verrichten van impactanalyses is een generiek thematisch kader beschikbaar, dat per impactanalyse steeds specifiek gemaakt wordt op grond van de thema's die voor de desbetreffende bouwsteen spelen.

Telkens wordt met een gemeentelijke bril gekeken naar de benodigde maatregelen om de Resultaatverplichtingen te halen. Daarbij wordt breder gekeken dan alleen "wat moet" en het technisch aansluiten.

Om de volledige impact van de implementatie van een bouwsteen in kaart te brengen, analyseert KING de aanstaande verandering op vier aandachtsgebieden. Het aandacht hebben voor al deze aspectgebieden in de uiteindelijke implementatiestrategie blijkt in de praktijk bepalend voor succesvolle implementaties. Per aspectgebied wordt ingegaan op de relevante items en per item wordt aangegeven wat de te verwachten impact is. De aspectgebieden zijn:

Inhoud	De doelstellingen van het programma in termen van veranderingen voor gemeenten en relaties met andere (landelijke) ontwikkelingen
Organisatie	De eisen aan en consequenties voor de organisatieontwikkeling van gemeenten en de keten waarin zij opereren
Mens	De eisen aan en consequenties voor de betrokken politici, bestuurders, projectleiders, medewerkers en managers van organisaties om het programma te implementeren
Techniek, Informatievoorziening & ICT	De eisen en consequenties met betrekking tot de architectuur en inrichting van de organisatie en de proces- en informatiehuishouding van betrokken organisaties; samenhang met andere (e-overheids) initiatieven en verbinding met generieke voorzieningen; Evenals de migratie naar de gewenste situatie;

1.1.4 Vraagstelling impactanalyse MijnOverheid

Voor deze impactanalyse hebben wij de volgende vraagstelling gehanteerd:

- Geef een indicatie van de implementeerbaarheid van MijnOverheid in het gemeentelijke domein. Focus daarbij op de belangrijkste kritische succesfactoren en showstoppers;
- Geef daarbij aan onder invulling van welke randvoorwaarden het mogelijk is de resultaatverplichtingen voor MijnOverheid uit i-NUP per 1-1-2015 te halen;
- Geef daarbij aanbevelingen over de wijze waarop de gestelde randvoorwaarden ingevuld kunnen worden;
- Vertaal deze aanbevelingen in concrete acties, plaats deze in de tijd, wijs een actiehouders aan en valideer/verifieer de actie met de actiehouders;
- Neem in zowel analyse als aanbevelingen de rol van de belangrijkste stakeholders nadrukkelijk mee.

1.1.5 Aanpak

Op 24 oktober is gestart met de impactanalyse op MijnOverheid. Sindsdien zijn de volgende stappen gezet:

- De eerste resultaten (respons van 356 gemeenten) uit de zogenoemde 'NUP-uitvraag'. In dit onderzoek vraagt KING bij alle gemeenten uit wat de status is van de NUP-bouwstenen (0-meting) en aan welke ondersteuning gemeenten behoefte hebben in het kader van (e-)dienstverlening en e-overheid. MijnOverheid is expliciet in deze uitvraag en behoeftebepaling meegenomen
- Verzamelen overige beschikbare relevante documentatie;
- Gesprekken met VNG en Logius om kader en richting van de impactanalyse te bepalen;
- Interviews met relevante stakeholders, gemeenten (individueel en samenwerkingsverbanden), leveranciers en overige relevante stakeholders. In Bijlage A is een overzicht van geïnterviewde personen te vinden;
- Destilleren van de belangrijkste thema's, kritische succesfactoren en showstoppers;
- Toetsen van bovenstaande in een bijeenkomst (zie bijlage A voor deelnemers) waarin diverse stakeholders vertegenwoordigd waren (start begeleidingscommissie);
- Interviews en gesprekken met experts van Logius, VNG, BZK en KING.
- Informatie via digitale co-creatie met vertegenwoordiger van gemeenten en andere stakeholders (vanaf 12 december 2011);
- Uitwerken feitelijke bevindingen en conclusies ;
- Opstellen onderhavig document;
- Bespreken acties en opvolging met vertegenwoordiging van VNG, Logius, BZK en KING;
- Bijeenkomst met representatieve begeleidingscommissie op 10 januari en verwerken input;
- Verwerken feedback VNG;
- Verwerken input uit workshop Impactanalyse MijnOverheid op KING-congres;
- 30 januari oplevering 1.0 versie.

1.2 Doel document

Het doel van dit document is in kaart brengen wat nodig is om MijnOverheid succesvol te implementeren bij gemeenten. We richten ons daarbij op het halen van de Resultaatverplichtingen uit i-NUP.

Een analyse van de bouwsteen leidt tot conclusies over de implementeerbaarheid en de haalbaarheid van de resultaatverplichtingen. Door een overzicht van de conclusies en bijbehorende acties te geven, biedt het document een overzicht van wat nodig is om een succesvolle implementatie in het gemeentelijk domein te bewerkstelligen. Daarbij wordt niet alleen aangegeven wat de impact op de gemeente is, maar in het bijzonder ook wat er door het bouwsteenprogramma nog ingeregeld moet worden, welke acties Operatie NUP of de VNG op zouden moeten pakken etc. Een voorbeeld van een uit te voeren actie zou kunnen zijn het ontwikkelen van heldere, bij de gemeentelijke praktijk aansluitende handreikingen voor implementatie bij gemeenten. De impactanalyse geeft aan dat deze ontwikkeld zou moeten worden.

Het is belangrijk vast te stellen dat dit impact analyse document zelf niet die handreiking voor gemeenten is. Het document impactanalyse biedt de start voor de ontwikkeling van wat nog nodig is!

1.3 Leeswijzer

De Resultaatverplichtingen voor MijnOverheid hebben betrekking op zowel de Berichtenbox als Lopende Zaken van MijnOverheid. Omdat dit verschillende functionaliteiten zijn, zijn de bevindingen opgenomen in aparte hoofdstukken. In ieder hoofdstuk worden aan de bevindingen ook acties en actiehouders gekoppeld.

In Hoofdstuk *twee* vindt u de analyse en bevindingen voor MijnOverheid algemeen. De bevindingen in dit hoofdstuk zijn niet specifiek voor de Berichtenbox of Lopende Zaken. Ze gaan over thema's die voor MijnOverheid in zijn algemeenheid gelden, zoals bijvoorbeeld de context van en de sturing op de voorziening.

In hoofdstuk *drie* zoomen we in op Lopende Zaken. De bevindingen in dit hoofdstuk zijn specifiek voor deze functionaliteit.

Hoofdstuk *vier* beschrijft de analyse en bevindingen ten aanzien van de Berichtenbox.

In hoofdstuk *vijf* tenslotte worden de belangrijkste conclusies en aanbevelingen samengevat. Daarnaast wordt een oordeel gegeven over de implementeerbaarheid en de haalbaarheid van de Resultaatverplichtingen.

2 Analyse en bevindingen MijnOverheid algemeen

Uit het proces van de impactanalyse zijn aandachtspunten en thema's naar voren gekomen. Telkens is gekeken naar de impact op inhoud, organisatie, mens en techniek. De bevindingen zijn als volgt gecategoriseerd:

- Bevindingen t.a.v. MijnOverheid algemeen
- Bevindingen t.a.v. Lopende Zaken
- Bevindingen t.a.v. de Berichtenbox

Dit hoofdstuk betreft de analyse en bevindingen t.a.v. MijnOverheid algemeen (sturing en context van MijnOverheid en bevindingen die niet specifiek zijn voor Lopende Zaken of de Berichtenbox). Op basis van de bevindingen zijn telkens acties gedefinieerd. Waar acties nodig zijn is dat aangegeven, met telkens voorgestelde actiehouders en een planning in de tijd.

Waar van toepassing zijn suggesties opgenomen voor overige pijlers binnen Operatie NUP. Onder meer op basis van overleg met de begeleidingscommissie zijn prioriteiten toegekend.

2.1 Inleiding MijnOverheid

Burgers zijn steeds meer gewend digitaal zaken te doen in de commerciële sector. Boeken worden online aangeschaft, reizen online geboekt. En na bestelling word je keurig op de hoogte gehouden van de voortgang van de levering van je bestelling. Ruim 90% van de Nederlanders gebruikt in meer of mindere mate het Internet . Slechts 9% van de Nederlanders gebruikt Internet helemaal niet, 20-25% gebruikt het sporadisch. Gemiddeld zijn Nederlanders 3 uur en 6 minuten per dag online.¹

Burgers verwachten van de Overheid dat ze digitaal kunnen communiceren en geïnformeerd worden over de voortgang van de afhandeling van een aanvraag of verzoek.

Een van de uitgangspunten in de Overheidsbrede Visie op Dienstverlening is dat in 2020 burger en bedrijf niet naar de dienstverlener toe hoeven te komen. De dienstverlener is in de wereld van de burger aanwezig en toegankelijk. Virtueel én fysiek, gestandaardiseerd én specifiek. Het standaardiseren van een groot aantal van de vragen en oplossingen is al geruime tijd mogelijk door gebruik van techniek en optimalisering van de processen.²

MijnOverheid biedt een aantal functionaliteiten, die de Overheid toegankelijker maken via het digitale kanaal. Het betreft:

- Berichtenbox
- Lopende Zaken
- Persoonlijke gegevens
- DigiD eenmalig inloggen

¹ Van Deursen, A.J.A.M. & Van Dijk, J.A.G.M. (2011). Trendrapport Computer- en Internetgebruik 2011. Een Nederlands en Europees perspectief. Enschede: Universiteit Twente.

² VNG, Dienstverlening draait om mensen: De basis op orde, werken aan de toekomst.

2.2 Sturing en context MijnOverheid

2.2.1 Toekomstbestendigheid: Structurele financiering beheer (2012 – 2013 en daarna)

Binnen db-BRG zijn afspraken gemaakt over de financiering van het beheer en doorontwikkeling van MijnOverheid en in het bijzonder de Berichtenbox.

Omdat er voldoende middelen beschikbaar zijn voor de periode 2012-2013, is de afspraak gemaakt om de berichtprijs voor de gemeenten voor deze periode op nul cent te bepalen. Voor de periode daarna (vanaf 2014) moet nog een afspraak worden gemaakt met de VNG over de bijdrage aan het beheer en de doorontwikkeling.

Toen in 2009 de Berichtenbox, waarop 20 gemeenten aangesloten waren, vervangen werd door de huidige variant, werd een berichtprijs van 25 cent geïntroduceerd. Voor de gemeenten bleek dit een dealbreaker: zij sloten niet opnieuw aan.

Navraag in 2010 bij de G4, alle 100+ gemeente en een groep middelgrote gemeenten gaf aan dat de berichtprijs voor hen de belangrijkste showstopper was om aan te sluiten op de Berichtenbox.

De berichtprijs voor de Berichtenbox is voor gemeenten voor 2012 en 2013 op 0 gesteld, onafhankelijk van de lump-sum bijdrage van de VNG in die jaren.

De eerder genoemde 500.000 euro per jaar voor de jaren 2012 en 2013 zou ertoe leiden dat gemeenten vertegenwoordigd zijn in gesprekken rondom doorontwikkeling en beheer van MijnOverheid. Logius geeft aan dat vanaf 2014 de lump-sum bijdrage aan MijnOverheid mede bepaald zal worden aan de hand van het aantal berichten dat de aangesloten gemeenten aanbieden.

Volgens het principe “wie betaalt bepaalt” is op dit moment geen gemeentelijke vertegenwoordiging georganiseerd om mee te beslissen over doorontwikkeling en beheer van MijnOverheid. Het is van belang op korte termijn afspraken te maken over de vertegenwoordiging van gemeenten bij gesprekken over doorontwikkeling en beheer van MijnOverheid, inclusief de bijbehorende financiering. Een berichtprijs van 0 cent na 2014 zou onderdeel van deze afspraken moeten zijn.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
10	Afspraak maken over lumpsum bijdrage aan beheer en doorontwikkeling van MijnOverheid.	VNG	VNG, Logius, db BRG	Q1 2012	H

Hoewel MijnOverheid met de transitie naar Logius en de dekking van het beheer tot aan 2016 in een stabiele situatie lijkt te verkeren, is dit niet het beeld in de buitenwereld. Eerdere discussies rondom de berichtprijs en het mogelijk beëindigen van het programma MijnOverheid hebben het beeld van MijnOverheid als betrouwbare partner geen goed gedaan. Het is daarom van belang dat er een duidelijk lange-termijn verhaal komt waaruit blijkt dat MijnOverheid voor de lange termijn is.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
20	Uitwerken toekomstbestendig verhaal rond MijnOverheid	Logius	Pr.O-NUP Pijler 3 Pr.O-NUP Pijler 4	Q1 2012	H

2.2.2 Vertegenwoordiging gemeenten in besturing MijnOverheid

De sturing Rndom MijnOverheid is georganiseerd volgens het principe “ wie betaalt bepaalt”. Op dit moment is de VNG nog niet vertegenwoordigd in het opdrachtgeversoverleg van MijnOverheid. Voorwaarde hiervoor is immers een jaarlijkse lumpsum bijdrage van minimaal € 500.000.

De aanstaande grootschalige implementatie maakt het zeer wenselijk dat het gemeentelijk domein wel vertegenwoordigd is. Zolang nog geen definitieve afspraken gemaakt zijn over de gemeentelijke lump-sum bijdrage in 2012-2013 en de lump-sum bijdrage vanaf 2014, zouden afspraken gemaakt moeten worden over de vertegenwoordiging van gemeenten in de tussenliggende periode, bijvoorbeeld op basis van een intentieverklaring m.b.t. toekomstige bijdrage.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
30	Maak afspraken over vertegenwoordiging gemeenten bij doorontwikkeling en beheer, zolang er nog geen lumpsum bijdrage wordt gedaan.	VNG	Logius, VNG	Q1 2012	H

2.2.3 Bekendheid en commitment Resultaatverplichting

De gemaakte Resultaatafspraken uit i-NUP (waaronder die voor MijnOverheid) zijn niet bij alle gemeenten bekend op de juiste niveaus. Daarbij worden deze Resultaatverplichtingen niet door alle gemeenten als zodanig ervaren. Zeker in deze tijd van bezuiniging, ligt iedere Euro die uitgegeven wordt onder een vergrootglas. Geld dat uitgegeven wordt aan de implementatie van een NUP-bouwsteen als MijnOverheid kan immers niet meer uitgegeven worden aan zaken die voor het Gemeentebestuur hoge prioriteit hebben, zoals wijkgericht werken en armoedebestrijding. Resultaatverplichting of niet, de balans zal veelal naar de lokale bestuurlijke prioriteit doorslaan, tenzij er overtuigende argumenten gegeven kunnen worden om het anders te doen.

In het kader van Antwoord hebben gemeenten bovendien al fors geïnvesteerd in eigen voorzieningen, vanuit de gedachte van de gemeente als Eerste Overheid. De beweging naar de gemeente als meest nabije overheid is uit te leggen. Deze uitleg zou wel onderdeel moeten zijn van een logisch verhaal over waarom je nu zou moeten aansluiten op MijnOverheid. Voorbeelden van lokale alternatieven die gemeenten hebben, zijn:

- email als alternatief voor (een deel van) de brieven;
- Een lokale digitale brievenbus in het gemeentelijk MijnDomein.

- Aansluiten op marktinitiatieven zoals die geboden worden door TNT post in combinatie met verschillende banken.

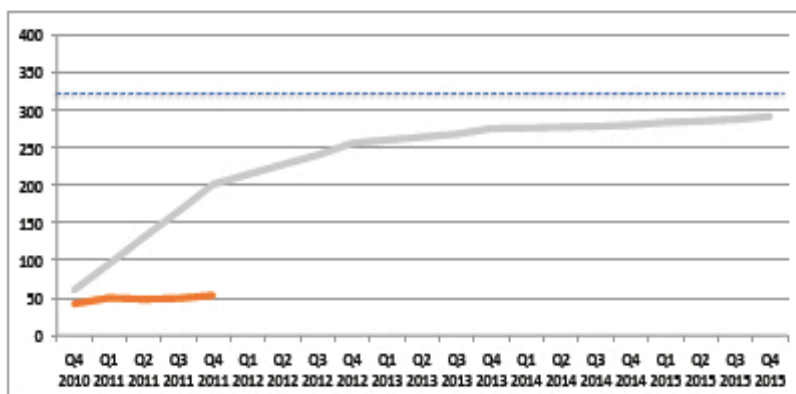
Voor *burgers* zou één Berichtenbox voor de hele overheid veel overzichtelijker zijn dan vele lokale oplossingen.

2.2.4 Resultaatverplichting vs. aansluitprognose

In onderstaande grafiek is de resultaatverplichting voor Lopende Zaken uit het i-NUP (80% grens) afgezet tegen de prognosecijfers m.b.t. het aansluiten van gemeenten op MijnOverheid (aansluitkalender) en het daadwerkelijk aantal aangesloten gemeenten (oranje lijn). De prognosecijfers gaven gemeenten af in de brede NUP-uitvraag die eind 2010 - begin 2011 (voor het maken van de Resultaatafspraken) plaatsvond. Voor aansluiten op de Berichtenbox is een dergelijke uitvraag niet gedaan.

Het beeld dat deze grafiek oproept, is dat zonder effectieve interventies de Resultaatverplichting voor Lopende Zaken naar alle waarschijnlijkheid niet gehaald zal worden.

MijnOverheid - Lopende Zaken



Indicator

- Aantal aangesloten gemeentelijke organisaties
- Aansluitkalender gemeenten
- - - 80% grens 31-12-2014 (n=397)

Aanbieder
Logius

Bron
i-NUP monitor (aansluitgegevens), KING (aansluitkalender)

Datum
Q1 2012, Q4 2010 (aansluitkalender)

Toelichting aansluiting

Een organisatie is aangesloten op de bouwsteen zodra de aansluitovereenkomst ondertekend is en er sprake is van een werkende technische aansluiting.

Voor de Berichtenbox van MijnOverheid staat het aantal gemeentelijk aansluitingen sinds 2010 op 4. Ook voor de Resultaatverplichtingen die zien op de Berichtenbox kunnen we voorzichtig concluderen dat zonder effectieve interventies de Resultaatverplichtingen niet gehaald zullen worden.

2.3 MijnOverheid Algemeen

Onderstaande bevindingen hebben betrekking op MijnOverheid algemeen en zijn niet specifiek voor Lopende Zaken of de Berichtenbox. In hoofdstuk drie en vier wordt specifiek op deze functionaliteiten ingezoomd.

2.3.1 Een Overheid: verbinding tussen loketten

Burgers doen zaken met “de Overheid”. De inwoner staat centraal en dus moeten we zorgen dat hun leefomgeving het vertrekpunt is: ik start een bedrijf, ik ga verhuizen, ik zoek werk. En in die werkelijkheid is er maar één overheid. Bij het beeld van die ene Overheid past het niet om verschillende loketten te organiseren die onderling niet verbonden zijn.

Aansluiten op DigiD Eenmalig Inloggen geeft op veilige wijze toegang tot het gepersonaliseerde deel van de gemeentelijke site, zonder opnieuw in te loggen. Als een burger persoonsgebonden informatie wil inzien of gebruiken moet eerst worden ingelogd met DigiD. Als een burger daarna naar een andere overheidsorganisatie gaat om persoonsgebonden informatie te raadplegen moet opnieuw met DigiD worden ingelogd. Steeds meer landelijke organisaties (bijvoorbeeld Mijn UWV of Mijn SVB) hebben daarom DigiD Eenmalig Inloggen (Single Sign-on –SSO) geïmplementeerd, waardoor de burger niet steeds opnieuw hoeft in te loggen.

Op dit moment hebben 44 gemeenten DigiD-Eenmalig Inloggen geïmplementeerd voor de gemeentelijke Front Office als onderdeel van de aansluiting op MijnOverheid. Het betreft circa 3 miljoen inwoners.

Implementatie van DigiD-Eenmalig inloggen is geen randvoorwaarde om aan te sluiten op MijnOverheid. Om de gebruikerservaring van de burger te optimaliseren is het echter zeer wenselijk dat ook de overige gemeenten, als onderdeel van de aansluiting op Mijn Overheid, DigiD Eenmalig Inloggen implementeert in de Front Office.

#	Actie	Voorgestelde actiehouders	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
40	Gemeenten die gebruik (gaan) maken van DigiD adviseren/stimuleren te kiezen voor DigiD Eenmalig inloggen.	Logius	Logius, Leveranciers, Pr.O-NUP Pijler 2 Pr.O-NUP Pijler 4	Ongoing	M

2.3.2 MijnOverheid binnen de Overheidsbrede visie op Dienstverlening

Gemeenten hebben de afgelopen jaren geïnvesteerd in het verbeteren van de (e-)dienstverlening. Uitgangspunt daarbij was de rol van de gemeente als Eerste Overheid. Uit de brede uitvraag NUP blijkt dat 63,5% van de gemeenten (356 respondenten) de invoering van klant contact centra (KCC) en de ontwikkeling (e-) dienstverlening als leidend thema heeft benoemd.

Breder in de gemeente spelen echter meer thema's (zoals wijkgericht werken, mensen toeleiden naar werk) die, zeker in tijden van bezuiniging, met elkaar moeten concurreren. Gemeenten moeten keuzes maken, want ook de dienstverleningsbudgetten staan onder druk.

In de praktijk bestaat bij gemeenten onduidelijkheid over hoe aansluiten op MijnOverheid past binnen de (overheidsbrede) visie op dienstverlening en de eigen gemeentelijke dienstverlening. Daarnaast geven de geïnterviewde gemeenten, bevestigd door de begeleidingscommissie, aan dat de beweging van de gemeente als Eerste Overheid naar de gemeente als Meest Nabije Overheid zonder toelichting aan hen voorbij is getrokken. Dat, in combinatie met de krappe financiën, maakt het binnen de gemeente lastig uit te leggen waarom nu toch aangesloten moet worden op een centrale voorziening als MijnOverheid.

MijnOverheid sluit goed aan op dienstverleningsconcepten die zich richten op e-dienstverlening en centrale regie vanuit de Front Office. Op dit moment is echter geen goede informatie beschikbaar die de relatie tussen Overheid.nl, Mijn.Overheid.nl en het eigen gemeentelijk MijnDomein beschrijft. Er is behoefte een aan duidelijk, toekomstbestendig verhaal dat, naast de relaties met de omgeving, ook de potentiële meerwaarde van aansluiten op MijnOverheid inzichtelijk maakt. Gemeenten vragen ook om een lokale business case met aansprekende voordelen en voorbeelden voor bestuurlijk draagvlak en commitment.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
50	De bestaande propositie rond MijnOverheid in relatie tot en de samenhang met het gemeentelijk domein verwoorden en communiceren. (Concept) (inclusief high level Business Case)	Logius	Logius Pr.O-NUP Pijler 3	Q1 2012	H
55	Uitwerking Propositie MijnOverheid	Pr.O-NUP Pijler 3	Logius Pr.O-NUP Pijler 3	Q2 2012	H

2.3.3 Burgerdeelname aan MijnOverheid

Op dit moment hebben 130.000 burgers zich aangemeld bij MijnOverheid. Daarmee hebben deze burgers dus een Berichtenbox. Onduidelijk is wat het gebruik van MijnOverheid is (bijvoorbeeld een verdeling in actieve gebruikers, incidentele gebruikers of eenmalige gebruikers).

Het aantal burgers dat daadwerkelijk is aangesloten op MijnOverheid (kritieke massa) is voor een aantal gemeenten een belangrijke overweging bij de beslissing om aan te sluiten op MijnOverheid en wanneer dat te doen. Een toename van het aantal burgers dat over een Berichtenbox beschikt, maakt aansluiten op de Berichtenbox voor gemeenten ook interessanter. Actieve sturing op gebruik van de Berichtenbox door burgers kan daarbij helpen.

Het UWV heeft bijvoorbeeld een dergelijke vorm van actieve kanaalsturing ingericht. Het UWV kan van de vierwekelijkse betaalspecificaties circa 5% naar de Berichtenbox sturen. Dat

lijkt niet veel, maar bij 130.000 burgers met een Berichtenbox zou dat circa 1% moeten zijn. De actieve sturing van het UWV blijkt zijn vruchten af te werpen.

Bij het vergroten van de burgerdeelname aan MijnOverheid zijn twee aspecten vooral van belang:

- Aansluiten van grote overheidsorganisaties;
- Vergroten van de bekendheid bij de burger

Plannen van onder meer het UWV en de Belastingdienst om de Berichtenbox in de komende jaren grootschalig in te zetten zullen helpen de burgerdeelname aan MijnOverheid in belangrijke mate te vergroten. Naar verwachting treedt dan een vergelijkbaar versnellend effect op als bij het gebruik van DigiD door burgers, na aansluiting van de Belastingdienst. Op basis van prognoses rond de groei van de berichtenstroom en de daarmee samenhangende groei van het gebruik van de Berichtenbox is de verwachting dat in 2016 circa 7 – 8 miljoen burgers zich heeft aangemeld voor MijnOverheid³.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
60	Geef inzicht in het aantal aangesloten burgers op MijnOverheid en de verwachtingen voor de komende periode. Communiceer dit naar gemeenten.	Logius	Logius Pr.O-NUP Pijler 3	ongoing	L

De bekendheid bij burgers over de mogelijkheden van MijnOverheid (of zelfs met het bestaan van MijnOverheid) is onvoldoende.

Op dit moment wordt, onder meer door de SVB, door middel van radio spotjes reclame gemaakt voor het gebruik van de berichtenbox. Ook andere landelijke organisaties (gaan) communiceren rond de berichtenbox.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
70	Coördineer de publiciteitsinitiatieven van landelijke organisaties rond MijnOverheid.	Logius	BZK, Logius, Manifest partijen, Pr.O-NUP Pijler 3	Ongoing	L

Om maximaal rendement te halen uit de mogelijkheden van MijnOverheid, zowel voor de burger als voor de gemeente is het belangrijk om een zo breed mogelijk publiek te informeren over de (nieuwe) mogelijkheden van MijnOverheid. Maak daarbij waar mogelijk gebruik van “free publicity”

³ Logius - Businesscase Berichtenbox, versie 0.99

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
80	Organiseer een voortdurende informatievoorziening rond de (nieuwe) mogelijkheden van MijnOverheid.	Logius	BZK, Logius Manifest partijen, Pr.O-NUP Pijler 3 Pr.O-NUP Pijler 4	Ongoing	L

Om maximaal rendement te halen uit de mogelijkheden van MijnOverheid, zowel voor de burger als voor de gemeente is het belangrijk om een zo breed mogelijk publiek te informeren over de mogelijkheden van MijnOverheid.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
90	Organiseer een brede publieks-campagne rond MijnOverheid .	Logius	BZK, Logius, Pr.O-NUP Pijler 3, Manifestpartijen	Q4 2012	L

2.3.4 Bekendheid bij bestuur en management

Uit de input die beschikbaar is gekomen tijdens deze impactanalyse kan de conclusie worden getrokken dat er bij gemeenten sprake is van veel onbekendheid met de inhoud van MijnOverheid. Onbekend maakt dan soms onbemind. Ook geeft men aan andere prioriteiten te hebben dan de afgesproken Resultaatverplichtingen of de meerwaarde van aansluiten niet altijd te zien. Behoeftte bestaat daarom aan:

- Communicatie richting verenigingen zoals VDP, de Vereniging van Gemeentesecretarissen, IMG 100.000+, VIAG, Topkringen Dienstverlening, Divosa etc.
- Communicatie over de relatie tussen aansluiten op MijnOverheid en het verbeteren van de (gemeentelijke) dienstverlening, met een focus op de kwalitatieve en kwantitatieve baten.
- Communicatie over wat MijnOverheid betekent voor de uitvoering van processen in de Front- en Backoffice,
- Communicatie over de mogelijkheden van MijnOverheid en welke procedures aangepast moeten worden
- Inzicht in de (technische) werking van MijnOverheid

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
100	Uitwerken communicatie-behoefte gemeenten. Communicatie strategie gemeenten (communicatie naar burgers)	Pr.O-NUP Pijler 3	KING, Logius, Gemeenten Pr.O-NUP Pijler 3	Q1 2012	H

Om het draagvlak voor MijnOverheid te verbreden en daarmee committent te creëren op het halen van de resultaatverplichtingen, is het van belang gemeentelijke koepelorganisaties te betrekken. Via de koepels wordt aansluiting gezocht bij de belevingswereld van de verschillende gemeentelijke domeinen en kan het potentieel van aansluiten op MijnOverheid onder de aandacht gebracht worden.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
110	Betrekken van koepels en gebruikersverenigingen bij NUP ten behoeve van het vergroten van het draagvlak voor MijnOverheid	Pr.O-NUP Pijler 4	Pr.O-NUP Pijler 2 Pr.O-NUP Pijler 4 Koepels, Logius	Ongoing	M

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
120	Betrekken van voorloper-gemeenten bij NUP ten behoeve van het vergroten van het draagvlak voor MijnOverheid	Pr.O-NUP Pijler 4	Pr.O-NUP Pijler 4 Logius Gemeenten,	Ongoing	H

2.3.5 Leveranciersmanagement NUP

Veel leveranciers zijn betrokken bij meerdere NUP bouwstenen.

Afstemming tussen leveranciers kan nuttig zijn in situaties waarbij in meerdere systemen binnen een gemeente statussen worden bijgehouden. Het is mogelijk om elk systeem op MijnOverheid aan te sluiten. Efficiënter is waarschijnlijk om de systemen binnen de gemeente te koppelen en één systeem de statussen te laten aanbieden aan MijnOverheid.

Afstemming tussen leveranciers kan nuttig zijn

Ook in situaties waarbij systemen van meerdere leveranciers binnen een gemeente brieven produceren en doorsturen naar MijnOverheid kan afstemming nuttig zijn. Voorbeelden kunnen zijn de aansluiting op een gezamenlijke Digi-koppelingen of een gemeenschappelijke printstraat.

Bepaal de wenselijke manier van technisch aansluiten op de componenten van MijnOverheid, zodat met name in multi-vendor omgevingen leveranciers beter weten wat ze van elkaar kunnen verwachten

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
130	Leveranciersmanagement NUP opzetten en uitwerken	Pr.O-NUP Pijler 2	Pr.O-NUP Pijler 2 Logius, Gemeenten, leveranciers	Ongoing	H

3 Analyse en bevindingen Lopende Zaken

Uit het proces van de impactanalyse zijn aandachtspunten en thema's naar voren gekomen. Telkens is gekeken naar de impact op inhoud, organisatie, mens en techniek.



Dit hoofdstuk betreft de analyse en bevindingen die specifiek betrekking hebben op de *Lopende Zaken* functionaliteit. Op basis van de bevindingen zijn telkens acties gedefinieerd. Waar acties nodig zijn is dat aangegeven, met telkens voorgestelde actiehouders en een planning in de tijd. Waar van toepassing zijn suggesties opgenomen voor overige pijlers binnen Operatie NUP. Onder meer op basis van overleg met de begeleidingscommissie zijn prioriteiten toegekend.

3.1 Inleiding Lopende Zaken

Via 'Lopende zaken' op MijnOverheid heeft de burger een overzicht van alle (lopende en afgeronde) zaken bij de overheid, zoals een vergunningaanvraag, een belastingaangifte of een subsidieaanvraag. MijnOverheid toont een korte beschrijving van de zaak, toont wat de actuele status is, en leidt de burger voor detailinformatie naar het integrale zaakdossier bij de betreffende overheidsorganisatie

Op dit moment is circa 15% van de gemeenten aangesloten op de Lopende Zaken voorziening van MijnOverheid. Deze gemeenten vertegenwoordigen ruim 25% van alle burgers. Op een na (Breda, zelf ontwikkeld) gebruiken de gemeenten de leverancier van de MidOffice oplossing of een Workflow systeem om de koppeling met Lopende Zaken te realiseren. Op dit moment zijn 8 leveranciers en 55 gemeenten aangesloten op de Lopende Zaken voorziening van MijnOverheid.

3.2 Bevindingen Lopende Zaken

3.2.1 Bekendheid en documentatie Lopende Zaken

Gemeenten zijn onvoldoende bekend met de mogelijkheden van Lopende Zaken van MijnOverheid. Ook is onduidelijk wat er moet gebeuren om een aansluiting op Lopende Zaken te realiseren.

Er is in het verleden veel (technische) aansluitdocumentatie ontwikkeld en online beschikbaar gesteld. Deze documentatie wordt na de overgang naar Logius op dit moment niet (of zeer beperkt) online ontsloten.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
140	Beschikbare documentatie digitaal ontsluiten en waar nodig aanvullen en updaten.	Logius	Logius, Pr.O-NUP Pijler 3	Q1 2012	H

Daarnaast helpt de eerder gedefinieerde actie om via o.a. koepelorganisaties breder te communiceren over de mogelijkheden van aansluiten op MijnOverheid uiteraard om de bekendheid te vergroten.

3.2.2 Werkprocessen: bijhouden van de voortgang van een zaak is een randvoorwaarde

Een manier van werken waarbij de voortgang van een vraag, verzoek, bezwaar (zaak) van de burger in de vorm van statuswijzigingen wordt bijgehouden is een voorwaarde voor de implementatie van de aansluiting op het onderdeel Lopende Zaken van MijnOverheid. De statuswijzigingen dienen te worden bijgehouden in een systeem dat op geautomatiseerde wijze de wijzigingen kan aanbieden aan MijnOverheid (Push).

In de Overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid (i-NUP) staat op pagina 18 onder "Wat is (tot 2020) onze ambitie, Uitgangspunt 2 snel en zeker, bullet 4" (*Wij bieden burgers, bedrijven en instellingen de mogelijkheid om hun transacties met de overheid online aan te gaan en de voortgang daarvan te volgen*). Wanneer een gemeente zaakstatussen bijhoudt, kunnen deze door middel van een technische koppeling doorgegeven worden aan Lopende Zaken van MijnOverheid. Wanneer een gemeente nog geen zaakstatussen bijhoudt, zal de transitie naar het wel bijhouden en leveren van zaakstatussen een belangrijke impact hebben op de eigen werkprocessen. Het helpt daarbij als gemeenten die nog niet zo ver zijn kunnen leren van gemeenten die al meer ervaring hebben (bijv door met elkaar in contact te komen, of door inzicht te hebben in welke andere gemeenten al zaakstatussen bijhouden)

Technisch aansluiten op Lopende Zaken van MijnOverheid heeft geen verdere impact op de werkprocessen, anders dat medewerkers van de gemeente dienen te weten dat burgers via MijnOverheid de voortgang van hun zaken met de gemeente kunnen inzien.

Afhankelijk van het implementatiemodel (SAAS of in eigen beheer) zijn er wel beperkte ICT beheer aspecten.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
150	Materiaal ontwikkelen om het de voordelen en noodzaak aan te geven van het tonen van de voortgang/status van een zaak.	Pr.O-NUP Pijler 3	Pr.O-NUP Pijler 3 Logius, Gemeenten, KING,	Q2 2012	L

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
160	In Leerkringen uitwisselen van praktijkervaring met inrichten van zaak- en procesgericht werken	Pr.O-NUP Pijler 4	Pr.O-NUP Pijler 3 Pr.O-NUP Pijler 4 Gemeenten	Q2 2012	L

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
170	Registratie voeren van de status rond lopende zaken.	Logius	Logius Gemeenten, Pr.O-NUP Pijler 3	Ongoing	L

3.2.3 Meerwaarde t.o.v. het eigen Mijn Domein

Als een gemeente statuswijzigingen bijhoudt in een systeem dat op geautomatiseerde wijze de wijzigingen kan aanbieden aan MijnOverheid en deze statuswijzigingen niet toont op het eigen MijnDomein is de meerwaarde evident. Vaak worden deze statussen al getoond op het gemeentelijk Mijn Domein (soms met bijbehorende documenten). Vanuit de *gemeente* lijkt er dan niet veel meerwaarde te zijn om deze statuswijzigingen ook te tonen op MijnOverheid. Voor de *burger* is er echter wel een belangrijke meerwaarde omdat op Lopende Zaken van MijnOverheid de status te vinden is (zal zijn) van alle overheden waar de burger iets mee heeft (Gemeenten en UWV, SVB, Belastingdienst, etc.).

De waarde voor de burger (en dus ook voor de gemeenten) van de Lopende Zaken voorziening van MijnOverheid wordt dus in belangrijke mate bepaald door het aantal verschillende, vooral landelijke, organisaties dat is aangesloten. Op dit moment zijn landelijke (uitvoerings)organisaties nog onvoldoende aangesloten.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
180	Afspraken maken om te komen tot aansluiten van landelijke (uitvoerings) organisaties op Lopende Zaken.	Logius	Logius, Manifest partijen, db BRG	dec-12	L

3.2.4 Zaakstatus bericht en StUF

Tijdens de eerste ontwikkeling van MijnOverheid en de functionaliteit van lopende zaken was de StUF Zaken standaard nog in ontwikkeling. Daarom is een eigen zaak status bericht gedefinieerd voor MijnOverheid Lopende Zaken. Omdat landelijke (uitvoerings) organisatie, naast gemeenten, belangrijke leveranciers zijn van zaakstatussen, is er later voor gekozen niet alsnog gebruik te maken van de StUF Zaken standaard. De gemeentelijke aansluitingen op basis van het huidige formaat (niet StUF) hebben niet tot grote extra implementatie-inspanningen bij leveranciers geleid.

Nu grootschalige implementatie van Lopende Zaken bij gemeenten aanstaande is, is het voor gemeenten en gemeentelijke leveranciers wenselijk dat MijnOverheid StUF-berichten kan ontvangen. Geraadpleegde gemeenten en leveranciers in de Begeleidingscommissie geven aan dat het niet kunnen ontvangen van StUF-berichten door MijnOverheid een reden zou kunnen zijn om te wachten met aansluiten. De wens is om te komen tot een snelle implementatie van StUF voor Lopende Zaken van MijnOverheid. Door leveranciers is voorgesteld het StUF koppelvlak te combineren met de aansluiting via Digikoppeling. Digikoppeling is immers zelf een NUP bouwsteen en aansluiten via Digikoppeling heeft

daarom de voorkeur boven aansluiten via de SMTP koppeling. De SMTP-koppeling zou dan bijvoorbeeld per 1-1-2014 kunnen vervallen.

Logius zou een proces moeten hebben voor deze uitfasering, waarin rekening gehouden wordt met Dienstaanbieders en leveranciers die nu op basis van het huidige zaakstatusbericht via Digikoppeling aangesloten zijn op Lopende Zaken (bv Landbouw). Omdat leveranciers de koppeling met Lopende Zaken van MijnOverheid nog kunnen implementeren op basis van het SMTP koppelvlak zou een mapping moeten worden gemaakt van de gegevens van het statusbericht Lopende Zaken en StUF.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
190	Tbv. De SMTP koppeling; maak een vertaalspecificatie van StUF Zaken naar het statusbericht Lopende Zaken (SMTP koppelvlak wordt uitgedaagd)	Logius	Logius, Leveranciers, Pr.O-NUP Pijler 2, Pr.O-NUP Pijler 3	Q1 2012	<u>H</u>
195	Tbv. Digikoppeling; Lopende Zaken koppelvlak aanpassen zodat Zaakstatus als StUF zaken bericht kan worden aangeboden.	Logius	Logius, Leveranciers, Pr.O-NUP Pijler 2, Pr.O-NUP Pijler 3	Q3 2012	H

3.2.5 Aansluitkosten

Bij het aansluiten op de Lopende Zaken voorziening van MijnOverheid moet het systeem waarin de voortgang van een zaak wordt bijgehouden, worden gekoppeld met MijnOverheid. Het systeem moet worden aangepast om de wijzigingen te kunnen doorgeven aan MijnOverheid en er moet een koppeling worden gelegd op basis van Digi-koppeling (of worden aangesloten op een bestaande Digi-koppeling implementatie).

Een aantal leveranciers heeft de aanpassing aan de software reeds gemaakt. Met een aantal is in het verleden al contact geweest en is de ontwikkeling gaande of wordt gepland. Aansluitkosten op de Lopende Zaken voorziening van MijnOverheid kunnen worden onderverdeeld in verschillende soorten. Het gaat daarbij om interne kosten (soms door externen geleverd), kosten leverancier (advisering, software/licentie, Implementatie ondersteuning) en netwerkvoorzieningen (certificaten, Digi-Netwerk etc.). Omdat de inzet van Logius in principe via de service desk loopt worden voor de aansluiting op Lopende Zaken door Logius geen aansluitkosten in rekening gebracht. De implementatie inspanning zijn ook afhankelijk van het implementatiemodel (SAAS of in eigen beheer). In het laatste geval (eigen beheer) zijn er wel beperkte ICT beheer aspecten. Gemeenten geven aan voor de besluitvorming in de eigen gemeente inzicht nodig te hebben in de kosten van aansluiten op Lopende Zaken. Ervaringen van de reeds aangesloten gemeenten kunnen een indicatie van de te verwachten kosten geven.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
200	Op basis van eerdere koppelingen met Lopende Zaken implementatie kosten beter in beeld brengen.	Logius	Logius Leveranciers, Gemeenten op LZ, Pr.O-NUP Pijler 3	Q1 2012	H
205	Verdere (gemeentelijke) uitwerking	Pr.O-NUP Pijler 3	Logius Leveranciers, Gemeenten op LZ, Pr.O-NUP Pijler 3	Q2 2012	H

3.2.6 Aansluitcapaciteit Lopende Zaken

Bijna alle gemeenten moeten afspraken maken met de leverancier om de koppeling met Lopende Zaken te realiseren. Logius beschikt over uitgebreide en in de praktijk getoetste technische aansluitdocumentatie. Ook is er een implementatiehandleiding beschikbaar die stap voor stap aangeeft wat de gemeente moet doen om de technische aansluiting te realiseren. Daarnaast is er een testomgeving beschikbaar (toets.mijn.overheid.nl) waarmee de aansluiting voor productie kan worden getest.

De stappen in het aansluitproces die door Logius moeten worden uitgevoerd zijn beperkt en kunnen via de servicedesk worden aangevraagd. Levering vindt dan binnen enkele werkdagen plaats. Met een goede planning zijn er geen problemen te verwachten in de aansluitcapaciteit van Logius.

3.2.7 Aansluitproces Lopende Zaken

Bij het aansluiten op Lopende Zaken wordt onderscheid gemaakt tussen het (technisch) aansluiten van de leverancier en de (operationele) aansluiting van de gemeente. De leverancier moet aanpassingen aanbrengen in de toepassing waarin de status van zaken wordt bijgehouden. Hierbij kan voor het testen gebruik worden gemaakt van speciaal daarvoor ingerichte Toets (test) omgevingen van MijnOverheid en Digikoppeling.

Om aan te sluiten op de Toets omgeving van Lopende Zaken en Digikoppeling moeten verschillende formulieren door de leverancier worden ingevuld, die daarna door de servicedesk van Logius worden afgehandeld. Het proces om tot aansluiting te komen is niet echt complex maar om tijdverlies te voorkomen is het van belang dat het op correcte wijze wordt doorlopen.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
210	Documenteer en publiceer een beschrijving van het aansluit-proces voor Lopende Zaken voor leveranciers	Logius	Logius leveranciers	Q1 2012	H

Bij het operationeel aansluiten door een gemeente is er een onderscheid of de gemeente gebruik maakt van een SAAS oplossing van de leverancier of dat de systemen in eigen beheer zijn.

De gemeente kan gebruik maken van een Toets (test) omgeving van MijnOverheid en Digikoppeling om de geplande aansluiting te testen. Na een succesvolle test kan de aansluiting in productie worden genomen.

Om aan te sluiten op Lopende Zaken Toets omgeving en Productie omgeving moeten verschillende formulieren door de gemeente worden ingevuld, die daarna door de servicedesk van Logius worden afgehandeld.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad
220	Documenteer en publiceer een beschrijving van het aansluit-proces voor Lopende Zaken voor gemeenten	Logius	Logius Gemeenten Leveranciers	Q1 2012

3.2.8 Aansluitstrategie

De grens van het aantal aan te sluiten gemeenten ligt bij het aantal gemeenten dat de voortgang van een zaak registreert op basis van een geautomatiseerd systeem (Midoffice, Workflow, documentmanagement systeem, etc.)

De berichtuitwisseling met Lopende Zaken van MijnOverheid kan worden gerealiseerd op basis van een SMTP koppeling of op basis van Digikoppeling. De gemeenten die zijn aangesloten hebben dat praktisch allemaal gedaan op basis van een SMTP koppeling. Omdat Digikoppeling ook een NUP bouwsteen is gaat de voorkeur uit naar aansluiten op basis van Digikoppeling.

Op dit moment zijn circa 55 gemeenten via 8 leveranciers op Lopende Zaken aangesloten. Een belangrijk deel van de thans aangesloten gemeenten werkt via een SAAS oplossing waarbij de leverancier de applicatie host. Een kleiner deel heeft de systemen in eigen beheer. Naast de aangesloten gemeenten hebben circa 40 gemeenten het aansluitformulier voor MijnOverheid getekend in afwachting van de leverancier om de aansluiting op Lopende Zaken technisch mogelijk te maken.

De te ontwikkelen aansluitstrategie zou in overleg tussen Logius en de leveranciers moeten worden opgesteld. KING zou dit kunnen faciliteren.

Uitgangspunten voor de korte termijn zouden kunnen zijn:

- Binnen de klantenkring van de aangesloten leveranciers bepalen welke gemeente in aanmerking komen om ze (opnieuw) te informeren over Lopende Zaken MijnOverheid
- Op basis van de getekende aansluitformulieren gemeenten benaderen
- ASAP enkele (proef)implementaties doen op basis van Digi-Koppeling.

Uitgangspunten op middellange termijn zouden kunnen zijn

- leveranciers die nog niet zijn aangesloten op Lopende Zaken technisch aan laten sluiten op Lopende Zaken van MijnOverheid
- zodat hun klanten (de gemeenten) makkelijk kunnen aansluiten.

- In overleg met leveranciers, gebruikersgroepen en directe contacten, aansluitkalender maken voor de komende jaren
- Monitoren welke gemeente zaakgericht werken hebben geïntroduceerd en op basis van deze voortgang aansluiten op MijnOverheid stimuleren

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
230	Ontwikkel aansluitstrategie Lopende Zaken	Logius	Logius Pr.O-NUP Pijler 2, Gemeenten, leveranciers	Q1 2012	H

Een manier van werken waarbij statuswijzigingen wordt bijgehouden is een voorwaarde voor de aansluiting op het onderdeel Lopende Zaken van MijnOverheid. Het hebben van inzicht in de voortgang van gemeenten om op deze manier te werken, kan een belangrijk onderdeel zijn van de aansluitstrategie.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
240	Plannen van gemeenten om zaakgericht te (gaan) werken beter in beeld krijgen.	Pr.O-NUP Pijler 5	Logius, Gemeenten, Pr.O-NUP Pijler 5	Q4 2012	L

3.2.9 Leverancierscontact Logius

Bij de aansluitingen die tot nu toe zijn gerealiseerd is overleg tussen Logius en leveranciers heel belangrijk gebleken. Het ging hierbij om de volgende zaken:

- Leveranciers die nog niet zijn aangesloten op Lopende Zaken stimuleren om technisch aan te sluiten op Lopende Zaken van MijnOverheid zodat hun klanten (de gemeenten) kunnen aansluiten. (zie ook aansluitstrategie hiervoor).
- Via klantendagen gemeenten benaderen
- Leveranciers weten welke klanten zo ver zijn dat ze zaakstatussen kunnen leveren.
- Samen met leveranciers acties plannen om gemeenten te attenderen op de voordelen van aansluiten en te stimuleren om aan te sluiten.

Afstemming tussen leveranciers kan nuttig zijn in situaties waarbij in meerdere systemen binnen een gemeente statussen worden bijgehouden. Het is mogelijk om elk systeem op MijnOverheid aan te sluiten. Efficiënter is waarschijnlijk om de systemen binnen de gemeente te koppelen en één systeem de statussen te laten aanbieden aan MijnOverheid.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
250	Leverancierscontacten Logius ron LZ opzetten en uitwerken	Logius	Logius Leveranciers, Pr.O-NUP Pijler 2	Q3 2012	L

4 Analyse en bevindingen Berichtenbox

Uit het proces van de impactanalyse zijn aandachtspunten en thema's naar voren gekomen. Telkens is gekeken naar de impact op inhoud, organisatie, mens en techniek

Dit hoofdstuk betreft de analyse en bevindingen t.a.v. de *Berichtenbox*. Op basis van de bevindingen zijn telkens acties gedefinieerd. Waar acties nodig zijn is dat aangegeven, met telkens voorgestelde actiehouders en een planning in de tijd.

Waar van toepassing zijn suggesties opgenomen voor overige pijlers binnen Operatie NUP. Onder meer op basis van overleg met de begeleidingscommissie zijn prioriteiten toegekend.

4.1 Inleiding Berichtenbox

Via de Berichtenbox ontvangt de burger persoonlijke berichten van de overheid. De Berichtenbox is een elektronisch alternatief voor papieren post. Daarnaast kan het ook worden gebruikt als een instrument voor nieuwe vormen van dienstverlening. De Berichtenbox is een veilig en betrouwbaar alternatief voor email en één van de kernfuncties van MijnOverheid.

De Notificatieservice bezorgt een e-mail of sms bij de burger zodra er een nieuw bericht is ontvangen. De Berichtenbox maakt het mogelijk berichten van de overheid elektronisch te ontvangen, archiveren, doorzoeken en door te sturen. De burger kan kiezen van welke overheden hij berichten wil ontvangen

4.2 Bevindingen Berichtenbox

4.2.1 Potentieel veel baten

In tijden waarin de overheidsfinancien onder druk staan geven gemeenten aan dat een business case voor het aansluiten op MijnOverheid, en in het bijzonder de Berichtenbox zeer wenselijk, zo niet randvoorwaardelijk is.

In 2010 is voor de Manifestgroep een business case gemaakt⁴. Hieruit bleek dat er een groot potentieel is voor de Manifestpartijen en ander landelijke organisaties.

In deze business case is ook een inschatting gemaakt voor de gemeenten. Belangrijke aanname hierbij was dat de gemeente met circa 12.000.000 burgers te maken hebben (in de zin dat er brieven naar verstuurd worden). Tweede aanname was dat circa 12 brieven per jaar per burger worden gestuurd. Dit lijkt een aan de hoge kant maar zou neerkomen op 144 miljoen brieven per jaar. Op basis van een eerste inventarisatie lijkt 3 tot 4 brieven per jaar een meer realistische schatting wat neerkomt op 40 tot 50 miljoen brieven per jaar. Nog steeds een grote hoeveelheid.

⁴ Manifestgroep – “GEB, Nationale Business Case - Een eerste verkenning”, versie 0.7

Inmiddels is de businesscase verder uitgewerkt door Logius⁵). In deze versie zijn groeiverwachtingen opgenomen voor het gebruik van de berichtenbox door landelijke organisaties en het aantal burgers dat gebruik gaat maken van de berichtenbox en dus zullen zijn aangesloten op MijnOverheid. De verwachting is dat in 2016 circa 7 – 8 miljoen burgers zich heeft aangemeld voor MijnOverheid.

Op basis van een eerste inventarisatie van groot-volume brieven (denk aan SZW, Gemeentebelastingen, WOZ, Reisdocumenten), de groeiverwachting van het aantal burgers dat over een Berichtenbox beschikt en de geschatte besparing per brief, is in onderstaande tabel een indicatie te vinden van de directe kwantitatieve baten voor alle gemeenten. De onderbouwing en nadere uitwerking zijn te vinden in Bijlage C.

Aantal burgers 12.000.000	2011 x miljoen	2012 x mil.	2013 x mil.	2014 X mil.	2015 x mil.	2016 x mil.
Potentieel brieven	38,450	38,450	38,450	38,450	38,450	38,450
Burgers met berichtenbox	0,130	1,250	3,000	5,000	7,000	8,000
Potentieel naar berichtenbox	0,417	4,005	9,613	16,021	22,429	25,633
Directe baten (op basis van € 0,75)	€ 0,312	€ 3,004	€ 7,209	€ 12,016	€ 16,822	€ 19,225

Door het sterk toenemende digitale berichtenverkeer zullen steeds meer burgers vaker hun DigiD gebruiken waardoor de drempel om digitaal zaken te doen met de gemeente zal afnemen en het digitale verkeer zal toenemen. Het is nu nog niet goed mogelijk een inschatting te geven van de daaruit voortvloeiende besparingen.

Naast de *kwantitatieve* baten zijn er legio *kwalitatieve* baten te bedenken, zowel voor burgers als voor de gemeenten. Denk voor burgers bijvoorbeeld aan: op eenduidige wijze communicatie van de Overheid ontvangen, op een plek alle communicatie van de Overheid beschikbaar hebben etc. De gemeente kan bijvoorbeeld nieuwe vormen van dienstverlening ontwikkelen, zoals het snel via digitale weg informeren van burgers over wat er in hun omgeving gebeurt, op basis van het door MijnOverheid beheerde bestand van mailadressen.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
260	Materiaal ontwikkelen om het belang, de voordelen en de noodzaak aan te geven van het aansluiten op de Berichtenbox.	Logius --- Pr.O-NUP Pijler 3	Logius, Gemeenten, Pr.O-NUP Pijler 3	Q3 2012 Q3 2012	H

⁵ Logius - Businesscase Berichtenbox, versie 0.99

Het is van belang om preciezer inzicht te krijgen in het potentieel van de berichtenbox voor gemeenten. Voorgesteld wordt om in 2012 een aantal pilot implementaties te doen. Deze pilots zullen onder meer dit inzicht verschaffen.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
270	Uitwerken potentieel van de berichtenbox voor gemeenten	Pr.O-NUP Pijler 3	Pr.O-NUP Pijler 3 Logius, Gemeenten	Q3 2012	H

Het is belangrijk de overall business case specifiek te maken voor de gemeenten. Als vervolgstap zou een template kunnen worden ontwikkeld voor een lokale business case. Pilot implementaties in 2012 (zie aansluitstrategie hieronder) kunnen deze business case verder verfijnen.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
280	Template maken voor een lokale gemeentelijke business case voor aansluiting op de Berichtenbox.	Logius --- Pr.O-NUP Pijler 3	Logius (RDW), Gemeenten	Q3 2012	H

4.2.2 De Berichtenbox als veilig alternatief voor email

De afgelopen maanden is de veiligheid van informatie-uitwisseling met en binnen de overheid uitgebreid in de media onder de aandacht geweest (lektoker).

Het is vrij eenvoudig om email te versturen namens een andere afzender. Ook is het niet al te moeilijk om email verkeer te onderscheppen. Hoewel email veel wordt gebruikt moet het toch worden gezien als een inherent onbetrouwbaar medium.

Een toenemend aantal gemeenten stuurt berichten met persoonsgebonden informatie per email naar de burger. Het is niet altijd voldoende duidelijkheid wanneer email is toegestaan. Awb Afdeling 2.3: Verkeer langs elektronische weg - Artikel 2:14 zegt daar het volgende over:

3. "Indien een bestuursorgaan een bericht elektronisch verzendt, geschiedt dit op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier, gelet op de aard en de inhoud van het bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt".

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
290	Juridische status en betrouwbaarheid van email vaststellen in relatie tot de Berichtenbox.	Logius	Logius, VNG, BZK Pr.O-NUP Pijler 3 Gemeenten	Q2 2012	H

Het succes van de Berichtenbox hangt onder meer af van de mate waarin de overheid als één afzender optreedt. Email verkeer met persoonsgebonden informatie zou ook in de Berichtenbox moeten komen. Een bijkomend voordeel van het gebruik van de Berichtenbox door gemeenten, is dat het bestand van mailadressen en telefoonnummers centraal beheerd wordt. Het is van belang dat er een heldere visie wordt ontwikkeld rond de Berichtenbox van MijnOverheid in relatie tot email.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
300	Propositie ontwikkelen en communiceren waarin wordt aangegeven dat de Berichtenbox het veilige alternatief is voor email.	Logius	Logius, VNG, BZK, Pr.O-NUP Pijler 3 Gemeenten, Db BRG	Q3 2012	H

4.2.3 Aansluitproces Berichtenbox voor gemeenten

Op dit moment is de focus van Logius betreffende het aansluiten op de Berichtenbox met name gericht op de grote uitvoeringsorganisaties. De ervaringen bij de grote uitvoeringsorganisaties leren ons dat de doorlooptijd van aansluiten fors kan zijn, evenals de te investeren tijd vanuit de organisatie en Logius/RDW. Op dit moment is de beschikbare aansluitcapaciteit ontoereikend voor het scenario van individuele aansluiting per gemeente op de wijze waarop grote uitvoeringsorganisaties worden aangesloten.

Ons advies is om, samen met Logius, leveranciers en Operatie NUP, een compact en efficiënt aansluitproces voor gemeenten te ontwikkelen. De ervaring die is opgedaan bij het aansluiten op lopende zaken zou uitgangspunt kunnen zijn. Het aansluitproces kan verfijnd worden tijdens de voorgestelde pilot implementaties in 2012.

Het aansluitproces zou uit verschillende scenario's moeten bestaan, die afhankelijk van het soort gemeente en de grootte van de gemeente toepasbaar zijn. Nadrukkelijk zou gekeken moeten worden of door samenwerking met leveranciers en/of samenwerking tussen gemeenten een versnelling teweeg gebracht kan worden. Op basis van de ervaringen in de proefimplementaties en het ontwikkelde aansluitproces, zouden ook de aansluitkosten per individuele gemeente kunnen worden gebaseerd op werkelijk kosten in plaats van een vast bedrag van 55.000 euro.

Uitgangspunten voor een aansluitproces zouden kunnen zijn:

- Richt een toets omgeving in voor de Berichtenbox zoals nu al beschikbaar is voor Lopende Zaken, DigiD Eenmalig Inloggen en Digikoppeling..
- Ontwikkel een template projectplan
- Ontwikkel een implementatiehandleiding
- Ontwikkel een aansluitformulier en bijbehoren proces

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
310	Ontwikkel een compact en efficiënt aansluitproces voor gemeenten	Logius	Logius Pr.O-NUP Pijler 1 leveranciers, gemeenten	Q2 2012	H

4.2.4 Berichtenprijs

Een prijs per bericht is voor bijna alle gemeente een showstopper en in ieder geval een rem op het gebruik. Op basis van de informatie dat de berichtenprijs op nul cent wordt gesteld zijn 10 tot 15 gemeenten in principe bereid om op korte termijn aan te sluiten op de Berichtenbox. Het wordt daarom aanbevolen om met een aantal gemeenten in 2012 proefimplementaties te doen.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
320	In 2012 snel komen tot een aantal proefimplementaties	Logius	BZK, VNG Pr.O-NUP Pijler 1 Logius (RDW) Gemeenten Leveranciers	Q1 2012	H

4.2.5 Implementatie ervaring bij gemeenten

De huidige beschikbare aansluitdocumentatie is vooral een technische beschrijving. Deze is voor technisch ingewijden begrijpelijk, maar zeker niet voor business- en informatieanalisten. Voor succesvolle implementatie, en zeker voor het doorgronden van de consequenties voor de dienstverlening (de benefits) en voor de informatiehuishouding, is aangepaste documentatie nodig. Het zou hier moeten gaan om een "How to" implementatiehandleiding met onder meer nadruk op de proces en organisatie kant van de implementatie. Besteed hierbij ook aandacht aan de organisatorische consequenties en randvoorwaarden.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
330	Ontwikkel "How to" implementatiehandleiding ontwikkelen als onderdeel van de proefimplementaties in 2012	Logius --- Pr.O-NUP Pijler 3	Logius, Leveranciers Pr.O-NUP Pijler 3 Gemeenten	Q3 2012	H

Ervaringen van andere gemeenten met het implementeren van de Berichtenbox en inrichten van de processen rond de Berichtenbox kunnen gemeenten die plannen hebben om aan te sluiten sneller op weg helpen.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
340	Omgeving voor kennisdelen BB inrichten.	Pr.O-NUP Pijler 3 Pr.O-NUP Pijler 4	Pr.O-NUP Pijler 3 Logius, Gemeenten	Q3 2012	H

4.2.6 Aansluitkosten

Logius is als beheer partij verantwoordelijk voor het ondersteunen van de aansluitingen op de Berichtenbox. Omdat er nog heel weinig ervaring bestaat in het aansluiten van gemeenten op de Berichtenbox wordt uitgegaan van een richtbedrag van Euro 55.000 per aansluiting. Dit bedrag is niet gebaseerd op inzicht in de feitelijke werkzaamheden en de bijbehorende kosten.

Op grote schaal aansluiten van ruim 400 gemeenten zou een zo klein mogelijk beslag moeten leggen op de beperkte capaciteit die Logius en de RDW beschikbaar hebben. Dit zou er tevens toe moeten leiden dat de aansluitkosten bij Logius per gemeente beperkt zullen blijven of zelf nihil zijn.

De drie voorgaande acties (ontwikkel een compact en efficiënt aansluitproces, doe een aantal proefimplementaties en ontwikkel een “how to” implementatiehandleiding) zullen meer duidelijkheid geven in wat er nodig is om een gemeente/leverancier aan te sluiten. Door het aansluitproces en de documentatie tijdens de pilots verder aan te scherpen kan het aansluitproces nog efficiënter worden.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
350	Stel reële (lage) aansluitkosten vast. Voor aansluiten op Lopende Zaken worden door Logius geen aansluitkosten in rekening gebracht. Het streven zou moeten zijn om ook voor de Berichtenbox geen aansluitkosten in rekening te brengen.	Logius	Logius (RDW), VNG, BZK	Q3 2012	H

De huidige (hoge) aansluitkosten van 55.000 zullen een belangrijke drempel vormen voor het aansluiten op de Berichtenbox.

Er is op dit moment geen implementatiehandleiding en er is feitelijk geen ervaring met het aansluiten van leveranciers en gemeenten. Hierdoor zullen de eerste implementaties belangrijk meer tijd vragen dan volgende aansluitingen.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
360	Gedurende de proefimplementaties in 2012 geen aansluitkosten in rekening brengen. .	Logius	Logius, BZK, VNG Leveranciers, Gemeenten, Pr.O-NUP Pijler 1 db BRG	2012	H

4.2.7 Aansluit capaciteit Logius

Logius is als beheer partij verantwoordelijk voor het ondersteunen van de aansluitingen op de Berichtenbox. Voor de feitelijke inhoudelijke ondersteuning wordt gebruik gemaakt van de RDW. Veel tijd wordt besteed aan de aansluiting van de Belastingdienst, P-Direct en DUO. De capaciteit om aansluitende partijen te ondersteunen is beperkt. Er is nog heel weinig ervaring in het aansluiten van gemeenten op de Berichtenbox. De huidige documentatie is erg technisch en gericht op landelijke organisaties. Daardoor moet er veel ondersteuning worden verleend.

Er moet nagedacht worden over een efficiënt aansluitproces ondersteund met effectieve documentatie waardoor het beslag op Logius (RDW) beperkt kan blijven. (zie acties hiervoor) Voor de aansluiting op Lopende Zaken en DigiD Eenmalig Inloggen is een testomgeving beschikbaar waardoor de aansluitende leverancier en later de gemeente met weinig bemoeienis van Logius de aansluiting kunnen ontwikkelen en testen. Voor de aansluiting op de Berichtenbox bestaat een dergelijke testomgeving niet. De aansluiting moet worden getest op de Acceptatie omgeving van Logius (de RDW). Omdat deze deel uitmaakt van de ontwikkelomgeving (OTAP straat) van de Berichtenbox, levert het veel extra werk en risico's op voor Logius (de RDW). Een separate testomgeving voor de Berichtenbox reduceert het beslag op capaciteit va Logius (de RDW) significant

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
370	De functionaliteit van de Berichtenbox toevoegen aan de testomgeving van MijnOverheid (www.toets.mijn.overheid.nl)	Logius	Logius, Leveranciers, Gemeenten Pr.O-NUP Pijler 1	Q2 2012	H

Door een compact en efficiënt aansluitproces, goede documentatie en een Toets omgeving voor de Berichtenbox kan de vraag naar capaciteit van Logius tot een minimum beperkt worden. Het is daarom heel belangrijk voor de haalbaarheid van de resultaatverplichting dat er voldoende ruimte beschikbaar wordt gemaakt om gemeenten en hun leveranciers aan te sluiten.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
380	Capaciteitsplanning afstemmen met Logius 2012 – begeleiding proefimplementaties 2013-2014 Aansluiten overige leveranciers en gemeenten.	Logius	Logius, Leveranciers, Gemeenten, Pr.O-NUP Pijler 2	ongoing	H

4.2.8 Capaciteit Berichtenbox (Rolling Forecast)

De huidige configuratie van de Berichtenbox heeft een capaciteit van circa 500.000 burgers met circa 12 berichten. Uitgangspunt is dat deze capaciteit kan worden opgeschaald maar belangrijk daarbij is dat het opschalen tijdig gebeurt en in lijn is met de groei van het berichtenverkeer. Uit de schatting van de capaciteit van (volume-)brieven kan een soort eerste bovengrens worden bepaald.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
390	Een rolling forecast ontwikkelen. Communiceren van de verwachte volumes binnen de Berichtenbox. .	Logius	Logius, Pr.O-NUP Pijler 3	ongoing	L

4.2.9 Aansluitstrategie

Op dit moment zijn slechts 4 kleine gemeenten via 1 leverancier via een SMTP koppeling aangesloten op de Berichtenbox. Uit dit proces is geen of weinig bruikbare documentatie gekomen.

Om snel volumes te creëren is het belangrijk snel een aansluitstrategie te ontwikkelen. De te ontwikkelen aansluitstrategie zou in overleg tussen Logius en de leveranciers moeten worden opgesteld. KING zou dit kunnen faciliteren. Nadrukkelijk zou gekeken moeten worden of door samenwerking met leveranciers en/of samenwerking tussen gemeenten een versnelling teweeg gebracht kan worden.

Uitgangspunten voor de korte termijn zouden kunnen zijn:

- Hoog volume-brieven inventariseren en slimme allianties sluiten (zoals dat nu al voor de WOZ-beschikkingen in gang gezet is)
- ASAP enkele (proef)implementaties doen op basis van Digi-Koppeling.
- Goede implementatie documentatie ontwikkelen tijdens deze implementaties
- Begin simpel daarna krenten uit de pap
- Bij de circa 60 gemeenten die zijn aangesloten door de huidige leveranciers bepalen welke gemeenten in aanmerking komen om ze (opnieuw) te informeren over de Berichtenbox MijnOverheid

Uitgangspunten op middellange termijn zouden kunnen zijn

- leveranciers die nog niet zijn aangesloten op de Berichtenbox technisch laten aansluiten op MijnOverheid zodat hun klanten (de gemeenten) kunnen aansluiten.
- In overleg met leveranciers, gebruikersgroepen en directe contacten, aansluitkalender maken voor de komende jaren
- Monitoren welke gemeente zijn aangesloten op de Berichtenbox, met welke briefsoorten en op basis daarvan verdere aansluiten op MijnOverheid stimuleren

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
400	Ontwikkel aansluitstrategie Berichtenbox	Logius	Logius, Pr.O-NUP Pijler 2 Gemeenten, leveranciers	Q2 2012	H

Ervaring van gemeenten die op de Berichtenbox zijn aangesloten kunnen andere gemeenten stimuleren ook deze stap te maken.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
410	Registratie voeren van de status rond aansluiten op de Berichtenbox: Welke gemeenten en per gemeente welke briefsoorten (opschalen productie)	Logius	Logius Leveranciers, Gemeenten, Pr.O-NUP Pijler 3	ongoing	L

Als onderdeel van de inrichting van het aansluitproces en de benodigde informatie zal de basis worden gelegd voor een grote mate van zelfwerkzaamheid, zowel voor leveranciers als voor gemeenten. Bij het technisch aansluiten op de Berichtenbox door leveranciers zal incidenteel ondersteuning moeten worden verleend. Ook bij de aansluiting van gemeenten zal incidenteel aanvullende vragen moeten worden beantwoord.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
420	Beleg de aansluitondersteuning Wie de uiteindelijke ondersteuning biedt, volgt uit de aansluitstrategie.	Logius	Logius, leveranciers Pr.O-NUP Pijler 3	Q3 2012	H

4.2.10 Leverancierscontact Logius

Overleg met leveranciers is heel belangrijk gebleken bij de aansluitingen op Lopende Zaken. Gemeenten niet per stuk aansluiten maar eerst de aansluiting technisch realiseren en daarna (bijna) out of the box implementeren bij gemeenten is hier de werkwijze. Leveranciers geven aan een vergelijkbare aanpak te willen hanteren voor aansluiten op de Berichtenbox.

Het is van groot belang de leveranciers, die nog niet zijn aangesloten op de Berichtenbox, te blijven stimuleren om technisch aan te laten sluiten zodat hun klanten (de gemeenten) kunnen aansluiten. (zie ook aansluitstrategie hiervoor).

Afstemming tussen leveranciers kan nuttig zijn in situaties waarbij systemen van meerdere leveranciers binnen een gemeente brieven produceren en doorsturen naar MijnOverheid. Voorbeelden kunnen zijn de aansluiting op een gezamenlijke Digi-koppelingen of een gemeenschappelijke printstraat. Bepaal de wenselijke manier van technisch aansluiten op de componenten van MijnOverheid, zodat met name in multi-vendor omgevingen leveranciers beter weten wat ze van elkaar kunnen verwachten.

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
430	Leverancierscontact Logius rond BB opzetten en uitwerken	Logius	Logius, leveranciers, Pr.O-NUP Pijler 2	Q2 2012	L

4.2.11 Impact samenvoegen Berichtenboxen

Er wordt onderzocht wat de mogelijkheden zijn om de Berichtenbox (voor burgers) te combineren met de Berichtenbox voor bedrijven. Vanuit de Manifestpartijen (bijvoorbeeld de Belastingdienst) bestaat de behoefte om brieven aan bedrijven ook in digitale vorm te versturen. Vanuit de gemeente bestaat de wens om niet op twee berichtenboxen te moeten aansluiten. Door het HEC wordt hiervoor een impactanalyse uitgevoerd.

Het is nog niet duidelijk of dit voornemen gerealiseerd zal worden, op welke manier dat eventueel gaat gebeuren en wat de mogelijke planning zal worden. Het is dan ook nog niet mogelijk een inschatting te maken van de impact op de resultaatverplichting ten aanzien van de Berichtenbox.

Op dit moment kan de VNG niet meepraten over de doorontwikkeling van MijnOverheid en dus de Berichtenbox. Dit resulteert in een belangrijk risico (zie hiervoor ook 2.1.2 – besturing MijnOverheid).

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
440	Analiseer de impact op de resultaatverplichting van de eventueel door te voeren aanpassingen op de Berichtenbox.	Pr.O-NUP Pijler 1	Logius, Pr.O-NUP Pijler 1	2012	H

5 Conclusie: impact en aanbevelingen

Voorgaande hoofdstukken beschrijven de bevindingen die naar voren zijn gekomen tijdens de impactanalyse voor MijnOverheid. Bij al deze aandachtspunten zijn acties en actiehouders benoemd. In dit hoofdstuk vatten we onze belangrijkste conclusies samen. Daarbij doen we aanbevelingen om invulling te kunnen geven aan de Resultaatverplichtingen. Vervolgens geven wij een oordeel over de implementeerbaarheid en de haalbaarheid van de Resultaatverplichtingen.

5.1 Conclusies en aanbevelingen

Onze conclusies en bijbehorende aanbevelingen zijn, samenvattend, te verdelen in drie categorieën:

- Implementatie.
- Toekomstvastheid.
- Strategische allianties.

Invulling geven aan de genoemde aanbevelingen is minimaal noodzakelijk voor het halen van de Resultaatverplichtingen. Daarbij dient nadrukkelijk aangetekend te worden dat door het ontbreken van gemeentelijke praktijkervaring met het aansluiten op de Berichtenbox mogelijk nieuwe randvoorwaarden zullen opdoemen.

5.1.1 Implementatie

Wanneer we kijken naar de implementatie van MijnOverheid door gemeenten, is het van belang een onderscheid te maken tussen de Berichtenbox en Lopende Zaken.

Met het aansluiten op Lopende Zaken is al ruime ervaring. Daar is het vooral een kwestie van het gebruikmaken van de opgedane ervaring. Het tempo waarin gemeenten kunnen aansluiten op Lopende Zaken, wordt echter bepaald door de mate waarin zij in staat zijn zaakstatussen te leveren aan MijnOverheid.

Voor de Berichtenbox is op dit moment met name ervaring beschikbaar die opgedaan is bij het aansluiten van grote Uitvoeringsorganisaties. Het aansluiten van deze Uitvoeringsorganisaties (en dan met name de Belastingdienst) levert naar verwachting een flinke toename op van het aantal burgers dat is aangesloten op MijnOverheid (DigiD-effect). De aansluitingen van deze organisaties op de Berichtenbox zijn echter veelal intensieve maatwerktrajecten geweest. Daarnaast zijn de aangesloten Uitvoeringsorganisaties andersoortige organisaties dan gemeenten. Het gaat bij de Uitvoeringsorganisaties vaak om grote briefvolumes die beschikken over infrastructurele voorzieningen om brieven te produceren (bijvoorbeeld een printstraat), terwijl bij gemeenten de volumes lager zijn en meestal meerdere applicaties aangesloten zullen moeten worden op de Berichtenbox.

Voor het grootschalig aansluiten van gemeenten zal de benodigde praktijkervaring nog opgedaan moeten worden, om o.a. een compact en efficiënt aansluitproces voor grootschalige implementatie vorm te kunnen geven. Verder zullen pilots input geven voor het maken van een reële gemeentelijke business case voor aansluiten op MijnOverheid.

We constateren verder dat bij gemeenten nog veel onduidelijkheid bestaat over (de meerwaarde van) aansluiten op MijnOverheid, de relatie tot de gemeentelijke visie op dienstverlening en de gemaakte Resultaatafspraken. Daarbij maakt onbekend vaak onbemand. Op punten moet deze informatie nog beschikbaar komen (bijv. gemeentelijke business case), maar er is ook al veel. Het inrichten van actieve communicatie (o.a. via de koepels) kan daarbij helpen.

Op het gebied van implementatie bevelen wij aan:

- Maak inzichtelijk wat de verwachte groei is van het aantal burgers dat is aangesloten op MijnOverheid.
- Richt communicatie in om de bekendheid met (de meerwaarde van) MijnOverheid, de relatie tot de gemeentelijke visie op dienstverlening en de gemaakte bestuurlijke Resultaatafspraken bij gemeenten te vergroten.
- Ontwikkel een aansluitstrategie voor het grootschalig aansluiten van gemeenten op MijnOverheid.
- Maak onderscheid tussen Lopende Zaken en de Berichtenbox.
- Voor Lopende Zaken: Bundel en deel de ervaring van aangesloten gemeenten en leveranciers.
- Voor de Berichtenbox: Gebruik 2012 om, in voorbereiding op grootschalige uitrol bij gemeenten, een aantal zaken te regelen of helder te krijgen. Het opdoen van praktijkervaring met de Berichtenbox in de gemeentelijke wereld is daarbij leidend. We bevelen aan om deze praktijkervaring op te doen via pilots. Het verdient aanbeveling hiervoor aansluiting te zoeken bij de doorbraakgemeenten. Wat gaat deze praktijkervaring opleveren:
 - De business case wordt concreet gemaakt, waarbij behalve financiële baten en kosten ook andere, meer kwalitatieve, aspecten worden meegenomen.
 - Een compact en efficiënt aansluitproces waarbij de aansluitinspanning per gemeente tot een minimum wordt beperkt.
 - Effectieve aansluitdocumentatie en implementatiehandleiding.
 - Scherp inzicht in aansluitkosten en benodigde capaciteit van gemeenten en derden (leveranciers, Logius, RDW).
 - Inzicht in overige noodzakelijke randvoorwaarden.
 - Een realistische en gedragen aansluitstrategie en –planning.
- Bied gemeenten aansluitondersteuning en heb daarbij aandacht voor het invoeren van zaak- en procesgericht werken bij gemeenten.

Om tot een optimaal resultaat voor de gemeenten te komen, worden in de komende maanden (de ‘long tail’) de praktijkervaringen uit de pilots gevolgd en opgetekend voor gebruik bij implementaties door andere gemeenten. Bovendien volgt Operatie NUP de voortgang op de acties die in de rapportage van de Impactanalyse zijn genoemd.

Het uitvoeren van deze pilots en de overige opgenomen acties vraagt investeringen van betrokken partijen.

Betreffende de financiering bevelen we daarom aan:

- Op korte termijn met betrokken partijen (BZK, VNG, Logius) zicht te krijgen op de kosten en afspraken te maken over de kostenverdeling. Om gemeenten te stimuleren mee te doen aan pilots waar ze ten behoeve van het gehele gemeentelijk domein ervaring opdoen, zullen financiële middelen door anderen dan de pilotgemeenten ingebracht moeten worden. Wanneer deze financiële middelen niet beschikbaar komen, bestaat het gevaar van een deadlock situatie rondom de pilots. Het ligt in de rede dat de VNG hieraan een bijdrage levert.

5.1.2 Toekomstvastheid

In het verleden is al tweemaal sprake geweest van mogelijke beëindiging van MijnOverheid. Daarnaast is er onzekerheid (geweest) over variabelen als aansluitkosten, berichtenprijs etc. Bij aansluitende partijen ontstaat hierdoor –opgeteld bij het uitstellen en plots stopzetten van een aantal andere i-overheid bouwstenen- het beeld van MijnOverheid als een onbetrouwbare partner. Een toekomstvast verhaal over de continuïteit van MijnOverheid is een voorwaarde voor brede acceptatie en adoptie in het gemeentelijk domein. Daarnaast dient de relatie met de overheidsbrede visie op dienstverlening te worden geschetst. Hier ligt een taak voor de VNG: hoe draagt aansluiting op MijnOverheid bij aan het halen van de doelen uit de overheidsbrede visie op dienstverlening.

Volgens het principe “wie betaalt bepaalt” is op dit moment geen gemeentelijke vertegenwoordiging georganiseerd om mee te beslissen over doorontwikkeling en beheer van MijnOverheid. De gevraagde 500.000 euro per jaar voor de jaren 2012 en 2013 zou ertoe leiden dat gemeenten vertegenwoordigd zijn in gesprekken rondom doorontwikkeling en beheer van MijnOverheid. Logius geeft aan dat vanaf 2014 de lump-sum bijdrage aan MijnOverheid mede bepaald zal worden aan de hand van het aantal berichten dat de aangesloten gemeenten aanbieden. De berichtprijs voor de Berichtenbox is voor 2012 en 2013 op 0 gesteld, onafhankelijk van de lump-sum bijdrage van de VNG in die jaren. Met de resultaatverplichtingen uit het i-NUP op het netvlies, in combinatie met de constatering uit deze impactanalyse (bijv. harmonisatie Berichtenboxen voor burger en bedrijf), is het geen wenselijke situatie dat gemeenten niet vertegenwoordigd zijn in gesprekken over doorontwikkeling en beheer.

Op het gebied van toekomstvastheid bevelen wij aan:

- Ontwikkel een toekomstbestendig en consistent verhaal rondom MijnOverheid en de rol van MijnOverheid in het gemeentelijk domein.
- Maak afspraken over vertegenwoordiging van gemeenten (VNG) bij gesprekken over doorontwikkeling en beheer van MijnOverheid.
- Op korte termijn als VNG af te spreken dat vanaf 2013 een lump sum bijdrage gedaan zal worden namens gemeenten. (vanaf 2014 naar rato van gebruik). Leg de afspraken vast in een intentieverklaring, waarbij ook afspraken gemaakt worden over de gemeentelijke vertegenwoordiging m.b.t. de doorontwikkeling in 2012.

5.1.3 Strategische allianties

Actieve betrokkenheid van leveranciers is van groot belang om de grootschalige implementatie van MijnOverheid bij gemeenten te doen slagen. Wij adviseren de relatie met leveranciers op structurele basis in te richten, zowel op strategisch als op operationeel niveau. Maak daarbij slimme afspraken met leveranciers over een efficiënt aansluitproces en hun rol daarin. Maak ook de business case voor leveranciers duidelijk.

Om het draagvlak voor MijnOverheid te verbreden en daarmee committent te creëren op het halen van de resultaatverplichtingen, is het van belang gemeentelijke koepelorganisaties te betrekken. De situatie is nu veelal “onbekend maakt onbemind”. Via de koepels wordt aansluiting gezocht bij de belevingswereld van de verschillende gemeentelijke domeinen en kan het potentieel van aansluiten op MijnOverheid onder de aandacht gebracht worden.

Bovenstaande constatering leiden tot de volgende aanbevelingen:

- Optimaliseer samenwerking met Logius
- Richt leveranciersmanagement in op strategisch en operationeel niveau.
- Geef als KING/VNG sturing aan de standaardisatie.
- Betrek voorlopergemeenten en gemeentelijke koepels, o.a. om mede vorm te geven aan pilots en om communicatie vorm te geven

5.2 Implementeerbaarheid en haalbaarheid resultaatverplichtingen

Wij concluderen dat een oordeel over de *implementeerbaarheid* van MijnOverheid op basis van de nu beschikbare kennis en ervaring niet afdoende te geven is. We maken daarin echter onderscheid tussen de Lopende Zaken functionaliteit en de Berichtenbox.

Op basis van de door gemeenten afgegeven aansluitprognose in de brede NUP-uitvraag in combinatie met de bevindingen in deze impactanalyse, constateren wij dat alleen met effectieve interventies de *Resultaatverplichtingen* gehaald kunnen worden.

5.2.1 Lopende Zaken

Voor *Lopende Zaken* geldt dat ca. 55 gemeenten zijn aangesloten. Het technisch aansluiten op Lopende Zaken is volgens de gemeenten niet erg moeilijk en behelst met name een technische koppeling.

Over de *implementeerbaarheid* kunnen we daarmee concluderen dat het zeker mogelijk is de aansluiting op Lopende Zaken te realiseren bij gemeenten die zaakstatussen bijhouden. Om te kunnen aansluiten moet de gemeente in staat zijn om de burger inzage te geven in de voortgang van een zaak. Veel gemeenten beschikken over deze mogelijkheid of zijn bezig met het introduceren van een wijze van werken die dat mogelijk maakt. En juist deze (binnengemeentelijke) verandering is lastig. Op dit moment beschikt minder dan 50% van de gemeenten over de mogelijkheid om statusinformatie te leveren. Het tempo van aansluiten op Lopende Zaken is deels afhankelijk van het tempo waarin gemeenten zaakgericht werken of anderszins in staat zijn zaakstatussen te leveren aan MijnOverheid.

Een belangrijke toename van het aantal gemeenten dat hiertoe in staat is, is daarom randvoorwaardelijk voor het realiseren van de *resultaatverplichting* dat alle gemeenten per 1-1-2015 aangesloten zijn op Lopende Zaken.

5.2.2 Berichtenbox

Voor de *Berichtenbox* geldt dat onvoldoende gemeentelijke praktijkervaring beschikbaar is om een op ervaring gebaseerd oordeel te kunnen geven over de *implementeerbaarheid*. De implementatie-ervaring die beschikbaar is, heeft met name betrekking op de grote Uitvoeringsorganisaties. Het samenwerkingsverband van 4 gemeenten (Middelsee-gemeenten) dat nu aangesloten is, maakt in haar bedrijfsvoering (nog) bijna geen gebruik van de berichtenbox. Daarnaast is de methode van aansluiten die gebruikt is (SMTP-koppeling) een methode die door Logius uitgefaseerd zal worden. Omdat afgesproken is dat oordelen over implementeerbaarheid en bruikbaarheid alleen gegeven kunnen worden door de gebruikers (en dus op grond van gebruikservaringen in reële situaties zoals pilots, proefimplementaties of feitelijke implementaties), moet eerst praktijkervaring worden opgebouwd alvorens een oordeel kan worden gegeven.

Ten aanzien van de haalbaarheid van de *resultaatverplichtingen* spelen wat betreft de berichtenbox nog andere aspecten, zoals ook eerder in dit document toegelicht:

- Beschikbare capaciteit bij Logius en RDW voor aansluitondersteuning en bijbehorende aansluitstrategie.
- Business case kosten (aansluitkosten, implementatiekosten, etc.) tegenover de baten (kwalitatief en kwantitatief).

Bijlage A – Betrokken personen en organisaties

Naast de leden van de Begeleidingscommissie is nog een aantal personen/organisaties geconsulteerd. Het overzicht van beide groepen vindt u onderstaand. Daarnaast is een uitnodiging uitgedaan naar ca. 1500 vertegenwoordigers van gemeenten om deel te nemen aan de digitale co-creatie en zo te reageren op de resultaten. Deze gemeenten zijn niet in dit overzicht opgenomen.

Begeleidingscommissie

Organisatie	Naam
Gemeente Almere	Herman Dijkhof
Gemeente Arnhem	Erna Roosendaal
Gemeente Den Haag	Chris Batist
Gemeente Eindhoven	Jack Jansen
Gemeente Enschede	Dick Laan
Gemeente Oss	Frank van der Leur
WiGo4IT (G4)	Roel van Driel
Logius	Louis Tinselboer
VNG	Jan Hendrik van Ark
Centric	Lidwien Meijers
Dimpact	Martin de Bijl
Excellence groep	Raymond Slot
Interacces	Frank Groot
PinkRocade	Hans Rosbach

Geconsulteerd

Organisatie	Naam
Gemeente Amsterdam	Jan Hendrik van Ark
Gemeente Breda	Robert Jansen
Gemeente Den Haag	Jeroen van Els
Gemeente Loppersum	Adriaan Ersten
Gemeente Loppersum	Janet Hartlief
Middelsee-gemeenten	Lourens Koopman
BZK	Jop Cornelissen
Geotax	Gillian Franje
King	Nienke Langejan

Logius	Tjeerd Bosgraaf
Logius	Jaron Azaria
NOVAY	Wolfgang Ebbers
Renoir	Jeroen Pastoor
Ricoh	Marcel Kranenborg
SVB	Jenny Cals
SVB	Kempe Kruisbrink
UWV	Esmeralda de Vries
VNG	Bart Drewes
VNG	Hans Versteeg
VNG	Paul Picaully
Waarderingskamer	Ruud Kathman

Bijlage B - Overzicht benoemde acties

Afkorting	Organisatie	Rol binnen Operatie NUP
BZK	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	Verantwoordelijk ministerie
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten	Opdrachtgever Operatie NUP
db BRG	Dagelijks bestuur Bestuurlijke Regie Groep	
Gemeenten	Gemeenten	Resultaatverplichting
KING	Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten	Staande KING organisatie
Logius	Logius	Beheer organisatie voor MijnOverheid
Op. NUP Pijler 1	Operatie NUP	Impact analyses
Op. NUP Pijler 2	Operatie NUP	Standaarden, Leveranciersmanagement
Op. NUP Pijler 3	Operatie NUP	Toolbox, communicatie
Op. NUP Pijler 4	Operatie NUP	Kennisdelen, relatiemanagement
Op. NUP Pijler 5	Operatie NUP	Monitoring

#	Actie	Voorgestelde actiehouder	Betrokken partijen	Tijdspad	Prio
10	Afspraak maken over lumpsum bijdrage aan beheer en doorontwikkeling van MijnOverheid.	VNG	VNG, Logius, db BRG	Q1 2012	H
20	Uitwerken toekomstbestendig verhaal rond MijnOverheid	Logius	Pr.O-NUP Pijler 3 Pr.O-NUP Pijler 4	Q1 2012	H
30	Maak afspraken over vertegenwoordiging gemeenten bij doorontwikkeling en beheer, zolang er nog geen lumpsum bijdrage wordt gedaan.	VNG	Logius, VNG	Q1 2012	H
40	Gemeenten die gebruik (gaan) maken van DigiD adviseren/stimuleren te kiezen voor DigiD Eenmalig inloggen.	Logius	Logius, Leveranciers, Pr.O-NUP Pijler 2 Pr.O-NUP Pijler 4	Ongoing	M
50	De bestaande propositie rond MijnOverheid in relatie tot en de samenhang met het gemeentelijk domein verwoorden en	Logius	Logius Pr.O-NUP Pijler 3	Q1 2012	H

	communiceren. (Concept) (inclusief high level Business Case)				
55	Uitwerking Propositie MijnOverheid	Pr.O-NUP Pijler 3	Logius Pr.O-NUP Pijler 3	Q2 2012	H
60	Geef inzicht in het aantal aangesloten burgers op MijnOverheid en de verwachtingen voor de komende periode. Communiceer dit naar gemeenten.	Logius	Logius Pr.O-NUP Pijler 3	ongoing	L
70	Coördineer de publiciteitsinitiatieven van landelijke organisaties rond MijnOverheid.	Logius	BZK, Logius, Manifest partijen, Pr.O-NUP Pijler 3	Ongoing	L
80	Organiseer een voortdurende informatievoorziening rond de (nieuwe) mogelijkheden van MijnOverheid.	Logius	BZK, Logius Manifest partijen, Pr.O-NUP Pijler 3 Pr.O-NUP Pijler 4	Ongoing	L
90	Organiseer een brede publieks-campagne rond MijnOverheid .	Logius	BZK, Logius, Pr.O-NUP Pijler 3, Manifestpartijen	Q4 2012	L
100	Uitwerken communicatie-behoefte gemeenten. Communicatie strategie gemeenten (communicatie naar burgers)	Pr.O-NUP Pijler 3	KING, Logius, Gemeenten Pr.O-NUP Pijler 3	Q1 2012	H
110	Betrekken van koepels en gebruikersverenigingen bij NUP ten behoeve van het vergroten van het draagvlak voor MijnOverheid	Pr.O-NUP Pijler 4	Pr.O-NUP Pijler 2 Pr.O-NUP Pijler 4 Koepels, Logius	Ongoing	M
120	Betrekken van voorloper-gemeenten bij NUP ten behoeve van het vergroten van het draagvlak voor MijnOverheid	Pr.O-NUP Pijler 4	Pr.O-NUP Pijler 4 Logius Gemeenten,	Ongoing	H
130	Leveranciersmanagement NUP opzetten en uitwerken	Pr.O-NUP Pijler 2	Pr.O-NUP Pijler 2 Logius, Gemeenten, leveranciers	Ongoing	H
140	Beschikbare documentatie digitaal ontsluiten en waar nodig aanvullen en updaten.	Logius	Logius, Pr.O-NUP Pijler 3	Q1 2012	H
150	Materiaal ontwikkelen om het de voordelen en noodzaak aan te geven van het tonen van de voortgang/status van een zaak.	Pr.O-NUP Pijler 3	Pr.O-NUP Pijler 3 Logius, Gemeenten, KING,	Q2 2012	L
160	In Leerkringen uitwisselen van praktijkervaring met inrichten van zaak- en procesgericht werken	Pr.O-NUP Pijler 4	Pr.O-NUP Pijler 3 Pr.O-NUP Pijler 4 Gemeenten	Q2 2012	L

170	Registratie voeren van de status rond lopende zaken.	Logius	Logius Gemeenten, Pr.O-NUP Pijler 3	Ongoing	L
180	Afspraken maken om te komen tot aansluiten van landelijke (uitvoerings) organisaties op Lopende Zaken.	Logius	Logius, Manifest partijen, db BRG	dec-12	L
190	Tbv. De SMTP koppeling; maak een vertaalspecificatie van StUF Zaken naar het statusbericht Lopende Zaken (SMTP koppelvlak wordt uitgefaced)	Logius	Logius, Leveranciers, Pr.O-NUP Pijler 2, Pr.O-NUP Pijler 3	Q1 2012	H
195	Tbv. Digikopeling; Lopende Zaken koppelvlak aanpassen zodat Zaakstatus als StUF zaken bericht kan worden aangeboden.	Logius	Logius, Leveranciers, Pr.O-NUP Pijler 2, Pr.O-NUP Pijler 3	Q3 2012	H
200	Op basis van eerdere koppelingen met Lopende Zaken implementatie kosten beter in beeld brengen.	Logius	Logius Leveranciers, Gemeenten op LZ, Pr.O-NUP Pijler 3	Q1 2012	H
205	Verdere (gemeentelijke) uitwerking	Pr.O-NUP Pijler 3	Logius Leveranciers, Gemeenten op LZ, Pr.O-NUP Pijler 3	Q2 2012	H
210	Documenteer en publiceer een beschrijving van het aansluit-proces voor Lopende Zaken voor leveranciers	Logius	Logius leveranciers	Q1 2012	H
220	Documenteer en publiceer een beschrijving van het aansluit-proces voor Lopende Zaken voor gemeenten	Logius	Logius Gemeenten Leveranciers	Q1 2012	H
230	Ontwikkel aansluitstrategie Lopende Zaken	Logius	Logius Pr.O-NUP Pijler 2, Gemeenten, leveranciers	Q1 2012	H
240	Plannen van gemeenten om zaakgericht te (gaan) werken beter in beeld krijgen.	Pr.O-NUP Pijler 5	Logius, Gemeenten, Pr.O-NUP Pijler 5	Q4 2012	L
250	Leverancierscontacten Logius rond LZ opzetten en uitwerken	Logius	Logius Leveranciers, Pr.O-NUP Pijler 2	Q2 2012	L
260	Materiaal ontwikkelen om het belang, de voordelen en de noodzaak aan te geven van het aansluiten op de Berichtenbox.	Logius --- Pr.O-NUP Pijler 3	Logius, Gemeenten, Pr.O-NUP Pijler 3	Q3 2012 Q3 2012	H
270	Uitwerken potentieel van de berichtenbox voor gemeenten	Pr.O-NUP Pijler 3	Pr.O-NUP Pijler 3 Logius, Gemeenten	Q3 2012	H
280	Template maken voor een lokale gemeentelijke business case voor aansluiting op de Berichtenbox.	Logius --- Pr.O-NUP Pijler 3	Logius (RDW), Gemeenten	Q3 2012	H

290	Juridische status en betrouwbaarheid van email vaststellen in relatie tot de Berichtenbox.	Logius	Logius, VNG, BZK Pr.O-NUP Pijler 3 Gemeenten	Q2 2012	H
300	Propositie ontwikkelen en communiceren waarin wordt aangegeven dat de Berichtenbox het veilige alternatief is voor email.	Logius	Logius, VNG, BZK, Pr.O-NUP Pijler 3 Gemeenten, Db BRG	Q3 2012	H
310	Ontwikkel een compact en efficiënt aansluitproces voor gemeenten	Logius	Logius Pr.O-NUP Pijler 1 leveranciers, gemeenten	Q2 2012	H
320	In 2012 snel komen tot een aantal proefimplementaties	Logius	BZK, VNG Pr.O-NUP Pijler 1 Logius (RDW) Gemeenten Leveranciers	Q1 2012	H
330	Ontwikkel "How to" implementatiehandleiding ontwikkelen als onderdeel van de proefimplementaties in 2012	Logius --- Pr.O-NUP Pijler 3	Logius, Leveranciers Pr.O-NUP Pijler 3 Gemeenten	Q3 2012	H
340	Omgeving voor kennisdelen BB inrichten.	Pr.O-NUP Pijler 3 Pr.O- NUP Pijler 4	Pr.O-NUP Pijler 3 Logius, Gemeenten	Q3 2012	H
350	Stel reële (lage) aansluitkosten vast. Voor aansluiten op Lopende Zaken worden door Logius geen aansluitkosten in rekening gebracht. Het streven zou moeten zijn om ook voor de Berichtenbox geen aansluitkosten in rekening te brengen.	Logius	Logius (RDW), VNG, BZK	Q3 2012	H
360	Gedurende de proefimplementaties in 2012 geen aansluitkosten in rekening brengen. .	Logius	Logius, BZK, VNG Leveranciers, Gemeenten, Pr.O-NUP Pijler 1 db BRG	2012	H
370	De functionaliteit van de Berichtenbox toevoegen aan de testomgeving van MijnOverheid (www.toets.mijn.overheid.nl)	Logius	Logius, Leveranciers, Gemeenten Pr.O-NUP Pijler 1	Q2 2012	H
380	Capaciteitsplanning afstemmen met Logius 2012 – begeleiding proefimplementaties 2013-2014 Aansluiten overige leveranciers en gemeenten.	Logius	Logius, Leveranciers, Gemeenten, Pr.O-NUP Pijler 2	ongoing	H
390	Een rolling forecast ontwikkelen. Communiceren van de verwachte volumes binnen de Berichtenbox. .	Logius	Logius, Pr.O-NUP Pijler 3	ongoing	L

400	Ontwikkel aansluitstrategie Berichtenbox	Logius	Logius, Pr.O-NUP Pijler 2 Gemeenten, leveranciers	Q2 2012	H
410	Registratie voeren van de status rond aansluiten op de Berichtenbox: Welke gemeenten en per gemeente welke briefsoorten (opschalen productie)	Logius	Logius Leveranciers, Gemeenten, Pr.O-NUP Pijler 3	ongoing	L
420	Beleg de aansluitondersteuning Wie de uiteindelijke ondersteuning biedt, volgt uit de aansluitstrategie.	Logius	Logius, leveranciers Pr.O-NUP Pijler 3	Q3 2012	H
430	Leverancierscontact Logius rond BB opzetten en uitwerken	Logius	Logius, leveranciers, Pr.O-NUP Pijler 2	Q2 2012	L
440	Analiseer de impact op de resultaatverplichting van de eventueel door te voeren aanpassingen op de Berichtenbox.	Pr.O-NUP Pijler 1	Logius, Pr.O-NUP Pijler 1	jul-05	H

Bijlage C – Potentiele baten Berichtenbox

Voor het vaststellen van het potentieel van de Berichtenbox zijn de volgende aspecten van belang:

1. Het potentieel van brieven dat digitaal kan worden verstuurd

Aanname hierbij is dat de gemeenten met circa 12.000.000 burgers te maken hebben (in de zin dat er brieven naar verstuurd worden).

Een eerste inventarisatie laat de volgende brieftypen en aantallen zien:

	Aantal Klanten (x1.000.000)	Aantal Brieven per Klant	
SZW	300.000	13,5	4.050.000
Gem Belastingen	12.000.000	0,5	6.000.000
WOZ (Huis eigenaren)	7.000.000	1,1	7.700.000
Reisdocumenten	12.000.000	0,1	1.200.000
Overig (per huishouden)	7.500.000	1	7.500.000
Overig (per inwoner)	12.000.000	1	12.000.000
		3,2	38.450.000

2. Het tempo waarin gemeenten technisch aansluiten

Op dit moment is er nog geen informatie beschikbaar omtrent in welk tempo gemeenten gaan aansluiten. Voorgesteld wordt om in 2012 een aantal Pilot implementaties te doen. Op basis van een parallel daaraan te ontwikkelen aansluitstrategie kan mogelijk meer duidelijkheid worden verkregen.

3. Het tempo waarin gemeenten volume gaan creëren

Op dit moment is er nog geen informatie beschikbaar omtrent in welk tempo gemeenten volume gaan creëren. Voorgesteld wordt om in 2012 een aantal Pilot implementaties te doen. Op basis van een parallel daaraan te ontwikkelen aansluitstrategie kan mogelijk meer duidelijkheid worden verkregen.

4. Het aantal burgers dat over een berichtenbox beschikt

Op dit moment is circa 1% van de burgers aangesloten op de Berichtenbox. Door aansluiten van grote landelijke organisaties en gerichte campagnes kunnen deze aantallen snel toenemen (UWV scoort na 9 maanden al 5%). Mede door het aansluiten van de belastingdienst kan het aantal burgers op MijnOverheid snel toenemen (DigiD-effect).

Op basis van prognoses rond de groei van de berichtenstroom vanuit landelijke organisaties en de daarmee samenhangende groei van het gebruik van de Berichtenbox is de verwachting voor de komende jaren:

2011	2012	2013	2014	2015	2016
130.000	1.250.000	3.000.000	5.000.000	7.000.000	8.000.000

5. Baten

De baten komen onder meer voort uit:

- besparingen op afdrucken, porto en afhandeling
- besparingen op papier, enveloppen en bijsluiters.
- Daarmee samenhangende milieuaspecten
- gemak voor de burger (één plek voor alle berichten, digitaal archief).

Het potentieel van de directe baten voor alle gemeenten kan als volgt worden weergegeven:

Aantal burgers 12.000.000	2011 x miljoen	2012 x mil.	2013 x mil.	2014 X mil.	2015 x mil.	2016 x mil.
Potentieel brieven	38,450	38,450	38,450	38,450	38,450	38,450
Burgers met berichtenbox	0,130	1,250	3,000	5,000	7,000	8,000
Potentieel naar berichtenbox	0,417	4,005	9,613	16,021	22,429	25,633
Directe baten (op basis van € 0,75)	€ 0,312	€ 3,004	€ 7,209	€ 12,016	€ 16,822	€ 19,225

Door het sterk toenemende digitale berichtenverkeer zullen steeds meer burgers vaker hun DigiD gebruiken waardoor de drempel om digitaal zaken te doen met de gemeente zal afnemen en het digitale verkeer zal toenemen. Het is nu nog niet goed mogelijk een inschatting te geven van de daaruit voortvloeiende besparingen.

6. investering en kosten

Op dit moment is er nog onvoldoende informatie beschikbaar over welke kosten voor individuele gemeenten gemoeid zijn met het aansluiten op de Berichtenbox. Het gaat hier niet alleen om de aansluitkosten die gemeenten aan Logius betalen, maar bijvoorbeeld ook om de ict-kosten die gemeenten intern maken. Voorgesteld wordt om in 2012 een aantal pilot implementaties te doen. Deze pilots zullen onder meer dit inzicht verschaffen.



**KWALITEITS
INSTITUUT
NEDERLANDSE
GEMEENTEN**

Bezoekadres: Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag

Postadres: Postbus 30435
2500 GK Den Haag

info@kinggemeenten.nl
T: 070 373 8017
F: 070 363 5682