
GB0.OVERHEID

JAAROVERZICHT 2007

Krachtsinspanning én resultaten

INHOUDSOPGAVE

Inleiding

VOORWOORD Het jaar van de krachttoer	06
HOOFDSTUK 1 De blik vooruit. GBO.Overheid ontzorgt	08
HOOFDSTUK 2 Overtuigende feiten en cijfers	10

De resultaten van 2007

HOOFDSTUK 3 Over GBO.Overheid	14
HOOFDSTUK 4 Stralend zonnetje en tegenwind	20
HOOFDSTUK 5 Continuïteit, groei en tegenslag	30

De omgeving waarin GBO.Overheid werkt

HOOFDSTUK 6 Hectisch vaarwater	36
HOOFDSTUK 7 De kunst der verleiding	40
HOOFDSTUK 8 2008: Gespannen verwachtingen en nieuwe voorzieningen	44

JAARREKENING	46
--------------	----

A close-up photograph of a metal nut on a workbench. The nut is in sharp focus, showing its hexagonal shape and threaded interior. The background is blurred, showing various tools and machinery, including a pink-handled tool and a blue object. A semi-transparent grey bar is overlaid on the right side of the image, containing the text 'INLEIDING'.

INLEIDING



Voorwoord

HET JAAR VAN DE KRACHTTOER

In 2007 is GBO.Overheid in korte tijd volwassen geworden. De voorzieningen zijn zo goed als continu beschikbaar geweest voor de ruim 380 overheidsorganisaties die er gebruik van maken. Ook zijn we gegroeid, zowel in het aantal afnemers als in het gebruik van onze voorzieningen. En dat alles in een tijd waarin er onzekerheid bestaat over de bekostiging, de definitieve rechtsvorm van de organisatie nog niet vaststaat en ook de inkrimping van de overheid een rol speelt. Kortom, we hebben in 2007 op de winkel gepast, de winkel verbouwd en tegelijkertijd uitgebreid. De term “krachttoer” is dan ook zeker van toepassing.

Terugkijkend op 2007 zie ik een aantal grote successen. Allereerst DigiD. Samen met de Belastingdienst zijn we zonder grote problemen in staat geweest om alleen in 2007 aan ruim 3,5 miljoen mensen een DigiD inlogcode te verstrekken. Mede hierdoor is de e-overheid een stuk dichterbij gekomen. Ook Overheidstransactiepoort (OTP) vertoont in 2007 een enorme groei: meer dan 13 miljoen berichten werden in 2007 via de OTP uitgewisseld.

Tegelijkertijd hebben we in 2007 verder invulling gegeven aan de verandering van project- naar lijnorganisatie, met als doel ons verder te professionaliseren. Ook dat heeft veel gevraagd van onze medewerkers en managers. Zij moesten naast de zorg voor continuïteit en groei van onze voorzieningen ook de interne organisatie verder ontwikkelen. En dat is, ondanks de financiële zorgen, prima gelukt. De afdeling Communicatie heeft, samen met de afdeling Accountmanagement, GBO.Overheid op de kaart gezet met de organisatie van evenementen en het ontwikkelen van promotiemateriaal.

Leeswijzer

In dit jaarverslag vindt u meer informatie over de manier waarop we in 2007 de winkel hebben beheerd, verbouwd en uitgebreid. Directeur Steven Luitjens blikt in het eerste hoofdstuk vooruit. Daarna vertelt Ank Bijleveld, staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, in een persoonlijk woord over het belang van de e-overheid en in het bijzonder van GBO.Overheid. Hoofdstuk 3 behandelt

de historie, missie, visie en strategie en in de hoofdstukken 4 en 5 staan de belangrijkste resultaten en ontwikkelingen van 2007 centraal. Hoofdstuk 6 gaat over onze werkomgeving en in hoofdstuk 7 beschrijven we onze nieuwe marktbenadering. In hoofdstuk 8 leest u op welke manier GBO.Overheid de komende jaren een verdere groei wil realiseren.

Persoonlijke wens

Tot slot. In 2007 is er veel tijd gestoken in de discussie over de structurele financiering van GBO.Overheid. Na de oprichting van GBO.Overheid in 2006 bleek al snel dat het toegekende jaarlijkse budget ontoereikend was. Een eerste poging tot een structurele oplossing, medio november 2007, strandde op een verschil van mening tussen de eerst betrokken bewindslieden. Sindsdien wordt er hard gewerkt aan een nieuw voorstel, dat bij de Voorjaarsnota van 2008 vastgesteld moet zijn.

Alleen met structurele financiering kunnen we de eigen medewerkers en afnemers van GBO.Overheid de zekerheid bieden die zij nodig hebben. En kunnen wij een gezonde basis onder de e-overheid leggen.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Cor Franke
Voorzitter Programmaraad GBO.Overheid



Hoofdstuk 1 | De blik vooruit

GBO.OVERHEID ONTZORGT

Met gepaste trots toon ik u het jaaroverzicht over het eerste volledige jaar van GBO.Overheid. Onze organisatie is in opbouw en tegelijkertijd in verbouw in een buitengewoon dynamische omgeving. Het jaar 2007 was voor GBO.Overheid een professionaliseringslag. En daar gaan we in 2008 mee door. We willen op het gebied van professionaliteit niet onder doen voor marktpartijen. Dat geldt ook voor onze dienstverlening. Om dat te bereiken moeten onze volumes omhoog en moeten we de kwaliteit van onze dienstverlening kunnen garanderen.

We hebben nu helder voor ogen welke basisvoorzieningen GBO.Overheid wil beheren. Een deel daarvan beheren wij al. Andere vitale onderdelen zijn nog in ontwikkeling bij ons broertje ICTU. Denk aan de Overheidsservicebus en de Gemeenschappelijke Machtigingsvoorziening (GMV), die naar verwachting in 2008 bij GBO.Overheid in beheer komen. Dat kan alleen als er ook zekerheid is over het financieringsmodel. Het kabinetsbesluit hierover is uitgesteld tot het voorjaar van 2008. Ik denk oprecht dat de kogel dan door de kerk gaat. Waarom? Omdat anders de continuïteit van onze dienstverlening in gevaar komt, voor veel overheidsorganisaties nog steeds een alibi om niet met ons in zee te gaan en liever op eigen houtje ICT te beheren. Uitstel van zekerheid betekent in feite uitstel van de e-overheid en van allerlei ambities van het kabinet; het betekent uitstel van de reductie van de administratieve lasten en de verbetering van de overheidsdienstverlening inclusief informatiebeveiliging. Ze komen in dat geval allemaal op de tocht te staan.

Jonge organisatie

Met een knipoog naar de gezondheidszorg zeg ik wel eens: GBO.Overheid ontzorgt. Dat kan alleen met een professioneel werkende organisatie. Een jaar geleden waren er nog veel gaten in onze personeelsopbouw. Maar het blijft nog steeds een organisatie in ontwikkeling. Eind 2007 zijn we met een managementontwikkelingstraject gestart. Het wordt tijd om elkaars competenties goed te leren kennen en te kijken hoe we als team elkaar kunnen aanvullen, wat we nog missen en vooral hoe we nog planmatiger kunnen werken. Ook qua personele ontwikkeling gaan we in 2008 nog de nodige stappen zetten. We hebben nu een jonge, energieke en creatieve organisatie. Het is mijn streven om een aantrekkelijke werkgever te worden en te blijven voor iedereen die de ambitie heeft om de (elektronische) overheid op een hoger niveau te krijgen. Een werkgever waarover iedereen die met ICT te maken heeft, roept: 'Daar moet je eens in je loopbaan gewerkt hebben.'

Steven Luitjens
Directeur GBO.Overheid

'We zijn het broertje van ICTU.
De één ontwikkelt, de ander
beheert.'

STEVEN LUITJENS, DIRECTEUR GBO.OVERHEID OVER DE ONDERLINGE
TAAKVERDELING



Hoofdstuk 2

OVERTUIGENDE FEITEN EN CIJFERS

Samen werken aan een dienstbare publieke overheid: dat is een van de doelstellingen van het huidige regeerakkoord. Het programma e-overheid draagt daaraan bij door een aantal basisvoorzieningen beschikbaar te stellen. Hierdoor is hergebruik van gegevens binnen de overheid mogelijk, wat zowel voor burgers als voor de dienstverlenende organisatie snel en efficiënt werkt. Zo kunnen burgers en bedrijven dankzij DigiD met één inlogcode terecht bij steeds meer overheidsorganisaties. En ook Overheidstransactiepoort en GOVCERT.NL zorgen voor een klantgerichte en efficiënte overheidsdienstverlening.

GBO.Overheid zorgt voor het beheer van voorzieningen op het gebied van identificatie, authenticatie, gegevensuitwisseling en informatiebeveiliging. Het biedt publieke dienstverleners op deze wijze een samenhangende ICT-infrastructuur. Daardoor kunnen burgers en bedrijven op hun beurt snel en gemakkelijk elektronisch zaken met de overheid doen. En aangezien dat een grote vlucht neemt, is dat geen overbodige luxe.

Door generieke toepassingen centraal beschikbaar te stellen, kunnen andere overheidsorganisaties zich richten op hun kerntaken. GBO.Overheid neemt hen die zorg uit handen. Dat scheelt veel inspanning, tijd én geld. Dát is de toegevoegde waarde van GBO.Overheid.

Het gebruik van onder meer DigiD, Overheidstransactiepoort en GOVCERT.NL is sinds de oprichting van GBO.Overheid in 2006 sterk toegenomen. Dat is te lezen in dit jaaroverzicht. Ook het aantal aangesloten overheidsorganisaties per voorziening is aanzienlijk gestegen, soms met meer dan honderd procent. Een prestatie die laat zien dat GBO.Overheid met haar programma's aan een concrete behoefte voldoet.

Niet alle overheidsorganisaties zijn nog aangesloten bij GBO.Overheid. Ik zou graag een oproep doen aan hen die hierover nog moeten beslissen: laat u informeren over dat wat GBO.Overheid u uit handen kan nemen. Door kennis en ervaring te bundelen in één gemeenschappelijke beheer-

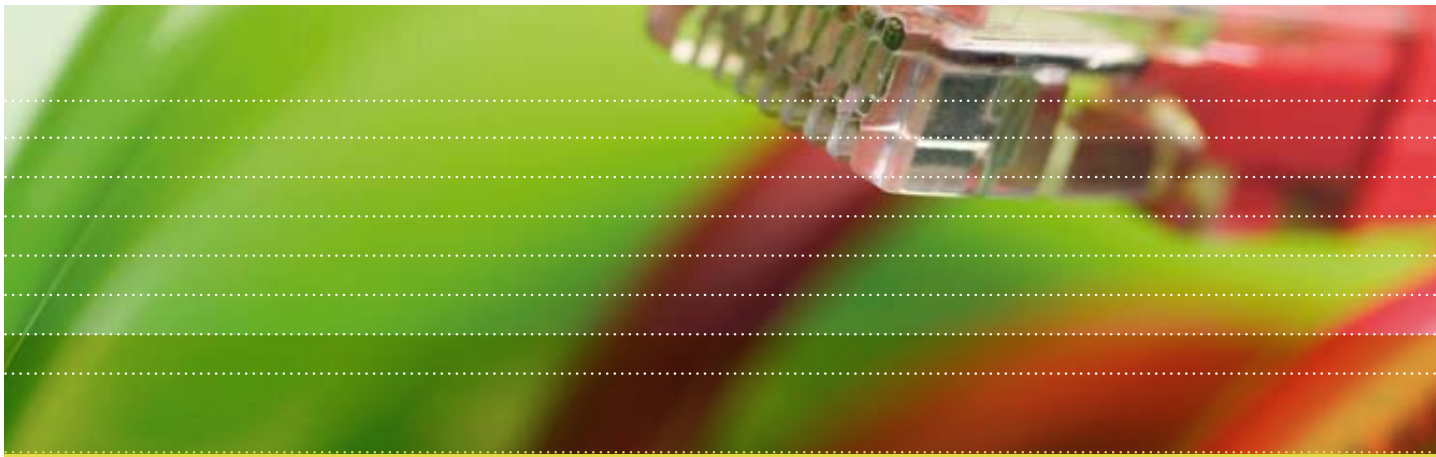
organisatie, geven we ook in de elektronische dienstverlening invulling aan Samen werken. U kunt daar aan bijdragen. Door mee te doen. Wellicht helpen de feiten en cijfers in dit verslag u te overtuigen.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Ank Bijleveld-Schouten



DE RESULTATEN VAN 2007



Hoofdstuk 3

OVER GBO.OVERHEID

GBO.Overheid is de gemeenschappelijke organisatie die verantwoordelijk is voor het beheer en de verdere ontwikkeling van een samenhangend geheel van basisvoorzieningen van de elektronische overheid. Bij het verbeteren van de dienstverlening van de overheid aan burgers en bedrijven en bij het verlagen van de administratieve lasten - belangrijke pijlers van het kabinet Balkenende IV - spelen deze voorzieningen een cruciale rol.

GBO.Overheid is op 21 november 2006 opgericht, met terugwerkende kracht per 1 januari 2006. De organisatie maakt onderdeel uit van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Per 1 oktober 2007 is GBO.Overheid onderdeel van het nieuwe directoraat-generaal Bestuur en Koninkrijksrelaties (BK).

Strategie

Het aanbieden van generieke ICT-infrastructuur aan publieke dienstverleners en het inspelen op ICT-ontwikkelingen, zodat afzonderlijke organisaties zich geheel op hun eigen taken kunnen toelagen. Dat is de strategie van GBO.Overheid. We vertalen de vraag naar ICT-voorzieningen in gerichte diensten. Daarmee nemen we onze collega-overheidsorganisaties een lastige taak uit handen. De nadruk ligt op ondersteuning van de primaire processen - de dienstverlening aan burgers en bedrijven - en niet op voorzieningen voor interne bedrijfsvoering of het beheer van gezamenlijke databestanden. GBO.Overheid voert de regie en besteedt operationele werkzaamheden zoveel mogelijk uit (lees ook in dit hoofdstuk onder: multi-sourcingstrategie). Standaardisatie is daarbij het sleutelwoord: doordat de oplossingen generiek zijn, kunnen alle overheden ervan gebruik maken.

Missie en visie

GBO.Overheid staat voor het in samenhang beheren en verder ontwikkelen van de gezamenlijke infrastructuur van dienstverleners met een publieke taak. Het document (Het

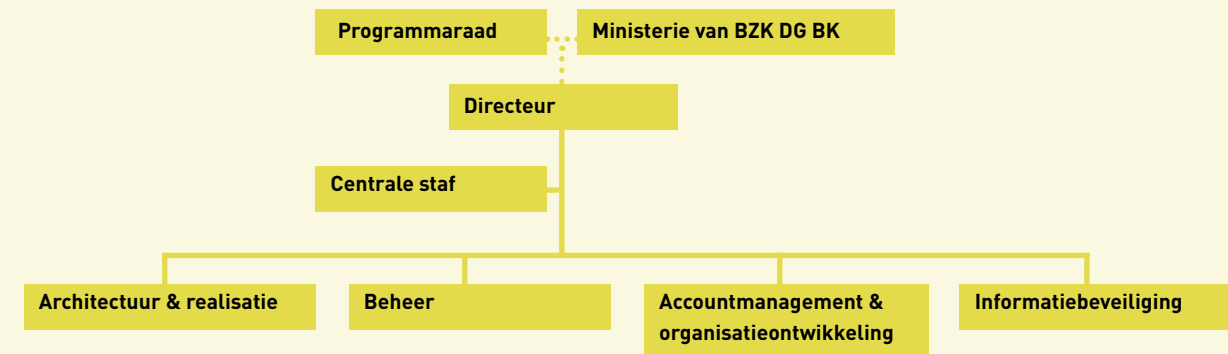
perspectief van GBO.Overheid: De warme kraan zit altijd links), gepubliceerd op 2 oktober 2007, beschrijft de visie van GBO.Overheid op de elektronische overheid en de plaats van GBO.Overheid daarin. Deze publicatie is te vinden op www.gbo.overheid.nl en opvraagbaar via accountteam@gbo.overheid.nl.

'An offer you can't refuse'

GBO.Overheid kent geen gedwongen winkelnering, maar moet overheidsorganisaties overtuigen gebruik te maken van haar voorzieningen. In principe behoren alle 1.600 overheidsorganisaties tot de doelgroep. De nadruk ligt echter op gemeenten, provincies, waterschappen en de zogeheten Manifestpartijen: de Belastingdienst, het Centraal Bureau voor de Statistiek, het Centrum voor Werk en Inkomen, het College voor Zorgverzekeringen, de Informatie Beheer Groep, het Kadaster, de Immigratie- en Naturalisatiedienst, de Kamer van Koophandel, de RDW, de Sociale Verzekeringsbank en de Uitvoeringsorganisatie voor Werknemersverzekeringen.

Multi-sourcingstrategie

GBO.Overheid biedt generieke, gestandaardiseerde diensten aan een veelheid van partijen, vanuit de overtuiging dat standaardisatie tot verlaging van de kosten en vergroting van de flexibiliteit leidt. Operationeel (uitvoerend) werk wordt in principe uitbesteed. GBO.Overheid regisseert met name de aansturing van externe private en publieke leveranciers en heeft gekozen voor de strategie van multi-sour-



ORGANISATIESCHEMA GBO.OVERHEID

cing: het werk wordt uitbesteed aan meerdere leveranciers, die op basis van hun expertise worden ingezet. Door het aantal leveranciers te beperken blijven de managementkosten beheersbaar. Deze strategie is in de Programmaraad van 13 december 2007 vastgesteld en zal stapsgewijs in 2008 worden geïmplementeerd.

Toegevoegde waarde

Dankzij de inspanningen van GBO.Overheid kunnen overheidsorganisaties zich (meer) richten op hun kerntaken. Verder kunnen overheden kosten besparen, aangezien het beheer van ICT-voorzieningen centraal plaatsvindt. Bovendien zorgt de centralisatie ervoor dat gegevens tussen overheid, burgers en bedrijven efficiënt en op een uniforme wijze kunnen worden uitgewisseld. Een prettige bijkomstigheid is dat GBO.Overheid zelf ook een overheidsorganisatie is, die zich aan dezelfde spelregels moet houden als haar afnemers en geen commerciële belangen heeft. Ten slotte bundelt de overheid met GBO.Overheid alle kennis op het gebied van ICT-voorzieningen in één beheerorganisatie.

ICTU ontwikkelt, GBO.Overheid beheert

Stichting ICTU, opgericht op 11 april 2001 door het ministerie van BZK en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), ontwikkelt de nieuwe ICT-voorzieningen. De stichting werkt in opdracht van overheden aan ICT-vraagstukken met een generiek karakter. ICTU is een goed voorbeeld van een projectorganisatie. De meeste ICT-programma's die er wor-

den ontwikkeld, hebben een duidelijk begin en einde. Voor het gemeenschappelijke beheer van de ICT-voorzieningen met een structureel en generiek karakter en het verder ontwikkelen daarvan, is GBO.Overheid in het leven geroepen. Kortom, ICTU ontwikkelt de voorzieningen en levert de eerste versie, 1.0, aan GBO.Overheid. GBO.Overheid zorgt op haar beurt dat deze voorziening in beheer wordt genomen, in samenhang wordt gebracht met de andere voorzieningen en zo nodig verder wordt ontwikkeld. Daarbij is ICTU hofleverancier van GBO.Overheid. Enkele voorbeelden van voorzieningen die op deze manier zijn ontwikkeld, zijn: DigiD, PKIoverheid en GOVCERT.NL. Het betekent overigens niet dat alle voorzieningen van ICTU naar GBO.Overheid komen. De voorzieningen moeten passen in de strategie van GBO.Overheid. Door zich te concentreren op haar kernactiviteit, het in samenhang brengen van infrastructurele basisvoorzieningen van de e-overheid, creëert GBO.Overheid de meeste synergie.

Management Team

GBO.Overheid heeft een managementteam dat bestaat uit de (algemeen) directeur, de directeur Bedrijfsvoering (a.i.) en de afdelingshoofden. In 2007 was het team als volgt samengesteld:

Op 1 januari 2008 zijn, vooruitlopend op de goedkeuring van het Organisatie- en Formatierapport, de nieuwe afdelingsnamen ingevoerd.



Steven Luitjens,
algemeen directeur



Herman Holtkamp,
directeur Bedrijfsvoering, tevens a.i. afdelingshoofd Centrale Staf (vanaf 2008: Ondersteunende staf)



Rien Stor, afdelingshoofd Architectuur & Realisatie. Vanaf 2008: Architectuur



Ronald Houtsma, afdelingshoofd Beheer. Vanaf 2008: Servicemanagement



Hedy van der Ende, afdelingshoofd Accountmanagement & Organisatieontwikkeling. Vanaf 2008: Markt. Tevens a.i. Hoofd Informatiebeveiliging



Marleen Stolze, directiesecretaris, tevens teamleider Communicatie

In 2007 is de Programmaraad elfmaal bijeengekomen

25 januari	reguliere bijeenkomst	15 augustus	bijeenkomst afvaardiging Programmaraad inzake AO/IC-verbeteringen
19 april	reguliere bijeenkomst	30 augustus	reguliere bijeenkomst
15 mei	bijeenkomst afvaardiging Programmaraad inzake AO/IC-verbeteringen	24 september	ingelaste bijeenkomst
31 mei	reguliere bijeenkomst	1 november	reguliere bijeenkomst inzake structurele financiering
21 juni	bijeenkomst afvaardiging Programmaraad inzake AO/IC-verbeteringen	13 december	reguliere bijeenkomst
2 augustus	ingelaste bijeenkomst inzake structurele financiering		

Eén opdrachtgever: de Programmaraad

GBO.Overheid maakt, zoals gezegd, onderdeel uit van het ministerie van BZK, directoraat-generaal BK. De aansturing van de organisatie is in handen van een Programmaraad, die materieel als opdrachtgever fungeert en waarin gemeenten, provincies, waterschappen, uitvoeringsorganisaties en de Rijksoverheid zijn vertegenwoordigd. Daarnaast heeft de raad een aanjaag-, controle- en toezichthoudende functie, onder meer op de financiële situatie. Ten slotte hebben de leden van de raad een ambassadeursfunctie in de richting van hun achterban.

In 2007 was de Programmaraad als volgt samengesteld:

Voorzitter

- De heer C. Franke, lid van de Raad van Bestuur Centraal Bureau voor Werk en Inkomen

Vertegenwoordigers Manifestgroep

- De heer W.A.J.M. Rovers, lid Managementteam Belastingdienst
- De heer A.P.G. Groothedde, lid Raad van Bestuur Kadaster

Vertegenwoordiger van de gemeenten

- De heer N.W. Borgesius, hoofd afdeling Informatiebeleid van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Vertegenwoordiger van de provincies

- De heer G. Th. den Uyl van de provincie Utrecht, per 19 april 2007 vervangen door de heer W. van Miltenburg, directeur Sturing van de provincie Overijssel

Vertegenwoordiger van de waterschappen

- De heer W.R. van Heemst, hoofd Waterschapsbeleid van de Unie van Waterschappen, per 24 september 2007 vervangen door de heer M. de Ruijter, senior beleidsmedewerker informatievoorziening en e-overheid

Vertegenwoordiger van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

- De heer H.J.M. van Zon, directeur Innovatie en Informatiebeleid Openbare Sector, directoraat-generaal Bestuur en Koninkrijksrelaties

Vertegenwoordiger van het ministerie van Economische Zaken

- De heer M.G.H. Verhagen, lid Managementteam directie ICT en Toepassing, directoraat-generaal Energie en Telecom.

Ook de algemeen directeur en directeur Bedrijfsvoering van GBO.Overheid nemen deel aan de Programmaraad-overleggen. GBO.Overheid verzorgt het secretariaat van de Programmaraad.

In 2007 is een afvaardiging (de heer W.A.J.M. Rovers, de heer N.W. Borgesius en de heer A. P. G. Groothedde) van de Programmaraad driemaal bij elkaar gekomen om de voortgang te bespreken van de implementatie van de aanbevelingen uit het AO/IC-rapport (Administratieve Organisatie/Interne Controle). Op 2 augustus en op 24 september vond er een ingelaste bijeenkomst plaats over het bekostigingsmodel, de vernieuwing BZK en de instellingsbeschikking van de Programmaraad.

Snel uitbreiden

‘Wij gebruiken sinds 2004 DigiD. In 2007 voeren we dit ook voor het Digitaal Klantendossier. Over het algemeen loopt deze voorziening goed. Maar DigiD kan niet zonder Single Sign On, zodat de gebruiker maar één keer hoeft in te loggen als hij naar een andere site surft. Heel snel invoeren dus! Ook verwacht ik van GBO.Overheid meer service en communicatie over de diensten. Wellicht dat één informatieloket voor afnemers uitkomst biedt.’

Rutger van Weelden, projectmanager Informatiemanagement CWI

STRALEND ZONNETJE EN TEGENWIND

Het afgelopen jaar was een jaar van bouwen en zaaien. Maar ook van spectaculaire groei, want DigiD kreeg er in 2007 maar liefst 3,5 miljoen burgerklanten bij. Ook de Overheidstransactiepoort (OTP) draaide volume, met name dankzij de deelname van de Douane en de Belastingdienst. Maar er waren ook flinke tegenslagen. De beloofde integratie van OTP met de Procesinfrastructuur van het Nederlandse Taxonomie Project (NTP) werd noodgedwongen uitgesteld, evenals de integratie van RINIS.

De generieke (basis)voorzieningen die GBO.Overheid in opdracht van de overheid beheert, zijn te verdelen in drie soorten productgroepen:

1. **Identificatie en authenticatie**
2. **Gegevensuitwisseling (inclusief standaardisatie)**
3. **Informatiebeveiliging**

Identificatie en authenticatie

De eerste productgroep bestaat uit voorzieningen die alles te maken hebben met identificatie en authenticatie. DigiD (oftewel digitale identiteit) is daarvan de meest aansprekende en bekende. Met DigiD kunnen overheden de identiteit en handtekening van burgers en bedrijven verifiëren. Voor burgers en bedrijven die overheidsdiensten via internet afnemen, is DigiD dus een handig hulpmiddel. Zij krijgen met één inlogcode toegang tot elektronische diensten van steeds meer overheidsinstellingen.

6 miljoen DigiD inlogcodes

DigiD is inmiddels een populair begrip, omdat het in 2007 dankzij de samenwerking met de Belastingdienst een spectaculaire groei heeft doorgemaakt. In november 2007 werd zelfs bekend dat het woord "DigiD" zou worden opgenomen in het Van Dale jaarboek 2007. Productmanager Kees Beljaars: 'Het aantal mensen met een DigiD inlogcode is in 2007 gestegen van 2,5 miljoen naar ruim 6 miljoen. Daarnaast maken steeds meer overheden gebruik van DigiD. Van 130 in 2006 naar 333 in 2007. Onder hen zijn

veel gemeenten.' Ook het gebruik van DigiD door burgers nam fors toe: van 3,5 miljoen transacties in 2006 naar 12,5 miljoen transacties in het afgelopen jaar.

"DigiD van je buurman"

Bij het indienen van de belastingaangifte bestaat de mogelijkheid met de eigen DigiD inlogcode de aangifte inkomstenbelasting van een ander te ondertekenen en in te sturen. In maart 2007 is deze mogelijkheid verkeerd uitgelegd. Dat resulteerde in berichten in de media als "Gebruik de DigiD van je buurman". Gelukkig bleef de reputatieschade beperkt. Het voorval geeft de noodzaak aan van de snelle beschikbaarheid van een machtigingsvoorziening (meer hierover in hoofdstuk 8).

Mijlpalen DigiD 2007

Op 1 maart 2007 heeft DigiD haar systeem aangepast voor burgers die voorheen geen DigiD inlogcode konden aanvragen omdat zij een afwijkend adres hadden. Het gaat daarbij om personen die bijvoorbeeld op een woonboot of vakantiepark wonen. Deze burgers staan wél ingeschreven in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA), maar hun adres staat daar vermeld als een zogeheten locatiebeschrijving. Deze controle kon DigiD vóór 1 maart niet uitvoeren. In 2007 heeft GBO.Overheid rondom DigiD diverse onderzoeken uitgevoerd. Zo is onderzocht wat de mogelijkheden zijn om DigiD inlogcodes in te trekken (revocatie). Bijvoorbeeld in het geval dat mensen komen te overlijden. Revocatie is aangemerkt als een gewenste aanpassing

in een volgende release van DigiD waarvan de voorbereidingen starten in 2008. Voor het komende jaar wordt een minder forse groei verwacht. Spannend is de komst van de Gemeenschappelijke Machtigingsvoorziening die naar verwachting in 2008 in beheer komt bij GBO.Overheid. Hoofd Servicemanagement Ronald Houtsma: 'De komst van de Gemeenschappelijke Machtigingsvoorziening (GMV) is een noodzakelijke en logische vervolgstap. Met DigiD kun je aangeven wie je bent. Met de GMV kun je aangeven wie wat mag, namens jou.'

Betrouwbare communicatie

GBO.Overheid ondersteunt haar afnemers ook met een "Public Key Infrastructure" voor de overheid, kortweg PKI-overheid. PKI-overheid zorgt voor betrouwbare elektronische communicatie binnen en met de Nederlandse overheid. PKI-certificaten zorgen voor een betrouwbare beveiliging van de over het internet verstuurd overheidsinformatie. Overheden kunnen deze PKI-certificaten gebruiken voor het beveiligen van websites (SSL), het zetten van rechtsgeldige elektronische handtekeningen, hoogwaardige authenticatie op afstand en het versleutelen van berichten.

Lisette Kramer, productmanager PKI-overheid, hierover: 'Het jaar 2007 was voor PKI-overheid een jaar van continuïteit. We hebben gedaan wat we altijd al deden: toezicht houden op particuliere organisaties die de certificaten uitgeven. De looptijd van de certificaten is verlengd en er is een analyse uitgevoerd, waaruit bleek dat er in 2008

Voorbeelden van dienstverlening via DigiD

Inzage gegevens

Ouders kunnen de hoogte van de kinderbijslag inzien bij de SVB. Bedrijven kunnen hun gegevens in het Handelsregister inzien.

Aanvragen regelen

Inwoners kunnen een subsidie of vergunning aanvragen bij hun gemeente. Patiënten van het Flevoziekenhuis in Almere kunnen online een afspraak maken.

Mutaties

Studenten regelen hun zaken online met de Informatie Beheer Groep. Denk aan het wijzigen van het e-mailadres zoals dat bij de IB-Groep bekend is. De IB-groep vraagt hiervoor DigiD op niveau midden te gebruiken: je DigiD inlogcode, aangevuld met een code die je per sms ontvangt.

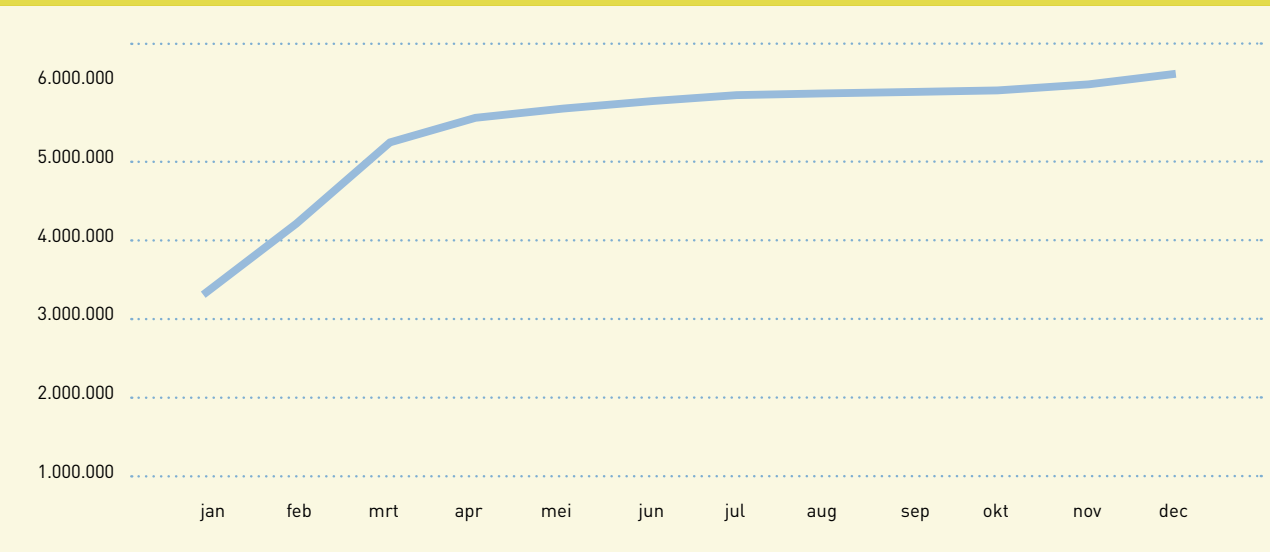
Transactie

Bijvoorbeeld het betalen van leges voor een uittreksel uit het geboorteregister.

Elektronische handtekening

Meld je aan als donor op www.donorregister.nl. Bevestig je registratie met je DigiD inlogcode.

Aantal geactiveerde DigiD inlogcodes in 2007 per maand (cumulatief)



een nieuwe aanbesteding moet plaatsvinden. Spannend is bovendien de op handen zijnde aansluiting van het ministerie van Defensie op PKI-overheid. Daarvoor zijn in 2007 al de nodige voorbereidingen getroffen. De uitrol hiervan staat gepland voor medio 2008.'

In 2007 is DigiD grootschalig gebruikt om elektronisch de belastingaangifte te doen. Om DigiD probleemloos te kunnen gebruiken, moet op de pc van de belastingplichtige de webbrowser (bijvoorbeeld Internet Explorer, Firefox) in orde zijn: het stamcertificaat PKI-overheid moet aanwezig zijn. PKI-overheid heeft contact opgenomen met de leveranciers van de webbrowsers om het stamcertificaat op te laten

nemen. Nadat het stamcertificaat al eerder is opgenomen in de meest gebruikte webbrowsers, is in 2007 het stamcertificaat ook standaard aanwezig in de Apple (MAC OS 10.4.9). De gebruikers van de webbrowser Safari krijgen geen meldingen meer bij het gebruik van DigiD.

Op 31 december 2007 waren er vier certificaatverstrekkers (CSP's) die PKI-overheid-certificaten kunnen uitgeven: CIBG (een uitvoeringsorganisatie van VWS), DigiNotar, ESG en Getronics PinkRocade. CSP's kunnen twee soorten certificaten uitgeven: certificaten op naam van een persoon en certificaten op naam van een organisatie. Met een persoon-gebonden certificaat kan een elektronische handtekening

worden gezet. Organisatiegebonden certificaten worden vooral gebruikt in de communicatie met webdiensten. Om in de toekomst de betrouwbaarheid van PKloverheid te kunnen garanderen, zal de achterliggende techniek (het algoritme) worden vernieuwd. De geplande wijziging voor 2007 is uitgesteld omdat de nieuwe versie nog niet aan alle eisen voldeed.

Gegevensuitwisseling

De tweede pijler van GBO.Overheid is gegevensuitwisseling. Overheidstransactiepoort (OTP) is daarvan het bekendste product. OTP is het elektronische postkantoor voor gegevensuitwisseling. Het ondersteunt en bevordert de elektronische communicatie tussen bedrijfsleven/burgers en overheden. Berichten worden afgeleverd bij OTP die ze vervolgens elektronisch bij de afnemers bezorgt. In 2007 is er een flinke groei geweest van het aantal verzonden berichten. Dat kwam voornamelijk door de elektronische berichtuitwisseling met de Douane en de Belastingdienst: 'Er zijn in 2007 maar liefst 13,5 miljoen berichten via OTP verstuurd. In 2006 waren dat 3 miljoen berichten', aldus Lisette Kramer, productmanager van OTP. Een mooi voorbeeld van andere ontwikkelingen op het gebied van gegevensuitwisseling is de proef van het UWV. Arbodienst Maetis stuurt haar ziekte- en herstelmeldingen voortaan elektronisch naar het UWV via de OTP. Hierdoor kan de informatie sneller worden verwerkt.

eXtensible Business Reporting Language (XBRL)

eXtensible Business Reporting Language (XBRL) is een open standaard om financiële gegevens uit te wisselen via het internet. Deze open standaard maakt het mogelijk om gegevens elektronisch uit te wisselen, te analyseren en te bewerken, waardoor gegevens over bijvoorbeeld inkomstenbelasting, loonbelasting en de jaarrekening eenvoudig uitgewisseld kunnen worden. XBRL is gebaseerd op XML.

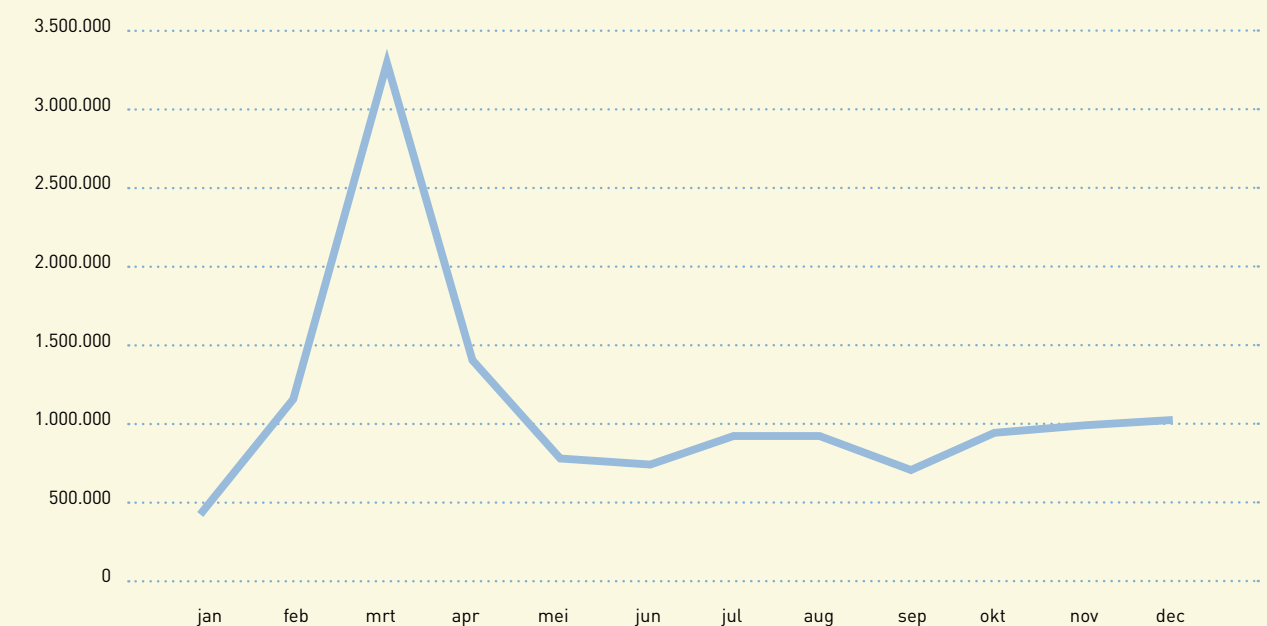
Nederlands Taxonomie Project

Het Nederlandse Taxonomie Project (NTP) maakt het voor ondernemers gemakkelijker om hun financiële gegevens elektronisch aan te leveren bij de Kamer van Koophandel, de Belastingdienst of het Centraal Bureau voor de Statistiek. NTP is een initiatief van de ministeries van Justitie, Financiën, Economische Zaken en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Proces Infrastructuur

De Proces Infrastructuur (PI) is een infrastructurele voorziening die zorgt voor de effectieve en efficiënte uitwisseling van financiële verantwoordingsinformatie tussen ondernemers en/of intermediairs en vragende partijen.

Totaal aantal berichten via OTP per maand



RINIS

Stichting RINIS, Routeringsinstituut (inter)Nationale Informatiestromen, is een samenwerkingsorganisatie van grote Nederlandse publieke uitvoerders. Het is een netwerkorganisatie die partijen ondersteunt bij alle aspecten rondom de uitwisseling van gegevens ten behoeve van de uitvoering van publieke taken.

Ook is OTP inmiddels een cruciale en gewaardeerde schakel voor alle im- en exportactiviteiten rondom Schiphol en de belangrijkste Nederlandse havens. Directeur Steven Luitjens van GBO.Overheid: 'Niemand heeft in de gaten wat voor ramp we op het gebied van im- en export zouden hebben als de OTP zijn werk niet zou doen. Gelukkig maar, want dat betekent ook dat de OTP nooit hapert.'

Mijlpalen Overheidstransactiepoort 2007

Op 10 mei 2007 is de proef met de Douane op OTP succesvol afgerond. Eind mei vond de officiële vrijgave plaats. De verwachting is dat er de komende twee jaar tweeduizend bedrijven zullen aansluiten op OTP om gegevens uit te wisselen met de Douane. Op 2 oktober 2007 zijn de externe koppelvakspecificaties gepubliceerd. In 2007 zijn diverse vooronderzoeken rondom OTP uitgevoerd. Zo is vastgesteld dat het relatief gemakkelijk is meervoudige aflevering toe te voegen aan OTP SOAP 2008. Dit zal gebeuren op het moment dat afnemers van OTP SOAP 2008 aangeven daar behoefte aan te hebben.

Goede samenwerking

'In april 2008 ronden we de evaluatie van onze succesvolle pilot met ziek-/betermeldingen via OTP af. In het begin waren er wat technische strubbelingen, maar die hadden meer te maken met de infrastructuur bij UWV en zorgverzekeraar Maetis. Al snel bleek de elektronische berichtenstroom betrouwbaarder dan de papieren. Dat zegt wat over OTP en beheerder GBO.Overheid. Bij onduidelijkheden konden we altijd bij hun helpdesk terecht, ook de terugkoppeling was goed. De komende jaren gaat heel veel verkeer via de OTP lopen. Ons vertrouwen heeft het.'

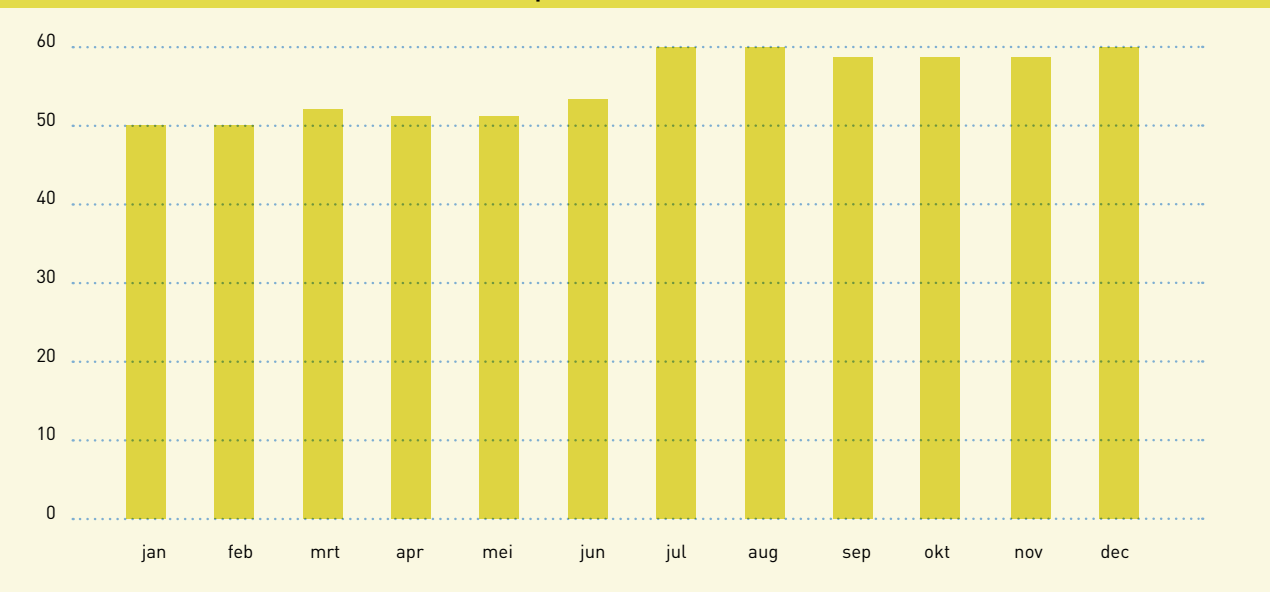
Dingelman Schakel, consultant UWV

Tegenwind

Niet alles verliep in 2007 even vlot. 'GBO.Overheid is nog niet automatisch het concentratiepunt waar dingen samenkomen', vertelt hoofd Architectuur & Realisatie Rien Stor. 'Daardoor kunnen we nog geen volumes maken. Een aantal zaken is gelukt, denk aan de verbeteringen van DigiD. Maar er is hier en daar ook sprake van forse tegenwind.'

Stor vervolgt: 'GBO.Overheid en het Nederlandse Taxonomie Project (NTP) hebben de intentie uitgesproken om tot één koppelvak te komen: OTP SOAP 2008. Dat is een samenvoeging van de OTP SOAP versie 2.0, die GBO.Overheid in beheer heeft, en de Procesinfrastructuur die NTP op dit moment beheert. Graag had ik in 2007 die beloofde integratie geregeld. Waardoor het mogelijk zou worden om de beloofde XBRL-berichten uit te wisselen via OTP. Dat is nog niet gelukt omdat nog geen zekerheid kon worden verkregen dat NTP aan de door ons - in overleg met onze afnemers - gestelde eisen voldeed. Nu is het gepland voor 2008. Ook de integratie van RINIS loopt vertraging op. Daartoe ondertekenden RINIS en GBO.Overheid op 4 december 2006 een intentieverklaring. Om verschillende redenen is organisatorische samenvoeging op de waakvlam stand gezet. Wel is de samenwerking verstevigd, niet alleen tussen de architecten van de afzonderlijke organisaties, maar ook door gezamenlijk de markt te benaderen.'

Totaal aantal nieuwe deelnemers GOVCERT.NL per maand (cumulatief)



Open standaard basisvoorwaarde e-overheid

GBO.Overheid.nl verzorgt het secretariaat van het College en Forum Standaardisatie. Het College en het Forum spelen een belangrijke rol op de weg naar een erkende standaard. In 2007 is op verzoek van de staatssecretaris van Economische Zaken onderzoek verricht naar meer voortvarendheid in het gebruik van open standaarden bij de overheid. Open standaarden zijn een basisvoorwaarde voor de e-overheid. Door open standaarden kunnen informatiesystemen met elkaar communiceren, omdat er afspraken zijn gemaakt over de te gebruiken techniek, taal en bedrijfs-

processen. Dit maakt het gebruik van éénmalige gegevensaanlevering, plaats- en tijdsafhankelijke transacties en elektronische dossiers mogelijk. Hierin past ook goed de komst van de Overheidsservicebus (OSB). Dit is een - inmiddels vastgestelde - set van standaarden, waarmee vragen en meldingen tussen overheden op een standaardwijze elektronisch worden afgehandeld. Naar verwachting neemt GBO.Overheid de OSB in 2008 in beheer.

Informatiebeveiliging

GOVCERT.NL valt onder de derde productlijn waar GBO. Overheid zich mee bezighoudt: informatiebeveiliging. GOVCERT.NL ondersteunt organisaties (overheid en vitale sectoren met een publieke taak) bij ICT- en informatiebeveiliging met diensten als preventie, waarschuwing, advisering, kennisdeling en monitoring. Ook assisteert GOVCERT.NL 24 uur per dag en zeven dagen per week bij het voorkómen en afhandelen van ICT-veiligheidsincidenten. Het aantal deelnemers aan GOVCERT.NL groeit gestaag. Het afgelopen jaar is een aantal partijen uit de vitale sectoren op GOVCERT.NL aangesloten. Zo maken meerdere waterbedrijven en Tennet (elektriciteitsvoorziening) nu gebruik van de dienstverlening. In het derde kwartaal van 2007 zijn ook ProRail (railinfrabeheerder), de gemeente Amsterdam en de provincie Groningen lid geworden. Daarmee komt het aantal deelnemers op 59.

Projecten

In samenwerking met het Nationale Infrastructuur Cyber Crime (NICC) is eind 2006 een proef gestart voor zogeheten informatie-knooppunten. Deze proef is in 2007 uitgerold. Overheid en partijen uit de vitale sectoren zitten met elkaar om de tafel waarbij GOVCERT.NL een kennisrol vervult. Daarnaast heeft GOVCERT.NL, in opdracht van het NICC, samen met de Nederlandse banken een "Notice and Take Down"-pilot gedraaid om zogenoemde "phishingsites" uit de lucht te halen. Ook de Monitoringdienst is het afgelopen jaar flink gegroeid. Bij een aantal deelnemers zijn sensoren

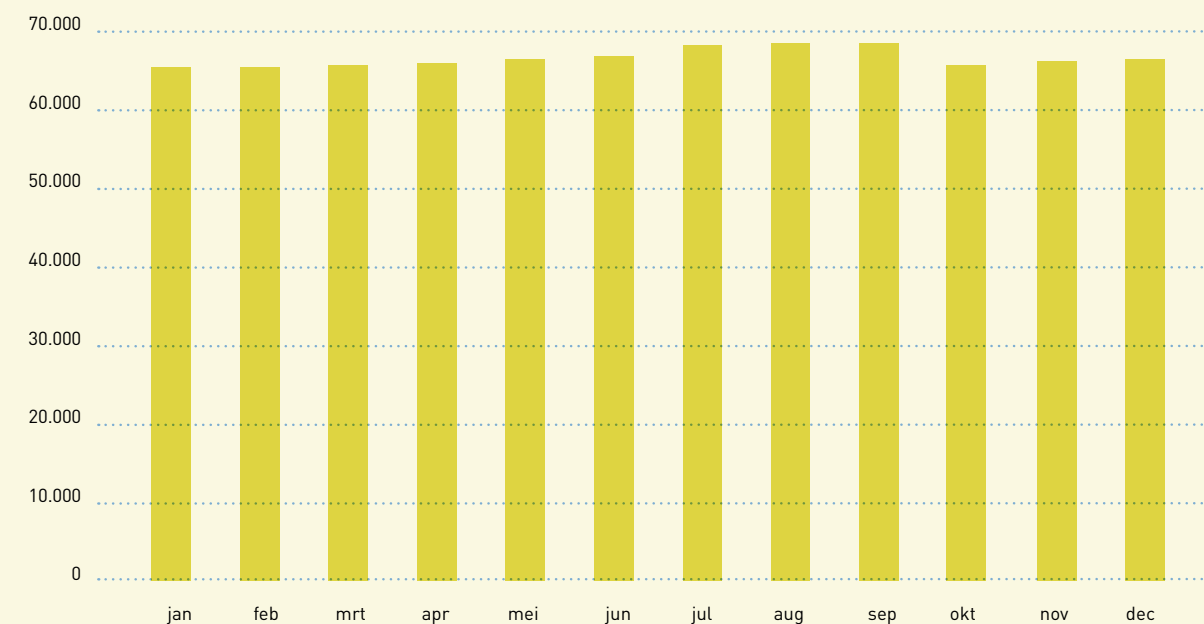
Internationaal is er ook grote belangstelling voor GOVCERT.NL. Het jaarlijkse, internationale GOVCERT.NL-symposium op 18 en 19 oktober 2007 trok meer dan 450 deelnemers. In 2007 was het thema "Are you master of your own identity?".

geplaatst om meer inzicht te krijgen in aanvallen met computervirussen van buitenaf. Op die manier zijn de systemen nog beter te beveiligen.

Herpositionering Waarschuwingsdienst

Waarschuwingsdienst.nl van GOVCERT.NL heeft sinds eind 2007 69.000 leden. Dat betekent een groei van meer dan duizend in 2007, minder dan aanvankelijk verwacht. Waarschuwingsdienst.nl informeert computergebruikers thuis en binnen het kleinbedrijf via de website, e-mail en sms over actuele bedreigingen op het internet. Deze dienst is gratis en bedoeld voor iedereen die zo veilig mogelijk gebruik wil kunnen maken van de computer. De groei stagneert. Om die reden gaat GBO.Overheid nadenken over een herpositionering van Waarschuwingsdienst.nl, met de bedoeling meer mensen te bereiken.

Totaal aantal leden Waarschuwingsdienst.nl per maand (cumulatief)



CONTINUÏTEIT, GROEI EN TEGENSLAG

Het afgelopen jaar stond in het teken van professionalisering van de eigen organisatie, continuïteit en groei. Tegelijkertijd was er tegenslag. De verdere inrichting van het besturingsmodel belandde, lopende de reorganisatie bij het moederdepartement BZK, in de ijskast. Ook bleef er lang onduidelijkheid over de financiering. In dit hoofdstuk meer over de belangrijkste organisatorische ontwikkelingen in 2007.

Serviceorganisatie

GBO.Overheid richt zich als regieorganisatie op vraagbundeling en op de tactische aansturing van externe partijen om het beheer van haar voorzieningen te realiseren. Operationeel beheer is zoveel als mogelijk uitbesteed. Een onderdeel van de Belastingdienst coördineert het operationele beheer van DigiD en Overheidstransactiepoort. Tevens verzorgt deze Serviceorganisatie vanuit Apeldoorn de aansluiting van afnemers op onze voorzieningen.

Herman Holtkamp is in april 2007 als directeur Bedrijfsvoering tijdelijk aangetrokken om de nieuwe (beheers) organisatie in te richten. 'We hebben in korte tijd bereikt, waar andere bedrijven soms wel drie jaar over doen', vertelt hij hierover.

Bedrijfsvoering, Third Party Mededeling

Begin 2007 heeft een extern adviesbureau een rapport uitgebracht over de inrichting van de administratieve organisatie en interne controle. Diverse aanbevelingen hieruit zijn inmiddels uitgevoerd. Zo stelt GBO.Overheid ieder kwartaal een interne rapportage op voor het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en een externe rapportage voor de Programmaraad. Ook zijn de contractadministraties van GBO.Overheid en de Serviceorganisatie geïntegreerd. De Serviceorganisatie, formeel onderdeel van de Belastingdienst, verzorgt het operationeel beheer voor GBO.Overheid.

'We hebben in korte tijd bereikt, waar andere bedrijven soms wel drie jaar over doen.'

HERMAN HOLTkamp, DIRECTEUR BEDRIJFSVOERING,
OVER DE BEDRIJFSVOERING IN 2007

De auditdienst van het ministerie van BZK voert begin 2008 een eerste audit uit. Ondertussen vinden conform de "plan-do-check-act"-cirkel continu verbeteringen plaats. Holtkamp: 'Tegelijkertijd zijn we in 2007 een Third Party Mededinging (TPM) traject gestart voor onze belangrijkste diensten. Een TPM is een schriftelijke verklaring van een onafhankelijke en onpartijdige auditor over de kwaliteit van onze diensten. Iedere afnemer van onze producten kan voortaan bij ons zo'n Third Party Mededeling aanvragen. In 2007 heeft GBO.Overheid een TPM ontvangen voor de diensten DigiD, OTP en PKloverheid. Verbeteracties en een TPM over de voorzieningen moeten uiteindelijk in 2009 leiden tot een TPM voor heel GBO.Overheid.'

Uitstel verzelfstandiging

Plannen voor een snelle verzelfstandiging van GBO.Overheid zijn in 2007 voorlopig in de ijskast gezet. GBO.Overheid wil als zelfstandig onderdeel van de Rijksoverheid met een zekere mate van vrijheid, maar onder volledige ministeriële verantwoordelijkheid, gaan opereren. Maar door de reorganisaties bij de Rijksoverheid en het ministerie van BZK gaat dit voorlopig niet door. Wel komt er een onderzoek naar de taakverdeling tussen stichting ICTU, Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR) en GBO.Overheid.

Financieringsmodel

In 2007 maakt de Belastingdienst de overstap van haar eigen sofi/pincode naar de DigiD inlogcode. Die beslissing leidt tot een fenomenale groei van het aantal DigiD inlogcodes. Echter, door het succes van DigiD en ook Overheidstransactiepoort ontstaat een exploitatietekort, en daardoor onzekerheid over de financiering van GBO.Overheid in de komende jaren. Belangrijk obstakel daarbij is dat overheidsorganisaties niet verplicht zijn gebruik te maken van de producten van GBO.Overheid. Ook ontbreekt in een aantal gevallen een duidelijke relatie tussen - de kosten voor - het gebruik van de voorziening en - de kosten voor - het beheer ervan.

GBO.Overheid ontvangt jaarlijks € 14 miljoen uit de schatkist, maar dit bedrag bleek al in 2006 niet voldoende om alle groeiplannen te realiseren. Het kabinet stelde bij de voorjaarsnota 2007 eenmalig een aanvullend bedrag van € 26,3 miljoen ter beschikking. Ook werd afgesproken om medio 2007 de budgettaire problemen structureel op te lossen. Besluiten daartoe zijn uitgesteld tot de voorjaarsnota van 2008. Eerst gaan topambtenaren van betrokken ministeries en de grootste afnemers van GBO.Overheid met elkaar twee opties bespreken: óf GBO.Overheid wordt gefinancierd uit de schatkist, óf afnemers betalen voortaan voor diensten als DigiD of OTP.

Geruisloze dienstverlening

'Wij maken sinds twee jaar gebruik van de OTP en sturen ruim 155 documenten per dag naar de douane. Dat gaat perfect, geruisloos. Dat is ook het enige wat ik wil horen. Want dat betekent dat het prima werkt.'

Dick Weijgertze, eigenaar Jac. Meisner, internationaal expeditiebedrijf B.V., Rotterdam



DE OMGEVING WAARIN GBO.OVERHEID WERKT

HECTISCH VAARWATER

GBO.Overheid werkt in een dynamische omgeving. In 2007 staan de ontwikkelingen op het gebied van ICT, e-overheid en maatschappij niet stil. Een greep uit een aantal belangrijke gebeurtenissen geeft een goed beeld van de hectische wereld waarin GBO.Overheid werkt.

College Standaardisatie

In april 2007 vindt de eerste vergadering plaats van het College Standaardisatie, een bestuurslichaam dat uit veertien topambtenaren van verschillende overheidsorganisaties bestaat. Doel van het college is de uitwisseling tussen bedrijven, burgers en overheden te bevorderen, waarbij de nadruk ligt op standaardisatie.

ICT-averij

Met de miljarden aan ICT-averij loopt het volgens minister Ter Horst (BZK) niet zo'n vaart. In oktober maakt zij de inventarisatie bekend van alle grote ICT-projecten bij de overheid. Het probleem zit 'm in de veranderende wet- en regelgeving en in het feit dat afzonderlijke onderdelen van grote projecten onder de verantwoordelijkheid van verschillende organisaties vallen. In die dagen beweert Rob Meijer, adviseur bij "Het Expertise Centrum", dat het best wel eens zo zou kunnen zijn dat de geslaagde projecten binnen de overheid zoveel baten genereren dat die de kosten van mislukte projecten compenseren.

BSN

De Eerste Kamer stemt in de zomer in met de Wet Algemene Bepalingen Burgerservicenummer (BSN). BSN is de nieuwe naam van het sofinummer en kan breder worden gebruikt. Hierdoor kunnen ook organisaties in de publieke sector, zoals het onderwijs en de zorg, DigiD gaan gebruiken. BSN is op 26 november 2007 ingevoerd.

Incidenten

In november vindt de eParticipatietop plaats, met als kernvraag hoe burgers te betrekken bij bestuur en maatschappelijke vraagstukken. November is ook de maand van de incidenten. Zo gluren medewerkers van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) in de computers van de Geassocieerde Persdiensten (GPD). In Engeland raken twee cd-roms, met daarop de persoonlijke gegevens van 9,5 miljoen ouders en 15,5 miljoen kinderen, kwijt in de post. Cd's van de Britse belastingdienst met daarop bankrekening- en sofinummers, komen niet aan bij de Britse rekenkamer. Het vertrouwen in e-government loopt een deuk op.

'De elektronische overheid heeft een nationaal urgentieprogramma nodig'

COMMISSIE POSTMA/WALLAGE IN HAAR RAPPORT 'HET UUR VAN DE WAARHEID', GEPUBLICEERD OP 20 DECEMBER 2007

Het ICT-rapport van de Algemene Rekenkamer, dat eind november verschijnt, heeft kritiek op de bedragen die met de ICT-averij zijn gemoeid. Ondanks een ambitieuze minister, bevlogen kamerleden en ijverige marktpartijen rijzen de kosten uit de pan. Het advies luidt: 'Wees realistisch in uw ambitie en zorg ervoor dat u greep heeft op uw ICT-projecten'.

Kabinetsdoelstelling beschikbaarheid digitale dienstverlening gehaald

Op 11 december 2007 maakt het ministerie van BZK bekend dat maar liefst 67 procent van de overheidsproducten elektronisch aangeboden wordt. Dat is een toename van het aanbod van de elektronische dienstverlening door de overheid met bijna 6 procent ten opzichte van 2006. In vergelijking met 2004 is de groei zelfs meer dan 17 procent. Zowel bij de score van de producten voor burgers (66%) als voor bedrijven (68%) wordt de kabinetsdoelstelling van 65 procent behaald. Dit blijkt uit de jaarlijkse Overheid.nl-monitor die Overheid heeft Antwoord© uitvoert in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

‘Nederland Open in Verbinding’

Met het actieplan “Nederland Open in Verbinding” zet staatssecretaris Heemskerk (Economische Zaken) in december stappen om gebruik van open standaarden en open source software in de publieke sector te stimuleren. Vanaf 1 april 2008 moeten de rijksdiensten met het “Open Document Format” aan de slag, waardoor ze minder afhankelijk zijn van IT-leveranciers. Op 20 december verschijnt de commissie Postma/Wallage met een onthullend rapport (zie kader).

ADVIES COMISSIE POSTMA/WALLAGE:

‘HET UUR VAN DE WAARHEID’

In 2007 krijgt de commissie Postma/Wallage het verzoek van de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) onderzoek te doen naar de mogelijkheid om baten te benutten voor de gewenste investeringen in de e-overheid en naar de manier waarop de sturing op de invoering van de e-overheid kan worden verbeterd.

Onvoldoende samenhang tussen de departementale projecten en tussen lokale en nationale inspanningen. Grote verschillen in snelheid door gefragmenteerde besluitvorming. Dat zijn de voornaamste eerste indrukken van de commissie. Burgers en bedrijven weten daardoor niet goed wat zij de komende jaren van de overheid kunnen verwachten op het gebied van

elektronische dienstverlening. Ook concludeert de commissie dat gevoel van urgentie ontbreekt.

Volgens de commissie wordt er niet voldaan aan de voorwaarden die nodig zijn om landelijke projecten goed te laten landen bij gemeenten. Bovendien hebben gemeenten het gevoel overladen te worden met initiatieven. De commissie adviseert om prioriteiten te stellen: ontwikkel en voer een infrastructuur in die de noodzakelijke voorwaarde vormt voor goed elektronisch verkeer tussen overheid en burger en zorg vervolgens voor goede voorbeeldprojecten. De commissie stelt dat de elektronische overheid een nationaal urgentieprogramma nodig heeft.

DE KUNST DER VERLEIDING

GBO.Overheid kent geen gedwongen winkelnering. De organisatie moet haar afnemers overtuigen van de toegevoegde waarde van haar generieke en infrastructurele voorzieningen. Hoe doet zij dat? Over marktbenadering en de kunst der verleiding.

De potentiële markt van GBO.Overheid bestaat uit zo'n 1.600 overheidsinstanties. Hedy van der Ende van de afdeling Accountmanagement & Organisatieontwikkeling en verantwoordelijk voor de markt, legt uit: 'Dat betekent dat we voor een actieve marktwerking keuzes moeten maken. Dat doen wij op basis van betrokkenheid van organisaties bij de e-overheid, van de organisatiegraad van een sector en van de mogelijkheid om op korte termijn successen te boeken. In 2007 hebben we ons op drie voor GBO.Overheid "nieuwe" sectoren georiënteerd, Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV), Openbare Orde en Veiligheid (OOV) en de Milieuketten. Daarnaast waren gemeenten, provincies, waterschappen en de Manifestpartijen onze belangrijkste afnemers.'

Ondersteuning afnemers

In 2007 hebben de drie accountmanagers van GBO.Overheid gezamenlijk 337 bezoeken afgelegd bij (potentiële) afnemers, twaalf evenementen georganiseerd en een actieve bijdrage geleverd aan 24 evenementen. Een andere belangrijke taak van de accountmanagers en binnendienstmedewerkers is ondersteuning van afnemers door vragen te beantwoorden. Vragen hebben veelal betrekking op DigiD: Kunnen zorgaanbieders aangesloten worden op DigiD? Hoe lang duurt het aansluiten op DigiD? Is er verschil in de aansluiting op DigiD voor burgers en voor bedrijven?

Advies

Van der Ende vervolgt: 'In oktober heeft een extern organisatie- en adviesbureau ons het marketingadvies gegeven om niet meer vanuit de drie afzonderlijke producten te denken, maar meer vanuit productlijnen: identificatie en authenticatie, gegevensuitwisseling en informatiebeveiliging. Bovendien was het advies beter naar de vraag bij de afnemer te kijken. Verder hebben we in het laatste kwartaal van 2007 onze benadering herijkt, waarbij we diverse sectoren, zoals de zorgsector, hebben verkend en onderzocht hoe we beter inzicht kunnen krijgen in de mogelijkheden om onze diensten ook hier af te zetten.'

'We bieden kennis en overzicht en weten veel van de e-overheid.'

HEDY VAN DER ENDE, HOOFD ACCOUNTMANAGEMENT & ORGANISATIE-ONTWIKKELING, OVER DE KUNST DER VERLEIDING

Ontwikkelingen

Het jaar 2007 stond vooral in het teken van kennismaken met de markt en het inrichten van de afdeling. 'We waren een jonge, relatief onbekende organisatie en moesten onze strategie bepalen', vertelt Van der Ende. 'Al snel merkten we dat we in een gedifferentieerde markt werken, die zich niet in één richting ontwikkelt. Grote organisaties hebben soms al veel op orde, terwijl er bij kleine organisaties vaak nog veel moet gebeuren. Daar kunnen we snel toegevoegde

januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Publiekscampagne DigiD (internet, print, radio)			Jaarvergadering in Figi, Zeist, en uitreiking van het eerste Jaaroverzicht en het Magazine			DigiD is een van de 50 finalisten van de e-Government Awards.		Seminar "Samenwerkende overheden" in het Spaansche Hof, Den Haag. Uitreiking visiedocument "Het perspectief van GBO.Overheid: De warme kraan zit altijd links".		DigiD ontvangt het "EU Good Practice Label 2007". Dat gebeurt op aanbeveling van het "European e-Government Awards Consortium".	
'Publicatieplein', een extranet-faciliteit voor relaties van GBO.Overheid en/of ICTU-programma's, gaat live.				Eerste uitgave externe nieuwsbrief 'Koppelvlak'. De nieuwsbrief verschijnt hierna nog tweemaal in 2007.						Website forumstandaarisatie.nl gaat live.	
										Aanpassing websites PKIoverheid, Overheids-transactiepoort en GBO.Overheid aan webrichtlijnen.	

waarde bieden. Wat je wel overal ziet is dat de e-overheid iedereen bezighoudt.' GBO.Overheid zal de lijn van 2007 voortzetten in 2008: 'Overheidsorganisaties zullen volgend jaar meer van GBO.Overheid gaan zien', aldus Van der Ende.

'2007 was het jaar van het kennis maken met van de markt.'

HEDY VAN DER ENDE, ACCOUNTMANAGEMENT & ORGANISATIEONTWIKKELING, OVER MARKTBENADERING

Communicatie: de basis is gelegd

In 2007 heeft GBO.Overheid de basis gelegd voor alle communicatie. Marleen Stolze, teamleider Communicatie, blikt terug: 'We communiceren in principe alleen met overheidsorganisaties. Daarop zijn een aantal uitzonderingen, die met name betrekking hebben op DigiD: de publiekscampagne, de website en de uitgifte van de brief met activeringscode. Doel is uiteraard dat zoveel mogelijk overheden gebruik maken van onze voorzieningen. Onze boodschap daarbij is dat samenwerking loont. De afnemers op hun beurt communiceren met burgers en bedrijven. Om een diffuse boodschap te voorkomen is daarvoor een toolkit met communicatiemateriaal beschikbaar.' Afnemers kunnen via www.publicatieplein.nl communicatiemateriaal downloaden. Zo zijn er folders en posters beschikbaar, die afnemers online kunnen aanpassen aan hun eigen wensen. Om meer

bekendheid te geven aan Publicatieplein konden afnemers van DigiD in november gedurende twee weken gratis materiaal bestellen. Daar is gretig gebruik van gemaakt. In 2007 is door een vooraanstaand merkenbureau onderzoek gedaan naar de inrichting van het merkensysteem van GBO.Overheid en bijbehorende merknamen. Stolze: 'Daaruit blijkt dat een aantal merknamen aan vernieuwing toe zijn. Nieuwe merknamen moeten passen bij onze identiteit. Wat die is? GBO.Overheid is betrouwbaar, betrokken en ambitieus.

Vertrouwen in DigiD

'Wij gebruiken DigiD voor burgervragen en meldingen via onze website. Later komen daar elektronische aangiftes en vergunningaanvragen bij. DigiD is populair. Ondanks weinig publiciteit daarover en het feit dat mensen ook zonder DigiD op de website meldingen kunnen doen, kiest nu al 12% van onze bezoekers voor DigiD. Burgers hebben er dus vertrouwen in.'

Dirk Weggeman, hoofd medewerker Beheer Politie Servicecentrum Rotterdam-Rijnmond

Klachten | van burgers

De klachten die GBO.Overheid heeft ontvangen van burgers, hadden te maken met DigiD. Niet onverwacht, aangezien eind 2007 meer dan 6 miljoen burgers beschikken over een DigiD inlogcode.

In 2007 ontving de DigiD helpdesk bijna 700.000 vragen per telefoon (0800 023 04 25). Deze helpdesk is open op werkdagen van 08.00u tot 22.00u. In de laatste week van maart was de helpdesk ook in het weekeinde bereikbaar vanwege de belastingaangifte. Daarnaast werden in 2007 bijna 90.000 vragen per e-mail (info@digid.nl) ontvangen. Tot slot ontving de helpdesk DigiD 2.307 brieven.

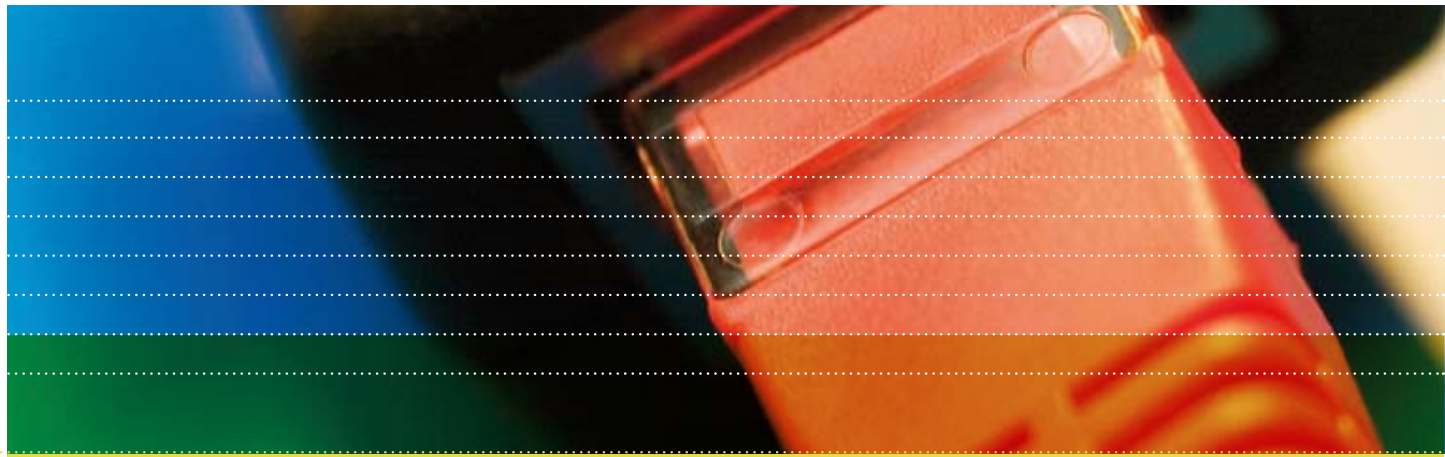
Van al die vragen, zijn 271 als klacht bestempeld. Hiervan zijn 25 bij de Nationale Ombudsman aangemeld. Van die 25 klachten betrof het in zeven gevallen burgers met aan afwijkend adres. Niet-ingezetenen kunnen vooralsnog geen DigiD inlogcode aanvragen, omdat DigiD gebruik maakt van de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA), die niet-ingezetenen niet

registreert. Andere klachten hadden betrekking op het niet aankomen van de DigiD activeringscode, vooral vanwege afwijkende adressen met huisnummer toevoegingen, of het aanvragen en/of activeren van een DigiD inlogcode.

In de meeste gevallen, daar waar mogelijk, zijn de klachten tot tevredenheid van betrokkene opgelost.

Klachten | van afnemers

In 2007 hebben acht afnemers een klacht bij GBO.Overheid ingediend, zeven hadden betrekking op DigiD, één op Overheidstransactiepoort. Een aantal klachten bleek bij navraag gebaseerd te zijn op miscommunicatie of eenvoudig op te lossen.



Hoofdstuk 8

2008: GESPANNEN VERWACHTINGEN EN NIEUWE VOORZIENINGEN

Voor GBO.Overheid wordt 2008 een spannend jaar. Wat wordt er bijvoorbeeld - in verband met de reorganisatie van het ministerie van BZK - besloten over het onderzoek naar de taakafbakening tussen het Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR), ICTU en GBO.Overheid? Wat voor gevolgen heeft dat voor de bestuurlijk-juridische structuur? En valt er een besluit over de financiering van de voorzieningen van GBO.Overheid?

Als het aan GBO.Overheid ligt, blijft de organisatie zich in 2008 krachtig inzetten voor het optimaal beheren en doorontwikkelen van de in beheer zijnde voorzieningen en voor verbetering van haar bedrijfsvoering. Daarbij gaat de organisatie uit van een gemiddeld groeiscenario en zal ze streven naar hetzelfde kostenniveau als dat van 2007. Met het risico dat als de prognosecijfers in de loop van het jaar naar boven moeten worden bijgesteld, dat tot een bijstelling van de budgetten zal leiden. Ten slotte wil GBO.Overheid een meerjarenbeleidplan (MBP) opstellen, dat inzicht moet geven in ontwikkeling, kosten en gebruik op de langere termijn.

Nieuwe voorzieningen

Ook in 2008 zullen de afnemers van GBO.Overheid verbetering van hun dienstverlening aan burgers en bedrijven hoog in het vaandel hebben staan. De vraag naar meer functionaliteit zal daardoor waarschijnlijk groeien. GBO.Overheid wil drie nieuwe voorzieningen in beheer nemen, waarvoor circa €10 miljoen additionele financiering nodig is.

1. Koppelnets Publieke Sector (KPS), inclusief Haagse Ring
Deze voorziening voorziet in een standaard koppeling tussen de bedrijfsnetwerken van publieke organisaties, waardoor er één virtueel overheidsnetwerk ontstaat. Daarmee vervalt in veel situaties de noodzaak om voor elke toepassing aparte netwerkvoorzieningen aan te leggen. Bovendien ondersteunt zo'n netwerk de uitwisseling van informatie tussen publieke organisaties op een veilige en effectieve

wijze. De "Haagse Ring" is de eerste toepassing van KPS ten behoeve van de departementen en een aantal diensten en uitvoeringsorganisaties.

2. Overheidsdienstenplatform (ODP): realisatie van de Overheidservicebus (OSB) en de Terugmeldfaciliteit (TMF)

De OSB realiseert een efficiënte berichtenuitwisseling tussen overheidsorganisaties door standaarden voor de logistiek te leveren. Voorbeeld is de "OSB Gateway", die het adresseren en ontvangen van berichten regelt. De TMF maakt het mogelijk dat verkeerd ontvangen gegevens van een basisregistratie worden teruggemeld. Deze faciliteit voorkomt dat een afnemer aan verschillende basisregistraties, en in het ergste geval steeds op een andere wijze, die verkeerd ontvangen gegevens moet terugmelden.

3. Gemeenschappelijke Machtigings- en Vertegenwoordigingsvoorziening (GMV) De burger wil zich in zijn communicatie met de e-overheid soms laten vertegenwoordigen. Ook bedrijven willen gemachtigden kunnen inzetten bij hun contact met de e-overheid. Om dit mogelijk te maken, namen de Ministeries van Economische Zaken en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties het initiatief tot het programma GMV. De Belastingdienst zal de 'launching customer' van de GMV worden.

De drie hierboven genoemde voorzieningen zijn op dit moment in ontwikkeling bij Stichting ICTU en komen naar verwachting in 2008 in beheer bij GBO.Overheid.

JAARREKENING

Jaarrekening GBO.Overheid 2007 (in € x 1.000)

Baten		Lasten	
Structurele financiering	13.800	DigiD	23.562
Aanvullende financiering	24.190	Overheidstransactiepoort	11.030
PRIMA-gelden DigiD	2.400	PKIoverheid	253
		Informatiebeveiliging	4.247
		Forum Standaardisatie	1.298
Totale baten	40.390	Totale lasten	40.390

Nadat in 2006 de administratieve organisatie is gekanteld naar de voorzieningen van GBO.Overheid, is in 2007 verder gewerkt aan de financiële structuur van GBO.Overheid. Met name is er veel energie gestoken in het opzetten van een transparante kostprijsadministratie voor de bepaling van een inzichtelijke integrale kostprijs per voorziening. In bijgaande jaarrekening vindt u de uitgaven per voorziening. Hiermee is een basis gecreëerd voor het bepalen van de meerjarige uitgaven van de voorzieningen.

GBO.Overheid is in 2007 gestart met een centrale structurele financiering van € 13,8 miljoen. Dit is gedurende 2007 met € 24,2 miljoen opgehoogd vanuit het Ministerie van Financiën om het explosief gegroeide gebruik van de voorzieningen op te kunnen vangen. Tenslotte is € 2,4 miljoen aanvullende financiering aan GBO.Overheid beschikbaar gesteld door het Programma Implementatie ICT-Agenda (PRIMA) voor doorontwikkeling van de voorziening DigiD.

