



## het ABC van de andere overheid



## Vooraf

GBA, Superpilots, StUF, no wrong door, samenwerkingsverband, prestatie-indicator, Pragmatika, landelijk raadpleegbare deelverzameling, GIS, transparantie, meervoudig gebruik, ketenintegratie...

Zomaar een greep uit de ‘ballenbak’ van de andere overheid. Ziet u door de bomen het bos nog? Uw gemeente staat voor de uitdaging mee te bouwen aan die andere overheid. En of u wilt of niet, u krijgt te maken met allerlei initiatieven, projecten, plannen, voorstellen, wetten en regels op dit terrein.

Dit ABC-tje geeft u meer inzicht in de betekenis van termen die te maken hebben met de andere overheid. EGEM hoopt dat het u helpt beter beslagen op weg te gaan naar die andere, elektronische, overheid.



## Inhoudsopgave

- De andere overheid: woordenlijst
- Afkortingen
- Organisaties die meebouwen aan de e-overheid
- Bronnen en overige interessante literatuur
- Websites
- Meer weten?
- Colofon

**WOORDENLIJST** In de woordenlijst staat regelmatig [z.a.]. Dit betekent 'zie aldaar'. Het betreffende woord wordt elders in de lijst uitgelegd.

**ADMINISTRATIEVE LASTENVERLICHTING** Verminderen van de tijd die burgers en bedrijven kwijt zijn om aan de informatieverplichtingen van de overheid te voldoen. Door onnodige regelzucht en bureaucratie ervaren burgers en bedrijven (over)last in hun contacten met de overheid. Hier is de laatste jaren veel aandacht voor. De doelstelling is om deze lasten voor de burgers en bedrijven met een kwart te verminderen voor eind 2007. Zie ook: Andere Overheid ■

**ANDERE OVERHEID** Actieprogramma dat tot doel heeft om de overheid beter en efficiënter te laten werken. Het programma kent vier ambitielijnen: 1) de overheid gaat haar dienstverlening aan de burger verbeteren 2) de overheid gaat minder en anders regelen 3) de rijksoverheid gaat zichzelf beter organiseren 4) de rijksoverheid gaat haar relaties met provincies en gemeenten vernieuwen. Voor gemeenten is een aantal speerpunten [z.a.] met name van belang ■

**A - NUMMER** Persoonsnummer dat wordt gebruikt in de gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (GBA [z.a.]). Bij gegevensuitwisseling is dit persoonsnummer van belang. Een burger die elektronisch een aanvraag bij de gemeente doet, kan met behulp van het A-nummer worden geïdentificeerd. Zie ook: BSN ■

**ARCHITECTUUR** Architectuur is als benadering en begrip afkomstig uit de wereld van informatievoorziening.

Een architectuur beschrijft de samenhangende structuur van de informatievoorziening, de daarmee te ondersteunen bedrijfsomgeving en de benodigde technische componenten. De architectuur van een organisatie omvat ook de manier waarop de informatievoorziening bijdraagt aan de doelstellingen van de organisatie, plus de veranderstrategie die nodig is om die doelstellingen te realiseren.

Het architectuurmodel van de Elektronische Overheid [z.a.] onderscheidt drie lagen: bedrijfsarchitectuur[z.a.], informatiearchitectuur [z.a.] en de ICT- of technische architectuur [z.a.]

Invulling geven aan een architectuur waarmee nieuwe doelstellingen zoals de andere overheid [z.a] worden gerealiseerd, vergt investeringen. Bestaande applicaties en systemen moeten worden aangepast of vervangen, processen moeten worden vernieuwd en de organisatie als geheel moet zich nieuwe werkwijzen eigen maken ■

**AUDIT VAN BEHEERSPROCESSEN** Beoordeling van de automatiseringbeheersprocessen in een organisatie. Kenmerkend voor een audit is dat het onderzoek wordt afgezet tegen een normenkader ■

**AUTHENTIEKE REGISTRATIES** Zie basisregistraties ■

**BACKOFFICE** Afdelingen en medewerkers die ondersteuning bieden aan de dienstverlening, maar zelf geen direct contact met klanten hebben. Zoals het systeembeheer, administratieve afdelingen en ontwikkel- en kantoorafdelingen ■

**BALLENBAK** Metafoor waarmee de vele ontwikkelingen worden samengevat die op gemeenten afkomen. Zie ook: zandloper ■

**BASISREGISTRATIES** Vormen de basis voor het stelsel van overheidsregistraties. De basisregistraties bevatten authentieke (originale en betrouwbare) gegevens over personen, bedrijven, gebouwen, percelen en topografie. Op dit moment zijn als de eerste 6 basisregistraties aangewezen: (1) Basispersonenregister (Gemeentelijke Basis Administratie [z.a.]) (2) Nieuwe Handelsregister (Basisbedrijvenregister), (3) Basis Gebouwen Registratie, (4) Basisregistratie Kadaster, (5) Basisregistratie Topografie (6) Basisregistratie Adressen. Daarbij komen in de toekomst nog de kentekenregistratie van de RDW, de polisadministratie van het

UWV en de inkomens- en vermogensregistratie van de Belastingdienst. Basisregistraties zullen in het hele land verplicht gebruikt worden door alle overheidsinstanties en, zo mogelijk, door private organisaties (tenzij het gebruik om zwaarwegende redenen zoals privacybescherming expliciet is uitgesloten).

Zie ook: stroomlijning basisregistraties, meervoudig gebruik, administratieve lastenverlichting en dienstenbus ■

**BEDRIJFSARCHITECTUUR** De architectuur [z.a.] die betrekking heeft op de bedrijfsomgeving. De bedrijfsarchitectuur gaat over de structuur en de samenhang van producten, de processen waarmee die producten worden gemaakt en de organisatieonderdelen die deze processen uitvoeren ■

**BEDRIJVENLOKET** Ondersteunt ondernemers en beoogt de dienstverlening van de overheid aan bedrijven te verbeteren. Het bedrijvenloket geeft informatie en verleent diensten van overheidsorganisaties aan ondernemers. Met behulp van het landelijke bedrijvenloket [www.bedrijvenloket.nl](http://www.bedrijvenloket.nl) kunnen gemeenten hun ondernemers lokaal ondersteunen ■

**BEDRIJVENNUMMER (BIN)** Nummer dat bedrijven en overige organisaties aanduidt. Het is gebaseerd op de inschrijfnnummers van

de Kamer van Koophandel. Het nummer is nodig bij aansluiting op het Basis Bedrijvenregister of bij het aanduiden van bedrijven en andere organisaties binnen de gemeentelijke werkprocessen. Zie ook: basis-registraties ■

**BEVEILIGING** Treffen van beschermingsmaatregelen tegen bedreigingen zoals virussen, hacking, spam en andere vormen van ongewenst gebruik van geautomatiseerde voorzieningen. Daarnaast heeft beveiliging betrekking op het vaststellen van echtheid en betrouwbaarheid van digitale identificatie en gegevens. Zie ook: Basisregistraties en DigiD ■

**BIOMETRISCH PASPOORT** Paspoort waarin lichaamskenmerken van de eigenaar zijn opgenomen, met als doel de eigenaar te kunnen identificeren. De lichaamskenmerken die in aanmerking komen voor biometrische identificatie zijn niet-overdraagbaar op andere personen. Ze zijn nauwelijks fraudegevoelig. Voorbeelden van lichaamskenmerken die in aanmerking komen zijn vingerafdrukken, irissen, gelaatskenmerken (vooral het bovenste deel van het gelaat) en de spraak. De Europese Unie heeft in december 2004 de opslag van de gelaatscan en de vingerscan in reisdocumenten verplicht gesteld. Zie ook: eNIK ■

**BURGERSERVICECODE** Gedragscode die bestaat uit tien kwaliteitsnormen voor de digitale relatie tussen burger en overheid. Deze normen zijn beschreven vanuit het gezichtspunt van de burger. De burger weet wat hij mag verwachten, de overheid weet wat haar te doen staat. U vindt de normen op [www.burger.overheid.nl](http://www.burger.overheid.nl) ■

**BURGERSERVICENUMMER (BSN)** Uniek persoonsnummer dat het huidige sofi-nummer vervangt. Het BSN krijgt een centrale rol in de gegevenshuishouding van de overheid. Een meer doelmatige en beter betrouwbare uitwisseling van persoonsgebonden gegevens is een belangrijk voordeel van het BSN. Iedereen die een relatie heeft met ons land, dus ook niet-Nederlandse ingezetenen die in Nederland werken of er gedurende langere tijd verblijven, krijgt een BSN. Burgers die in de (nog te realiseren) Registratie Niet Ingezetenen (RNI) zijn opgenomen, krijgen ook een burgerservicenummer. Zie ook: A-nummer ■

**COMMISSIE JORRITSMa** De VNG-commissie Gemeentelijke Dienstverlening wordt ook wel aangeduid als de Commissie Jorritsma. De commissie is in maart 2004 van start gegaan onder leiding van mevrouw Annemarie Jorritsma met als doel het inventariseren en ontsluiten van ‘good practices’ van gemeentelijke dienstverlening en het ontwikkelen van een visie op goede gemeentelijke dienstverlening. ■

**DIENSTENBUS** Een oplossing die gebruik maakt van software om de communicatie en gegevensuitwisseling tussen diensten van meerdere informatiesystemen (applicaties) te verzorgen. De oplossing maakt deel uit van een dienstengerichte architectuur [z.a.]. Het concept dienstenbus wordt ook wel servicebus genoemd. Zie ook: architectuur, basisregistraties, en GBA ■

**DIENSTENGERICHTE ARCHITECTUUR** Wordt ook wel Service Oriënted Architecture (SOA) genoemd. Concept waarbij de informatievoorziening is gebaseerd op eenheden die elkaar om diensten vragen en deze in de vorm van gegevens en bewerkte gegevens ook leveren en geleverd krijgen. Processen, organisatieonderdelen, informatiesystemen en ICT-componenten worden beschouwd als zelfstandige eenheden die elkaar deze diensten leveren. De dienstenbus [z.a.] verzorgt het uitwisselen van de diensten ■

**DIENSTVERLENING (65 PROCENT ELEKTRONISCH)**  
Eén van de vijf speerpunten [z.a.] van het Programma Andere Overheid. De publieke dienstverlening van de overheid moet verbeteren volgens het Programma Andere Overheid. ICT kan daarbij helpen. Gemeenten en provincies kunnen meer service aan burgers verlenen met internet. De doelstelling van het kabinet is dat eind 2006 minimaal 65% van de totale publieke dienstverlening via Internet moet kunnen worden afge-

handeld. Een belangrijk uitgangspunt voor een betere dienstverlening is het principe van eenmalige gegevensverstrekking [z.a.]. Dat betekent dat burgers, instellingen en bedrijven de overheid geen gegevens meer hoeven te verstrekken die de overheid al heeft. Om de doelstelling van 65% elektronische dienstverlening te kunnen realiseren en eenmalige gegevensverstrekking mogelijk te maken, moeten hierover binnen de gehele openbare sector afspraken worden gemaakt ■

**DIENSTVERLENINGSCONCEPT** Een uitwerking van de wijze waarop processen, procedures, systemen, de organisatie en aansturing worden ingericht om diensten te kunnen verlenen aan burgers en bedrijven. Op basis daarvan worden concrete randvoorwaarden/normen geformuleerd waar de dienstverlening aan moet voldoen ■

**DIGID** Staat voor Digitale Identiteit. DigiD (spreek uit: Diegiedee) is een gemeenschappelijk systeem waarmee overheidsinstellingen de identiteit kunnen verifiëren van burgers en bedrijven die gebruikmaken van hun elektronische diensten. Gebruikers van DigiD kunnen sinds 1 januari 2005 met één gebruikersnaam en wachtwoord bij een groot aantal digitale diensten van overheden terecht. Sinds november 2005 is DigiD ook beschikbaar voor bedrijven ■

**DIGITAAL BOUWLOKET** Maakt het digitaal indienen en beoordelen van bouwaanvragen mogelijk. Dit heeft een snellere afhandeling tot gevolg. Beoordelaars van de aanvraag kunnen immers gelijktijdig en plaatsonafhankelijk aan het dossier werken. Daarnaast levert deze manier van werken een grote kostenbesparing op ■

**DIGITAAL KLANTDOSSIER** Zie: Persoonlijke Internet Pagina (PIP) ■

**DIGITALE AANVRAAG VOG** Via elektronische weg aanvragen van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Uit recent onderzoek van EGEM blijkt dat dit burgers en bedrijven veel tijd en geld kan besparen. Samen met het Centraal Orgaan Verklaring Omtrent het Gedrag (COVOG) start EGEM begin 2006 een pilot om een digitale aanvraagprocedure te realiseren ■

**DIGITALE KLUIS** Een digitale kluis geeft de burger een eigen elektronisch overzicht van zijn of haar gegevens die bij de overheid bekend zijn. De burger kan deze gegevens naar eigen inzicht verstrekken aan geïnteresseerde organisaties met een niet-publieke taak. Zie ook PIP ■

**DIGITALISERING** Informatie omzetten naar binaire ofwel elektronische vorm ■

**DIGITALE INFORMATIEVOORZIENING (DIV)** Een papierloos (digitaal) archief, opgezet met behulp van ICT. Digitalisering van het archief is de laatste jaren een belangrijk aandachtspunt voor veel gemeenten. Het leidt immers tot een betere dienstverlening omdat documenten veel eenvoudiger zijn te raadplegen. Zie ook: elektronische dienstverlening ■

**DIGITALE UITWISSELING IN RUIMTELIJKE PROCESSEN (DURP)** Voorheen Digitaal Uitwisselbare Ruimtelijke Plannen. Het doel van het project is de ontwikkeling van digitale ruimtelijke plannen te bevorderen. Om dit te bereiken worden gemeenten, provincies en het Rijk gestimuleerd om hun ruimtelijke plannen digitaal te vervaardigen, toegankelijk te maken en uit te wisselen ■

**DOCUMENTAIR STRUCTUUR PLAN (DSP)** Een Documentair Structuur Plan is verplicht voor gemeenten en bevat een compleet en logisch samenhangend overzicht van de wijze waarop men omgaat met de archiefbescheiden ■

**E-DOSSIER** Zie: Persoonlijke Internetpagina (PIP) ■

### **EENMALIGE GEGEVENSVERSTREKKING,**

**MEERVOUDIG GEBRUIK** Burgers en bedrijven geven slechts één keer hun gegevens door aan een overheidsinstantie. Vervolgens hebben alle overheidsinstanties de plicht deze gegevens te gebruiken en ze dus niet meer opnieuw te vragen. Eenmalige gegevensverstrekking is een belangrijk speerpunt [z.a.] van het Programma Andere Overheid. Om dit speerpunt tot een succes te maken zijn modernisering van de GBA [z.a.] en stroomlijning van de basisgegevens [z.a.] van groot belang. Zie ook: meervoudig gebruik, GBA, stroomlijning basisgegevens en mGBA (in het organisatieoverzicht) ■

**E - FORMULIEREN** Elektronische formulieren. Zogenaamde intelligente formulieren, die alleen vragen wat relevant is. Eén set vragen kan door meerdere overheidsinstanties worden gebruikt. Bovendien bevorderen deze formulieren hergebruik van gegevens. Burgers en bedrijven kunnen namelijk gebruikmaken van gegevens die al bekend zijn bij verschillende instanties. Zie ook: meervoudig gebruik en administratieve lastenverlichting ■

**ELEKTRONISCH BETALEN** Betalen via internet. Met de grote opkomst van interactieve websites is hier behoefte aan ontstaan. De Bank Nederlandse Gemeenten (BNG) speelde hier op in met de ontwikkeling van een internetkassa. Per 1 januari 2006 werd deze inter-

netkassa vervangen door de Ogone internetkassa. Daarnaast is er de mogelijkheid om te betalen met iDEAL (pinnen via internet). Gemeenten hoeven dus zelf niet de kennis in huis te hebben om elektronische betalingstransacties af te handelen ■

**ELEKTRONISCHE DIENSTVERLENING** Dienstverlening met behulp van elektronische middelen, zoals via internet. Ook wel e-dienstverlening genoemd. Dienstverlening is méér dan het verstrekken van producten en diensten aan klanten. Ook handhaving en veiligheid vallen hieronder ■

**ELEKTRONISCHE OVERHEID** Zie: Andere Overheid ■

**ELEKTRONISCH IDENTIFICATIESYSTEEM** Systeem om de identiteit van burgers en bedrijven mee te verifiëren. Het elektronisch identificatiesysteem is één van de vijf speerpunten [z.a.] van het Programma Andere Overheid [z.a.]. Elektronische dienstverlening moet minstens zo veilig en betrouwbaar zijn als de ‘papieren’ dienstverlening. Dat geldt ook voor de verificatie van klanten. DigiD [z.a.] kan hierbij helpen ■

**ELEKTRONISCH INKOPEN (EPROCUREMENT)** Het gebruik van elektronische middelen bij het inkoopproces. Wie elek-

tronisch inkoop, gebruikt veelal het internet om bestellingen te doen. Elektronisch inkopen kan tot aanzienlijke besparingen leiden. Elektronisch betalen is met de komst van een nieuw Europees juridisch kader voor overheidsopdrachten op 30 april 2004 eenvoudiger geworden. In de nieuwe richtlijnen wordt veel aandacht besteed aan elektronisch veilen, dynamische aankoopssystemen en het gebruik van elektronische catalogi. Er zijn dus verschillende mogelijkheden voor gemeenten om elektronisch in te kopen ■

**ELO-PLANNING** Het ELO-planningsoverzicht maakt deel uit van de voortgangsrapportage Elektronische Overheid (ELO). Het overzicht biedt in één oogopslag inzicht in de voortgang en de ontwikkelingen die in de toekomst zullen (moeten) worden gerealiseerd. De rapportage geeft inzicht in hoeverre voornemens van het kabinet zijn gerealiseerd ■

**ENIK** De Nederlandse Identiteitskaart (eNIK) en het biometrisch paspoort [z.a.] worden op 1 oktober 2006 gelijktijdig ingevoerd. De eNIK wordt voorzien van een chipcard. Hierop wordt een gelaat- en vingerscan opgeslagen. Uitgeven van een het biometrisch paspoort en de eNIK is een taak van de gemeente. Beide documenten worden straks centraal aangemaakt. Dit betekent dat gemeenten de processen rondom de verstrekking van deze documenten en de daarvoor gebruikte systemen moeten herzien ■

**E-OVERHEIDSLOGO** Logo dat wordt gebruikt in communicatie-uitingen van organisaties die meebouwen aan de elektronische overheid. Het logo is onderdeel van de E-overheidscommunicatiestrategie. Zie: colofon ■

**FRONTOFFICE** Plek waar de klant contact maakt met de organisatie. Dit kan via de balie zijn maar ook per telefoon, e-mail, post of via de website ■

### **GEMEENTELIJKE BASISADMINISTRATIE**

**PERSOONSgegevens (GBA)** Een geautomatiseerde registratie van persoonsgegevens. In de GBA, die sinds 1 oktober 1994 bestaat, staan de persoonsgegevens van elk lid van de Nederlandse bevolking. Voordat de GBA bestond, werden ieders persoonsgegevens bijgehouden op persoonskaarten. Zie ook: koppelvlakken, eenmalige gegevensverstrekking, meervoudig gebruik, LRD en basisregistraties ■

**GEOGRAFISCH INFORMATIE SYSTEEM (GIS)** Met dit systeem kan administratieve en geometrische informatie (ook wel vastgoedinformatie) worden gecombineerd in een presentatie. Er kan dus een gebied op een kaart worden geselecteerd, waarna er allerlei informatie over dat gebied verschijnt. Zo wordt bijvoorbeeld in één oogopslag duidelijk hoeveel industriële bedrijven zich in een bepaald gebied bevinden ■

**GOED OPDRACHTGEVERSCHAP** Op heldere wijze de behoeften en wensen van de organisatie overbrengen op de opdrachtnemer of leverancier. Bij gemeenten is de relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vaak niet professioneel georganiseerd. Goed opdrachtgeverschap vereist dat de opdrachtgever zich bewust is van haar verantwoordelijkheden, keuzemogelijkheden. De opdrachtgever weet wat hij wil en waarom. De opdrachtgever heeft een kritische houding ten opzichte van de producten en diensten van de opdrachtnemer. Zie ook: leveranciersonafhankelijkheid en koppelvlakken ■

**GEMEENTELIJK FUNCTIONEEL ONTWERP (GFO)** Een standaard [z.a.] voor gegevensontsluiting binnen gemeenten. Het GFO-Zaken beschrijft de set van gegevens – sleutelgegevens – die als standaard geldt om centraal de basiskenmerken van een ‘zaak’ te kunnen verzamelen en om gegevens uit verspreide informatiesystemen te kunnen halen. Een zaak is bijvoorbeeld een aanvraag voor een vergunning of een uitkering. Het GFO-Zaken geeft antwoord op de vraag om welke sleutelgegevens het ten minste gaat, definieert deze en geeft de technische specificaties. Het GFO-Zaken vormt zo een belangrijke leidraad voor procesontwerpers en softwareontwikkelaars. Zie ook: meervoudig gebruik ■

**ICT-ARCHITECTUUR** Ook wel technische architectuur genoemd. Omvat de beschrijving van de ICT-componenten in een organisatie: wat ze zijn, wat ze doen en vooral ook hoe ze met elkaar in verband (zouden moeten) staan. Door toenemende afhankelijkheden tussen verschillende technische ontwikkelingen wordt de behoefte aan een duidelijke ICT-architectuur groter. In een dergelijke architectuur worden de hoofdlijnen van de gewenste ontwikkelrichtingen van de ICT-voorzieningen binnen de gemeente geschetst. Om een ICT-architectuur te ontwikkelen is vaak een flinke investering nodig. Zie ook: architectuur, informatie-architectuur en informatiebeleid ■

**IMPLEMENTATIESTRATEGIE** Strategie bij het doorvoeren van een verandering. Vanaf het idee tot de daadwerkelijke realisatie. De volgende facetten spelen hierbij een rol: resultaat, plannen en sturen, ontwerpen en inrichten, communiceren, opleiden en trainen, verankeren en verbeteren, afsluiten en evalueren. Een uitwerking van deze facetten is te vinden in het ABC van de verandering ■

**INFORMATIEARCHITECTUUR** De samenhangende structuur van de informatievoorziening in een organisatie. Daarbij gaat het om informatiesystemen (applicaties), gegevens (content) en de wijze waarop applicaties onderling zijn gekoppeld (applicatie-integratie). Bovendien omvat de informatiearchitectuur de manier waarop de informatievoor-

ziening bijdraagt aan de doelstellingen van de organisatie. Zie ook: architectuur en ICT-architectuur ■

**INFORMATIEBELEID** Geheel van visies, uitspraken en voorschriften die richting geven aan de ontwikkeling en inrichting van de ICT-huishouding [z.a.]. Deze ontwikkelingen hebben impact op de ICT-architectuur [z.a.]. Het informatiebeleid bestaat uit informatieplannen [z.a.]. Het opstellen van informatiebeleid is bij voorkeur een periodiek terugkerende activiteit ■

**INFORMATIEHUISHOUDING** Omvat de opslag, het beheer en de verstrekking van gegevens binnen een organisatie. Voor alle operationele bedrijfsprocessen vormt het fundament een adequaat ingerichte en professioneel gebruikte informatiehuishouding ■

**INFORMATIEPLAN** Beschrijving van de gewenste ICT-huishouding [z.a.], inclusief actieplan (projectenkalender) voor de realisatie daarvan ■

**INK-MANAGEMENTMODEL** Het managementmodel van het Instituut Nederlandse Kwaliteit. Het model is gebaseerd op het EFQM-model (zie: ABC van de verandering). Meer informatie over het INK-managementmodel is te vinden op [www.ink.nl](http://www.ink.nl) ■

**I-PROFESSIONAL** Vormt in de ideale situatie de schakel tussen infrastructuur en organisatie. Een i-professional vertaalt de strategie van de organisatie naar hardware, software, diensten en oplossingen. Hij of zij geeft ondersteuning en houdt het netwerk in de lucht ■

**I-TEAM** Team van experts dat gemeenten helpt om noodzakelijke componenten voor de realisatie van de andere overheid [z.a.] (DigiD [z.a.], BSN [z.a.], stroomlijning basisregistraties [z.a.] te implementeren ■

**KETENINTEGRATIE** Samenwerking binnen en tussen de opeenvolgende schakels binnen een organisatie- of bedrijfskolom, van leveranciers tot aan de klant. Alle organisaties en afdelingen in de keten die achtereenvolgens een rol spelen in het productie- of dienstverleningsproces werken zo met elkaar samen. Dit wordt ook wel aangeduid met de Engelse term Supply Chain Management. Doel van ketenintegratie is het stroomlijnen en verbeteren van de gemeenschappelijke voortbrengings- en administratieve processen binnen de dienstverleningsketen. Zie ook: ketenpartners ■

**KETENPARTNERS** Persoon of organisatie, buiten de eigen organisatie, die een bijdrage levert aan de totstandkoming en/of levering van het product of professioneel betrokken is bij het product of de klant. Zie ook: ketenintegratie ■

**KLANT** Iemand die van de diensten van een ander gebruik wil maken. De klantenkring van gemeenten bestaat uit burgers, bedrijven, maatschappelijke instellingen en andere overheidsorganisaties ■

**KOPPELVLAK** Een interface die volgens een bepaalde standaard de uitwisseling van gegevens tussen informatiesystemen verzorgt. Een koppelvlak werkt met standaarden [z.a.]. Het aanleverende systeem is verantwoordelijk voor de vertaling van gegevens naar die standaard. Het afnemende systeem zorgt voor omzetting naar haar eigen 'taal'. Zie ook: goed opdrachtgeverschap, leveranciersonafhankelijkheid ■

**KWALITEITSCONTRACTEN MET BURGERS EN BEDRIJVEN** Eén van de vijf speerpunten [z.a.] van het Programma Andere Overheid [z.a.]. In kwaliteitscontracten worden normen vastgelegd op het terrein van dienstverlening: gemeenten maken bindende afspraken over bijvoorbeeld afhandelingstermijnen met burgers en bedrijven. Deze kunnen de gemeente hier dan aan houden. Alle overheidsorganisaties die regelmatig contact met burgers en bedrijven hebben, moeten in 2007 een kwaliteitscontract hebben afgesloten. Zie ook: kwaliteitshandvest ■

**KWALITEITSHANDVEST** In een kwaliteitshandvest doet een gemeente een beperkt aantal, klantgerichte beloften over de kwaliteit van de dienstverlening. Die beloften staan bijvoorbeeld op de balie of op een website. Zo weten burgers en bedrijven wat ze mogen verwachten. Door toepassing van dit instrument, geven gemeenten een concrete invulling aan méér klantgerichtheid ■

### **LANDELIJK CONTACTCENTRUM OVERHEID (LCO)**

Een contactcentrum waarbij contact met de overheid mogelijk is via verschillende kanalen, bijvoorbeeld via de telefoon, internet en balie. In september 2005 heeft het kabinet op voorstel van minister Pechtold (Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties) besloten tot invoering ervan over te gaan. De basis voor deze ontwikkeling wordt gevormd door het al bestaande Postbus 51, de website overheid.nl en bestaande gemeentelijke voorzieningen. Zie ook: multi-channeling en Commissie Jorritsma ■

### **LANDELIJK RAADPLEEGBARE DEELVERZAMELING GBA**

**(LRD)** Een tijdelijke voorziening die tot de introductie van 'GBA online' wordt gebruikt. Met de LRD kunnen afnemers alvast online worden voorzien van een beperkte set GBA-gegevens. De LRD is daarmee de voorloper van het Startpakket [z.a.] Gegevensverstrekking online. De LRD is 7 x 24 uur raadpleegbaar. Hiervoor is wel een speciale LRD-autorisatie vereist. Zie ook: GBA ■

**LEVERANCIERSONAFHANKELIJKHEID** Vrijheid om software van een leverancier naar keuze te betrekken. Door open standaarden [z.a.] te gebruiken, zijn overheidsinstanties onafhankelijk van software leveranciers. Ook kan software van verschillende aanbieders in samenhang worden gebruikt. Op die manier kunnen overheidsinstanties per oplossing kiezen voor de beste prijs-prestatieverhouding. Bovendien geeft het gebruik van open standaarden flexibiliteit om koppelingen met andere, externe informatiesystemen aan te brengen. Zie ook: koppelvlakken en goed opdrachtgeverschap ■

**MEERVOUDIG GEBRUIK** Maar één keer gegevens aanleveren aan een overheid, die ze vervolgens meerdere keren gebruikt. De overheid vraagt op die manier niet meer aan burgers en bedrijven dan strikt noodzakelijk is. Dat voorkomt irritatie én onnodige administratieve rompslomp. Bovendien zorgt het voor verbetering van de dienstverlening aan burgers en bedrijven. Zie ook: eenmalige gegevensverstrekking ■

**MIDOFFICE** Een architectuurconcept dat zich bevindt tussen de front- en backoffice [z.a.]. De frontoffice is de presentatielaag van een organisatie naar de buitenwereld. Onderdelen van de frontoffice zijn een callcenter, website en balie. De backoffice is het hart van de organisatie. Hier spelen zich processen af die onzichtbaar zijn voor de

buitenwereld. Het verwerken van gegevens bijvoorbeeld. De midoffice fungeert als koppelvlak [z.a.] tussen de verschillende front- en back-officesystemen. Zie ook: architectuur ■

**MULTICHANNELING** Communicatie via meerdere kanalen, bijvoorbeeld via de telefoon, e-mail, post en de balie. Zie ook: no wrong door en landelijk contactcentrum overheid ■

**NIEUW RIJBEWIJS DOCUMENT (NRD)** Een nieuw, goed controleerbaar rijbewijsdocument met het formaat van een creditkaart. Het ministerie van Verkeer en Waterstaat streeft ernaar dit document in 2006 in te voeren. Om dit document uit te kunnen geven moeten de bestaande gemeentelijke front- en backofficeapplicaties worden vervangen of aangepast. Ook moeten werkprocessen rondom de uitgifte van rijbewijzen worden aangepast. Het NRD wordt namelijk centraal aangeemaakt en kan na de aanvraag dus niet direct worden meegenomen ■

**NO WRONG DOOR** Concept dat uitgaat van één portaal binnen de overheid, dat er voor zorgt dat klanten [z.a.] alle producten direct bij haar kunnen afnemen. Indien dat niet mogelijk is, zorgt de gemeente ervoor dat de producten door andere overheden of ketenpartners [z.a.] worden geleverd. De gemeente kan haar klanten dus altijd helpen. Ook als het gaat om een product of dienst van een andere overheid. De klant wordt niet meer van het kastje naar de muur gestuurd en

hij hoeft dus zelf niet te weten bij welke overheid hij met zijn vraag terecht moet. Om dit te realiseren is het wel nodig dat de verschillende productcatalogi [z.a.] goed samenwerken ■

**OMGEVINGSVERGUNNING** Eén geïntegreerde vergunning voor bouwen, wonen, monumenten, ruimte, natuur en milieu. Burgers en bedrijven hebben nu nog verschillende vergunningen nodig. Als zij straks een huis, fabriek of schuur willen (ver)bouwen, hoeven ze nog maar één type vergunning aan te vragen: de omgevingsvergunning ■

**ONTSluitING DECENTRALE WET- EN REGELGEVING** In het Programma Andere Overheid [z.a.] is als ambitie geformuleerd dat eind 2007 alle democratische basisinformatie en besluiten waarvan wettelijke bekendmaking verplicht is via internet beschikbaar zijn. Stimulering hiervan is een taak van Advies.Overheid.nl. Zie ook: productencatalogus en transparantie ■

**OPEN SOURCE SOFTWARE (OSS)** Software waarvan de broncode openbaar is. De broncode is de programmataal waaruit de software is opgebouwd. OSS is gratis te downloaden vanaf het internet. Als ontwikkelaars en programmeurs willen, kunnen ze dus een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van OSS ■

**OPEN STANDAARDEN** Eén van de vijf speerpunten [z.a.] van het Programma Andere Overheid [z.a.]. Een standaard is open wanneer deze tot stand is gekomen in overleg tussen verschillende partijen. Open standaarden moeten worden beheerd door een non-profitorganisatie die een vrij toetredingsbeleid kent. De specificaties van open standaarden moeten volledig beschreven zijn en voor iedereen vrij toegankelijk. Er zijn geen beperkende voorwaarden voor hergebruik. De kosten voor het gebruik van open standaarden zijn laag. Bovendien zijn er geen beperkende voorwaarden voor hergebruik. Met open standaarden kunnen gebruikers bijvoorbeeld internetten, e-mails verzenden en ontvangen en documenten uitwisselen met anderen, zonder dat het uitmaakt welke software zij gebruiken ■

**OVERHEIDSTRANSACTIONEERPOORT (OTP)** Een soort elektronisch postkantoor dat de elektronische communicatie tussen het bedrijfsleven en overheden ondersteunt en bevordert. Deze voorziening vormt dé nieuwe basis voor elektronische communicatie met de overheid. De OTP gaat langs een groeipad voorzieningen leveren die 'eenmalige aanlevering, meervoudig gebruik' [z.a.] mogelijk maken. De OTP wordt ontwikkeld door ICTAL. Zie: organisatieoverzicht ■

**PACT VAN PANS** Een initiatief van de 100.000+ gemeentesecretarissen en de VNG ter versterking van de doelstellingen van het

programma Andere Overheid. Met het Pact van Pans streven zij ernaar de ontwikkeling van de lokale e-overheden verder te versterken en te ondersteunen. Zie ook: organisatieoverzicht: GovUnited, VNG, 100.000+ gemeenten en VGS. ■

**PERSOONLIJKE INTERNET PAGINA (PIP)** Een internetpagina bij de overheid die burgers zelf kunnen inrichten (voorheen e-dossier). Het is de bedoeling dat op deze pagina persoonlijke gegevens en informatie komen te staan over alle lopende contacten van de burger met de overheid. Eigen gegevens die daarbij van belang zijn, worden zo langs één weg toegankelijk en kunnen makkelijker meer-  
voudig gebruikt [z.a.] worden. Een PIP kan verder worden gebruikt om persoonlijke voorkeursopties in te stellen voor het ontvangen van bijvoorbeeld attenderingen en statusberichten van de overheid. In de zomer van 2005 is op rijksniveau besloten het streefbeeld van een PIP in een stapsgewijs, geleidelijk realisatietraject aan bestuurlijke partners voor te leggen. Zie ook organisatieoverzicht: Burger@overheid en Advies.overheid ■

**PERSOONSLIJST (PL)** Het geheel van gegevens van één persoon in de basisadministratie ■

**PRAGMATIKA** Instrument van EGEM waarmee goede praktijkvoor-

beelden aan elkaar kunnen worden gekoppeld. Met het instrument wil EGEM gemeenten op een pragmatische manier helpen bij de ontwikkeling van elektronische dienstverlening. EGEM heeft inmiddels een werkend prototype gebouwd. Pragmatika brengt verschillende gemeenten, uitvoeringsorganisaties, het Kadaster, provincies en ministeries bij elkaar. Hun databases zijn in het systeem namelijk aan elkaar gekoppeld. Het resultaat is dat klanten van Pragmatika niet meer hoeven uit te zoeken bij welke overheidsinstelling ze de gewenste informatie op moeten vragen ■

**PRESTATIE-INDICATOR** Een meetbare grootte die een aanwijzing geeft voor de geleverde kwaliteit. Hierbij valt te denken aan de bereikbaarheid van de helpdesk, het aantal klachten, de beschikbaarheid van applicaties en systemen of de beschikbaarheid van het netwerk. Zie ook: kwaliteitscontracten en kwaliteitshandvesten ■

**PRESTATIEMETINGEN** Zie: kwaliteitscontracten, kwaliteitshandvesten en prestatie-indicator ■

**PRODUCTENCATALOGUS** Overzicht van alle producten en diensten die een overheidsorganisatie aanbiedt. Er zijn catalogi voor gemeenten, provincies en het rijk. Ook is er een catalogus voor waterschappen in ontwikkeling. De volgende stap om de ontsluiting van de

elektronische dienstverlening door de overheid te verbeteren, is erop gericht om al deze catalogi te laten samenwerken. Dit om te zorgen dat gebruikers straks ‘no wrong door’ [z.a.] meer vinden bij de elektronische overheid [z.a.]. Zie ook: transparantie ■

**PUBLIC KEY INFRASTRUCTURE (PKI)** De benaming voor het geheel van beleid, processen, protocollen, diensten en standaarden die te maken hebben met het versleutelen van gegevens. Het versleutelen en weer leesbaar maken van gegevens is erg belangrijk bij het veilig versturen van digitale gegevens en de verificatie van iemands identiteit (digitale handtekening) ■

**RAADSINFORMATIESYSTEEM (RIS)** Een informatiesysteem over vergaderstukken van gemeentelijke organen. Het gaat hierbij om vergaderstukken als agenda’s, voorstellen en adviezen, ingekomen stukken, verslagen en besluitenlijsten. Het is van belang dat dergelijke stukken gedurende een lange periode beschikbaar blijven ■

**REFERENTIEARCHITECTUUR** Een landelijke voorbeeld-architectuur [z.a.] die gemeenten helpt bij de ontwikkeling van een eigen informatiearchitectuur [z.a.]. Zie ook: architectuur, bedrijfsarchitectuur en dienstengerichte-architectuur (SOA) ■

**SAMENWERKINGSVERBAND** Voor het Programma Andere Overheid is samenwerking tussen gemeenten noodzakelijk. Vooral wanneer het om zaken gaat die de hele regio aangaan, is samenwerking van belang. Voorbeelden daarvan zijn woningbouw, verkeer en vervoer, milieu en werkgelegenheid ■

**SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** In het Nederlands ook wel dienstverleningsovereenkomst (DVO) genoemd. Een SLA is een overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer (bijvoorbeeld een automatiseerder) waarin de afspraken over het dienstverleningsniveau zijn vastgelegd. Hierin wordt het volgende beschreven: de diensten, het kwaliteitsniveau, de betrokken partijen, de omstandigheden waaronder de diensten worden geleverd en de sancties die staan op het niet behalen van het overeengekomen niveau ■

**SERVICE ORIENTED ARCHITECTURE (SOA)** Zie: Dienstengerichte architectuur ■

**SHARED SERVICE CENTER (SSC)** Een resultaatverantwoordelijk samenwerkingsverband [z.a.], al dan niet samengebracht in één organisatie-eenheid, dat specifieke gespecialiseerde diensten (zoals administratie, personeelszaken, informatietechnologie, inkoop, beleidsontwikkeling, toezicht) levert aan de afzonderlijke moederorganisaties

(besturen, of operationele diensten), op basis van een overeenkomst tegen een verrekenprijs ■

**SINGLE POINT OF CONTACT (SPOC)** Eén ingang voor contacten met de overheid. In het kader van de Lissabon-agenda (opgesteld tijdens de EU top in Lissabon) streeft de Nederlandse overheid naar invoering van één loket (*“a single point of contact”*) waar dienstverleners langs elektronische weg hen aangaande administratieve formaliteiten moeten kunnen afhandelen. De planning is dat een en ander uiterlijk eind 2007 in nationaal recht is omgezet en uiterlijk eind 2008 is geëffectueerd. Zie ook: no wrong door en eenmalige gegevensverstrekking. ■

**SILENCIO POSITIVO** Wie zwijgt stemt toe. Bij een vergunningsaanvraag geldt: is er geen tijdige beslissing, dan wordt de vergunning geacht te zijn verleend. Dat is de kern van het Spaanse Lex Silencio-mechanisme, waarover de Taskforce Vereenvoudiging vergunningen in maart 2005 een rapport heeft uitgebracht. Naar aanleiding van dit rapport is in oktober 2005 een project gestart dat nagaat in hoeverre het Silencio Positivo principe toegepast kan worden voor de verschillende Nederlandse vergunningenstelsels. In mei 2006 zal het kabinet uitspraak doen over de resultaten van deze inventarisatie ■

**SPEERPUNTEN ANDERE OVERHEID** Het Programma Andere Overheid telt vijf speerpunten.

1. dienstverlening 65 procent elektronisch [z.a.];
2. eenmalige gegevensverstrekking, meervoudig gebruik [z.a.];
3. elektronisch identificatiesysteem [z.a.] voor verificatie van burgers en bedrijven;
4. open standaarden [z.a.];
5. kwaliteitscontracten met burgers en bedrijven [z.a.] ■

**STANDAARDEN** Standaarden zijn er in soorten. Een de facto-standaard is een standaard die in de praktijk door een groot aantal partijen is geaccepteerd en overgenomen, maar zonder dat deze door een onafhankelijke organisatie als formele standaard is vastgesteld. Veel leveranciersafhankelijke standaarden zijn zo ontstaan. De jure standaarden daarentegen zijn wel door een onafhankelijke (en daartoe bevoegde) organisatie vastgesteld. Open standaarden [z.a.] zijn de jure standaarden ■

**STARTPAKKET** Het project Startpakket bestaat uit diverse deelprojecten die bijdragen aan de modernisering van de GBA [z.a.] en de benodigde aanpassing van de wet- en regelgeving. Een van de deelprojecten is bijvoorbeeld de ontwikkeling van het Startpakket Gegevensverstrekking (SpG), een component voor het verstrekken van

gegevens aan de afnemers van de GBA. Een ander voorbeeld is het Startpakket Actualisering (SpA), een component voor het bijhouden van de GBA-gegevens. De uitkomsten van onderzoeken naar de technische integratie GBA-Burgerlijke Stand en de wijziging van de GBA-gegevens-set worden in de realisatie van SpG en SpA opgenomen ■

**STROOMLIJNING BASISGEGEVENS** Door van losse basisregistraties één logisch samenhangend geheel te maken, hoeft de overheid bepaalde basisgegevens maar één keer in te winnen. Daarna kunnen ze meervoudig worden gebruikt [z.a.]. Dit komt ten goede aan de dienstverlening aan burgers. Bovendien heeft het een vermindering van de administratieve lasten tot gevolg voor zowel burgers als bedrijven en wordt fraude tegengegaan. Zie ook: basisregistraties, eenmalige gegevensverstrekking, administratieve lastenverlichting ■

**STUF** Afkorting voor Standaard Uitwisselingsformaat. Een afspraak over gegevensformaten die het technisch mogelijk maakt om gegevens uit te wisselen tussen los van elkaar staande gegevensverzamelingen ■

**SUPERPILOTS** Afgerond project dat als doel had gemeentelijke dienstverlening aan burgers en bedrijven verder te ontwikkelen en verbeteren. De gemeenten Den Haag, Enschede, Eindhoven en Helmond namen aan het project deel. De ervaringen van deze vier gemeenten

worden door EGEM en het Kenniscentrum ELO opengesteld voor andere gemeenten via de zogenaamde ‘Superpilotmatrix’ ■

**TECHNISCHE ARCHITECTUUR** Zie ICT-architectuur ■

**TERUGMELDP LICHT** De verplichting van een afnemer van gegevens om vermoedelijke onjuistheden daarin mee te delen aan de registerhouder van de daarvoor in aanmerking komende authentieke registratie [z.a.]. Dit vormt het mechanisme achter de kwaliteitsborging binnen authentieke registraties. Om dit mechanisme te waarborgen is het nodig dat afnemers verplicht zijn hieraan bij te dragen door aangetoonde fouten in de registratie te melden aan de registerhouder. Het doel is dat door het brede gebruik, signalen van onjuistheden sneller naar boven zullen komen. Hierdoor ontstaat een zelfreinigende registratie ■

**TRANSPARANTIE** Inzicht in de werkwijze die de overheid hanteert. Basisvoorwaarde voor transparantie is de beschikbaarheid van relevante informatie: een transparante overheid ontsluit alle relevante informatie over regelgeving, vergunningen en bekendmakingen. Voorbeelden van ICT gerelateerde projecten in het kader van een transparantere overheid zijn bijvoorbeeld “Samenwerkende Catalogi” en “Decentrale ontsluiting van wet- en regelgeving”[z.a.]. Deze projecten zijn onder-

gebracht bij het programmabureau Advies.overheid [zie organisatie-overzicht] ■

**UITVOERING** Wijze waarop beleid wordt geïnterpreteerd en gerealiseerd in de praktijk. Een betere uitvoering van beleid vraagt een goed zicht op de prestaties. Door de prestaties van overheidsorganisaties onderling te vergelijken – benchmarking - ontstaat meer zicht op het kwaliteitsniveau van de uitvoering. Zie ook: prestatie indicatoren en kwaliteitscontracten ■

**VOORHOEDEGEMEENTEN** EGEM-project waaraan 26 gemeenten deelnemen. Zij gaan samen aan de slag met pilots en onderzoeken om hun prestaties te verbeteren op het gebied van transparantie [z.a.], dienstverlening [z.a.] en innovatie van bedrijfsprocessen. Deze activiteiten moeten leiden tot generieke toepassingen, zodat ook andere gemeenten van de opgedane kennis en ervaring gebruik kunnen maken ■

**VRAAGGERICHTE DIENSTVERLENING** Dienstverlening waarbij de klant en zijn of haar verwachtingen centraal staan. Dit in tegenstelling tot een aanbodgerichte aanpak waarin de structuur en werkwijze van de gemeentelijke organisatie leidend is voor de wijze waarop diensten en producten worden aangeboden aan klanten ■

**WET GBA** Het wettelijk kader waaraan iedereen die betrokken is bij het GBA-stelsel zich moet houden. Onder de wet hangt een aantal besluiten en regelingen omtrent de GBA [z.a.], zoals de zogenoemde ‘autorisatiebesluiten’. Hierin wordt de gegevensverstrekking aan afnemers vastgelegd. De wet GBA beschikt bovendien over een eigen stelsel van privacybescherming. Dit stelsel sluit nauw aan bij de algemene privacywetgeving ■

**WET KENBAARHEID PUBLIEKRECHTELIJKE BEPERKINGEN (WKPB)** Deze wet moet ervoor zorgen dat het eenvoudiger wordt om vollediger informatie te kunnen krijgen over de rechtstoestand van een onroerende zaak op een bepaald moment. Over de monumentenstatus, de verplichting tot betaling van baatbelasting en belemmeringen die voortvloeien uit de Wet bodembescherming bijvoorbeeld. In het kader van de Wkpb moeten gemeenten dergelijke zaken opnemen in het zogenoemde beperkingenregister. De essentiële gegevens moeten met een geautomatiseerd systeem worden ontsloten voor het Kadaster. Ook publiekrechtelijke beperkingen van waterschappen, de provincies en de rijksoverheid moeten bij het Kadaster worden geregistreerd ■

## **WET MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING (WMO)**

Deze wet geeft gemeenten de verantwoordelijkheid voor de ondersteuning van burgers voor wie het niet vanzelfsprekend is dat zij volwaardig deelnemen aan de samenleving. Hierbij valt te denken aan ondersteuning in de vorm van vrijwilligerswerk en mantelzorg, maar bijvoorbeeld ook het verstrekken van goede informatie en advies. De wet vervangt een aantal andere wetten. Namelijk de Welzijnswet, de Wet voorziening gehandicapten (Wvg) en enkele delen van de AWBZ. ■

**WET SUWI** De Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen. De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wil de Wet SUWI zo aanpassen dat de klant zijn gegevens niet twee keer hoeft te verstrekken aan SUWI-organisaties. Deze organisaties moeten hun lokale en regionale samenwerking zelf zodanig inrichten dat aan deze eis kan worden voldaan. Hiervoor is een digitaal klant dossier [z.a.] nodig. Met dit dossier wordt alle keteninformatie over klanten beschikbaar voor alle betrokkenen. Zie ook: ketenintegratie. ■

**WET WOZ** De Wet waardering onroerende zaken. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van deze wet. Zij moeten ervoor zorgen dat zogenaamde WOZ-objecten worden afgebakend en dat er een WOZ-waarde aan wordt toegekend. De komst van een stelsel van basisregistraties [z.a.] heeft impact op de uitvoering van de Wet WOZ.

Het gehele gegevensverwerkende proces van de Wet WOZ moet daarvoor opnieuw worden ingericht. ■

**X-FACTOR** Niet definieerbare factor die van cruciaal belang is voor het realiseren van de andere overheid ■

**ZANDLOPER** Metafoor voor de herinrichting van de gemeentelijke ICT-architectuur [z.a.] en bedrijfsprocessen. In het zandlopermodel vormen deze twee aspecten als het ware de ‘flessenhals’. Van ‘bovenaf’ wordt de zandloper gevuld met allerlei ambities en plannen op gemeentelijk en rijksniveau. Een voorbeeld is de rijksbrede ICT-agenda. Aan de onderkant van de zandloper bevinden zich de stakeholders en afnemers van gemeentelijke producten en diensten. Zij moeten op een adequate manier worden bediend. Zie ook: ballenbak ■

**ZORGLOKET (DIGITAAL)** Digitale ontmoetingsplaats (bijvoorbeeld in de vorm van een loket op internet) tussen de vraag van de burger en het aanbod van organisaties en instellingen op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn. Wordt door gemeenten bijvoorbeeld ingezet ter uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) [z.a.] ■

## Afkortingen

<b>BBR</b>	Basisbedrijvenregister (nieuwe Handelsregister)
<b>BGR</b>	Basis Gebouwen Registratie
<b>BIN</b>	Bedrijvensnummer
<b>BPR</b>	Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten
<b>BRA</b>	Basisregistratie Adressen
<b>BSN</b>	Burgerservicenummer
<b>BVK</b>	Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties
<b>EFQM</b>	European Foundation for Quality management
<b>DIV</b>	Digitale Informatievoorziening
<b>DSP</b>	Documentair Structuurplan
<b>DURP</b>	Digitale Uitwisseling in Ruimtelijke Processen
<b>DVO</b>	Dienstverleningsovereenkomst
<b>ENIK</b>	Elektronische Nederlandse IdentiteitsKaart
<b>GBA</b>	Gemeentelijke Basis Administratie
<b>GFO</b>	Gemeentelijk (of: Gemeenschappelijk) Functioneel Ontwerp
<b>GIS</b>	Geografisch Informatie Systeem
<b>GPC</b>	Gemeentelijke Productencatalogus
<b>ITIL</b>	Information Technology Infrastructure Library
<b>LCO</b>	Landelijk Contactcentrum Overheid
<b>LO</b>	Logisch Ontwerp

<b>L R D</b>	Landelijk Raadpleegbare Deelverzameling GBA
<b>N O R A</b>	Nederlandse OverheidsReferentieArchitectuur
<b>N R D</b>	Nieuw Rijbewijs Document
<b>O S S</b>	Open Source Software
<b>O T P</b>	OverheidsTransactiePoort
<b>P A O</b>	Programma Andere Overheid
<b>P I P</b>	Persoonlijke Internetpagina
<b>P K I</b>	Public Key Infrastructure
<b>P L</b>	Persoonslijst
<b>P O C</b>	Proof of Concept
<b>P P C</b>	Provinciale Productencatalogus
<b>R D W</b>	Rijksdienst voor het Wegverkeer
<b>R I S</b>	Raadsinformatiesysteem
<b>R N I</b>	Registratie Niet Ingezetenen
<b>R P C</b>	Rijks Productencatalogus
<b>S L A</b>	Service Level Agreement
<b>S O A</b>	Service Oriented Architecture
<b>S P A</b>	Startpakket Actualisering
<b>S P G</b>	Startpakket Gegevensverstrekking
<b>S P O C</b>	Single Point of Contact
<b>S T U F</b>	Standaard Uitwisselingsformaat
<b>S S C</b>	Shared Service Center
<b>S U W I</b>	Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen

- U W V** Uitvoeringsinstelling Werknemersverzekering
- W K P B** Wet Kenbaarheid Publiekrechtelijke beperkingen
- W M O** Wet Maatschappelijke Ondersteuning
- W O Z** Waardering Onroerende Zaken
- X M L** Extensible Markup Language

**ORGANISATIES DIE MEEBOUWEN AAN DE ANDERE OVERHEID** Organisaties gemarkeerd met \* zijn ICTU programma's [z.a.]. Organisaties gemarkeerd met \*\* zijn ICTUprogramma's die per 1 januari 2006 deel uitmaken van de GBO.overheid [z.a.].

**100000 + GEMEENTEN** gemeenten met meer dan 100.000 inwoners.

**ARCHITECTUUR ELEKTRONISCHE OVERHEID** Programma gericht op het versterken van de noodzakelijke samenhang in de ontwikkeling van de informatie infrastructuur van de afzonderlijke diensten en organisaties van de Overheid. \*

**BNG** De Bank Nederlandse Gemeenten is een gespecialiseerde bank van en voor overheden en instellingen voor het maatschappelijk belang. De BNG is onder andere betrokken bij Dataland [z.a.] en bij ontwikkelingen op het gebied van elektronisch betalen [z.a.] [www.bng.nl](http://www.bng.nl).

**BSN** Programmabureau Burgerservicenummer. Ondersteunt gemeenten bij het opstellen van implementatieplannen en geeft voorlichting over de invoering van het burgerservicenummer. \* [www.programmabsn.nl](http://www.programmabsn.nl)

**BURGER@OVERHEID** Een onafhankelijk forum dat de digitale overheid stimuleert vanuit het burgerperspectief. Daartoe inventariseert het wensen van burgers, adviseert het overheden en volgt het de voortgang. \* [www.burger.overheid.nl](http://www.burger.overheid.nl).

**DATALAND** Initiatief van 25 grote Nederlandse gemeenten, de VNG, de BNG en GemNet. DataLand levert gemeentelijke administratieve vastgoedinformatie aan bovenlokale afnemers. Het fungeert hierdoor als een centraal loket voor een gedeelte van de gemeentelijke vastgoedinformatie. Een aantal gemeenten participeert inmiddels in DataLand. [www.dataland.nl](http://www.dataland.nl).

**DIGID** DigiD is een initiatief van de overheid om haar elektronische dienstverlening te verbeteren en te vereenvoudigen. Het programma DigiD wordt uitgevoerd door programmabureau DigiD van de stichting ICTU en de Belastingdienst in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Vanaf 1 januari 2006 maakt het programmabureau DigiD deel uit van de Gemeenschappelijke Beheerorganisatie (GBO). \*\* [www.digid.nl](http://www.digid.nl)

**EFORMULIEREN** Het ICTU programma eFormulieren heeft als doel een gemeenschappelijke voorziening op te zetten voor de ontwikkeling en het beheer van elektronische formulieren om administratieve lasten voor burgers en bedrijven terug te dringen. \* [www.eformulieren.overheid.nl](http://www.eformulieren.overheid.nl).

**EGEM** EGEM heeft als doelstelling het ondersteunen van gemeenten bij het verbeteren van hun dienstverlening en bedrijfsprocessen door een effectieve en efficiënte inzet van ICT. Dit omvat niet alleen het ontwikkelen van diverse producten en diensten, zoals standaarden en referentiemodellen. EGEM kijkt ook wat er bij gemeenten al ontwikkeld is en zorgt voor verspreiding van de bestaande kennis: 'Afkijken, nadoen.'

**ELOGRUNN** Een van de gemeentelijke initiatieven om te komen tot versnelling in de aanpak om beter te presteren en dienstverlening te verbeteren, waarbij samenwerking wordt gezocht met andere gemeenten.

**E-PROVINCIES** e-Provincies stimuleert de twaalf provincies in Nederland om op ICT-gebied meer samen te werken en kennis uit te wisselen. Het programma maakt de sterke punten van de provincies op ICT-gebied zichtbaar, brengt hun kennis en ervaring samen en stelt

deze weer beschikbaar aan anderen. Daarnaast wil e-Provincies de positionering van provincies als elektronisch middenbestuur bevorderen en samenhang creëren met ontwikkelingen bij het rijk en andere overheden. \* [www.e-provincies.nl](http://www.e-provincies.nl).

**FAMO** De FAMO is een vereniging van algemene middelenmanagers bij provincies, (deel)gemeenten, waterschappen, politieorganisaties, gemeenschappelijke regelingen en andere samenwerkingsverbanden. De FAMO stelt zich ten doel een optimale functievervulling van haar leden te bewerkstelligen door hen over nieuwe ontwikkelingen te informeren en de onderlinge contacten tussen de leden te bevorderen. [www.famo.org](http://www.famo.org).

**GBO.OVERHEID** Overheidsorganisaties leveren allerlei elektronische diensten aan burgers en bedrijven. Daarvoor zijn de afgelopen jaren infrastructurele voorzieningen ontwikkeld, zoals voor authenticatie, gegevensuitwisseling en beveiliging. De nieuwe Gemeenschappelijke Beheer Organisatie (GBO.overheid) gaat deze basisvoorzieningen overheidsbreed beheren. De GBO.overheid levert infrastructurele diensten aan organisaties in het publieke domein. Programma's van ICTU die per 1 januari 2006 opgegaan zijn in de GBO zijn: DigiD, OverheidsTransactiePoort (OTP), GovCert, het Open Standaarden-deel van OSOSS (Open Standaarden en Open Source

Software), iPKloverheid en PA (Policy Authority) [.z.a.]  
[www.gbo.overheid.nl](http://www.gbo.overheid.nl).

**GOVCERT.NL** Govcert.nl is het Computer Emergency Response Team van en voor de Nederlandse overheid. Zij geeft alle Nederlandse overheden advies over bescherming tegen computervirussen en lekken in software en helpt actief bij het oplossen van incidenten: 24 uur per dag, 7 dagen per week. \*\* [www.govcert.nl](http://www.govcert.nl).

**GOVUNITED** Initiatief van leden van 100.000+ gemeenten, van de Vereniging Gemeentesecretarissen (VGS) en de VNG met streven om rond de elektronische overheid samen een ontwikkelbedrijf, GovUnited, op te zetten.

**G27** Een samenwerkingsverband van 27 grote steden ontstaan vanuit het Grotestedenbeleid. Het doel van de G27 is om de gezamenlijke belangen van de G27 steden op het terrein van het Grotestedenbeleid te behartigen. [www.g27.nl](http://www.g27.nl).

**G4** Rotterdam, Amsterdam, Den Haag en Utrecht vormen samen de G4. [www.grotevier.nl](http://www.grotevier.nl).

**ICTAL** Het programma ICT en Administratieve Lasten- verlichting,

kortweg ICTAL, is een samenwerkingsverband tussen het bedrijfsleven en de overheid. ICTAL heeft de opdracht ICT-voorzieningen te ontwikkelen en in gebruik te nemen om de administratieve lasten en rompslomp bij het bedrijfsleven te verminderen. [www.ictal.nl](http://www.ictal.nl).

**ICTU** De ICT Uitvoeringsorganisatie van de overheid. Stichting ICTU bundelt kennis en kunde op het gebied van ICT en overheid. Voor en met overheidsorganisaties voert ICTU diverse programma's uit. Zo wordt beleid omgezet in concrete projecten voor de overheid. Het motto van ICTU is: overheden te helpen beter te presteren met ICT. [www.ictu.nl](http://www.ictu.nl).

**IMAC** De Overheidsacademie voor InformatieManagement (IMAC) is een samenwerkingsverband tussen de Belastingdienst, het CWI, de IB-groep, de RDW, de UWV en de ministeries van BZK, LNV en SZW en richt zich op het versterken van informatiemanagement binnen de overheid. \* [www.imac.nl](http://www.imac.nl).

**IMG 100.000+** De InformatieManagementGroep, waarin de informatiemanagers van de 100.000+ gemeenten verenigd zijn. [www.img.nl](http://www.img.nl).

**IPKI** iPKloverheid staat voor Informatiecentrum PKI voor de overheid. Dit programmabureau geeft advies en voorlichting aan andere overheidsorganisaties over het veilig en betrouwbaar aanbieden van over-

heidsdiensten op het internet. PKI-overheid maakt daarbij gebruik van een gelijknamige technologie: Public Key Infrastructure (PKI). Dit is de technologie die onder andere gegevens kan versleutelen, ontsleutelen en waarmerken. \*\* [www.pkioverheid.nl](http://www.pkioverheid.nl).

### **KENNISCENTRUM ELEKTRONISCHE OVERHEID**

Kenniscentrum ELO stimuleert en ondersteunt kenniswisseling tussen overheden om een impuls te geven aan de tot standkoming van de elektronische overheid. Het kenniscentrum koppelt vraag naar, en aanbod van kennis op het gebied van ICT door het faciliteren van verschillende diensten. De opdrachtgever van Kenniscentrum ELO is het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. \* [www.elo.nl](http://www.elo.nl).

**MINISTERIES** De Nederlandse ministeries bouwen allen mee aan de andere overheid. Een deel van het doelstellingen van het Programma Andere Overheid heeft te maken met de manier waarop de rijksoverheid werkt.

**MGBA** Het programma modernisering GBA beoogt de toegankelijkheid van de GBA voor gebruikers te verbeteren door de GBA on line benaderbaar te maken. Dit is vertaald in een viertal doelstellingen: (1) het on line beschikbaar stellen van GBA-gegevens (2) het verhogen van de flexibiliteit van het GBA-stelsel (3) het vergroten van de kwaliteit

van de GBA-gegevens (4) het bevorderen van marktwerking voor GBA-systemen. \* [www.gba.nl](http://www.gba.nl).

**NICTIZ** Nationaal ICT instituut in de zorg. NICTIZ stimuleert, coördineert het proces en schept randvoorwaarden, zoals een architectuur en specificaties voor de basisinfrastructuur en specificaties voor specifieke toepassingen van het landelijke Elektronisch Patiënten Dossier. [www.nictiz.nl](http://www.nictiz.nl).

**NVVB** De Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken biedt leidinggevenden en medewerkers van organisaties, die zich binnen en buiten de overheid professioneel bezig houden met het brede terrein van burgerzaken, een platform. [www.nvnb.nl](http://www.nvnb.nl).

**OSOSS** Het ICTU programma OSOSS ondersteunt overheden bij het gebruik van Open Standaarden en Open Source Software (OSOSS), wat bijdraagt aan een efficiënte en marktgerichte overheid. Het programma stimuleert het gebruik van open standaarden en open source software door o.a. het uitwisselen van kennis en ervaring, het leveren van licentiemodellen en het beschikbaar stellen van een elektronisch platform voor uitwisseling van open source software tussen overheidsinstellingen. Het Open Standaarden-deel van OSOSS maakt vanaf 1 januari 2006 deel uit van de GBO.overheid.\*(\*) [www.ososs.nl](http://www.ososs.nl).

**OVERHEID.NL** Het programmabureau Advies Overheid.nl draagt in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties met raad en daad bij aan een via internet toegankelijke overheid. \* [www.advies.overheid.nl](http://www.advies.overheid.nl).

**POLICY AUTHORITY** De Policy Authority (PA) van de PKI voor de overheid ondersteunt de minister van BZK bij het beheer van de PKI voor de overheid. De PKI voor de overheid is ontworpen voor betrouwbare elektronische communicatie en dienstverlening binnen en met de Nederlandse overheid. De PA beheert het te hanteren normenkader voor PKI - diensten, het zogenaamde Programma van Eisen (PvE), begeleidt de toetreding van organisaties die certificaten uitgeven en houdt toezicht op de werkzaamheden van deze organisaties. \*\* [www.pkioverheid.nl](http://www.pkioverheid.nl).

**PROGRAMMA ANDERE OVERHEID** Andere Overheid is het programma van het kabinet Balkenende II en loopt tot medio 2007. Andere Overheid is meer dan een beleidskader. Het is een beweging door en voor overheidsorganisaties en -professionals om vraaggericht en doelgericht te werken. Het programmateam Andere Overheid biedt daarvoor een platform. Door uit te wisselen wat er goed gaat en aan te wijzen wat om verbetering vraagt. Maar ook door andere veranderaars te ondersteunen en krachten te bundelen. \* [www.andereoverheid.nl](http://www.andereoverheid.nl).

**VGS** Bij de Vereniging van Gemeentesecretarissen (VGS) zijn nagenoeg alle gemeentesecretarissen aangesloten, evenals de secretarissen van de gewesten, deelgemeenten en gemeentelijke samenwerkingsverbanden. De VGS is ruim vijftig jaar platform, vraagbaak en ondersteuner van en voor haar leden. [www.gemeentesecretaris.nl](http://www.gemeentesecretaris.nl)

**VNG** Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Het doel van deze vereniging is haar leden (de gemeenten) collectief en individueel bij te staan bij de uitvoering van hun bestuurstaken. VNG behartigt de belangen van alle gemeenten bij andere overheden. Ook de Tweede Kamer, het kabinet en maatschappelijke organisaties zijn belangrijke gesprekspartners. [www.vng.nl](http://www.vng.nl).

**RINIS** Stichting RINIS (Routerings Instituut (inter)Nationale Informatiestromen) is een samenwerkingsorganisatie van grote Nederlandse publieke uitvoerders. RINIS is een netwerkorganisatie die partijen ondersteunt bij alle aspecten rond de uitwisseling van gegevens ten behoeve van de uitvoering van publieke taken. Naast het organiseren van de gegevensuitwisseling via gestandaardiseerde berichten is RINIS een overlegplatform waarin partijen met elkaar afspraken maken over gegevensuitwisseling. [www.rinis.nl](http://www.rinis.nl).

**SBG** Programmabureau Stroomlijning Basisgegevens. SBG werkt aan de totstandkoming van een stelsel van basisregistraties [z.a] dat door alle overheden moet worden gebruikt. Het programma Stroomlijning Basisgegevens richt zich op de primaire gegevens van de gegevenshuishouding van de overheid. Het doel is dat op termijn gegevens eenmalig worden aangeleverd en vervolgens overheidsbreed worden hergebruikt. \* [www.stroomlijningbasisgegevens.nl](http://www.stroomlijningbasisgegevens.nl).

**STARTPAKKET GBA** Het project Startpakket GBA is een onderdeel van het programma Modernisering Gemeentelijke Basisadministratie (mGBA). Dit is een gezamenlijk project van rijksoverheid en gemeenten. De modernisering van de GBA is noodzakelijk om de snelheid in de informatieverstrekking te vergroten, de flexibiliteit van de systeemaanpassingen te verhogen en de kwaliteit in de gegevensverstrekking te verbeteren. Tenslotte moet de modernisering ervoor zorgen dat de drempel voor leveranciers om tot de gemeentelijke ICT-markt toe te treden wordt verlaagd. \* [www.gba.nl](http://www.gba.nl).

### **TASKFORCE VEREENVOUDIGING VERGUNNINGEN**

De taskforce Vereenvoudiging Vergunningen komt voort uit het project 'Meer ruimte voor ondernemers door minder lasten'. De administratieve lasten, de doorlooptijden en het gebrek aan samenhang van vergunningen moeten worden teruggebracht om het Nederlandse ondernemings-

en vestigingsklimaat te verbeteren. De taskforce werkt in opdracht van het kabinet aan voorstellen voor lagere (administratieve) lasten, kortere doorlooptijden en betere stroomlijning van economisch relevante vergunningprocedures. De taskforce bestaat uit vertegenwoordigers van departementen, provincies, gemeenten en het bedrijfsleven.

**XPIN** Expertise Bureau voor Innovatieve Beleidsvorming. XPIN was een kenniscentrum voor de publieke sector. Het kenniscentrum is ontstaan uit de behoefte om kennis en ervaring over de gevarieerde praktijk met betrekking tot innovatieve beleidsvorming te bundelen. Daarnaast moet XPIN verbindingen maken tussen kennis en organisaties. Om vervolgens de kennis door te laten stromen naar de gehele overheidsorganisatie. Het beraad van secretarissen-generaal van alle departementen en het werkprogramma stelden XPIN in. Het werkprogramma liep tot 1 juli 2005. [www.xpin.nl](http://www.xpin.nl).

**VIAG** Vereniging van coördinatoren informatievoorziening en automatisering in Nederlandse gemeenten. De VIAG komt voort uit een initiatief van een aantal gemeentelijke coördinatoren I&A en is in 1991 opgericht. Daarmee is gehoor gegeven aan een behoefte om overstructuren te bundelen en de functie van de coördinator I&A te voorzien van een betere omkadering, waardoor die functie meer erkenning krijgt. [www.viag.nl](http://www.viag.nl).

**VDP** Vereniging directeuren publiekszaken (van 10000+ gemeenten).

**WAARSCHUWINGSDIENST** De Waarschuwingsdienst is een dienst van GOVCERT.NL. Zij waarschuwt computergebruikers thuis en het kleinbedrijf tegen computervirussen en lekken in software. De Waarschuwingsdienst is een initiatief van het ministerie van Economische Zaken. Op [www.waarschuwingsdienst.nl](http://www.waarschuwingsdienst.nl) staan actuele waarschuwingen maar ook informatie en tips over computerbeveiliging. De Waarschuwingsdienst houdt mensen ook gratis op de hoogte van ernstige incidenten via E-mail of SMS. \* [www.waarschuwingsdienst.nl](http://www.waarschuwingsdienst.nl).

## Bronnen en overige interessante literatuur

- EGEM (2004), *ABC van de ICT, Den Haag*
- EGEM (2005), *ABC van de verandering, Den Haag*
- EGEM (2005), *EGEMwijzer, Den Haag*
- EGEM (2006), *Routepanner E-gemeente*
- BZK (2005) *Voortgangsrapportage elektronische overheid, oktober 2005*
- BZK & VNG (2005), *Puzzelen met prioriteit Een strategische verkenning van het absorptievermogen van gemeenten met betrekking tot de implementatie van ICT-vernieuwingen*. Door: Prof. dr. H.P.M. (Hein) van Duivenboden & Dr. ir. M. (Marcel) Rietdijk
- BZK (2004) *Op weg naar de elektronische overheid, 2004*
- BZK (2005) *Beter presteren met ICT; vervolg rijksbrede ICT agenda 2005-2006, Den Haag, juni 2005*
- Commissie ICT en Overheid (2001) - *Burger en overheid in de informatiesamenleving. De noodzaak van institutionele innovatie, Den Haag*
- IMG, *Implementatie van de elektronische overheid. Implicaties voor gemeenten*

- Korsten, A.F.A., L. Schaepkens en L.J.M.J. Sonnenschein (2004), *Shared Services: nieuwe vormen van krachtenbundeling bij gemeenten*, BZK/Inaxis, Den Haag
- VNG; commissie gemeentelijke dienstverlening (2005) *Publieke dienstverlening, professionele gemeenten; visie 2015*
- Vos, M. (2005) Tien geboden voor digitaal contact met de burger, interview met Matt Poelmans van Burger@overheid over de BurgerServiceCode, *Overheid Innovatief*, nummer 2,
- Zouridis, S. , M. Thaens en I. Vrijling – *Vliegwiel voor de wil; superpilots en elektronische dienstverlening in gemeenten*, Tilburg

## Websites

- [www.advies.overheid.nl](http://www.advies.overheid.nl)
- [www.andereoverheid.nl](http://www.andereoverheid.nl)
- [www.burger.overheid.nl](http://www.burger.overheid.nl)
- [www.computable.nl/](http://www.computable.nl/)
- [www.egem.nl](http://www.egem.nl)
- [www.elo.nl](http://www.elo.nl)
- [www.eu2004.nl](http://www.eu2004.nl)
- [www.gba.nl](http://www.gba.nl)
- [www.gbo.overheid.nl](http://www.gbo.overheid.nl)
- [www.ictu.nl](http://www.ictu.nl)
- [www.inaxis.nl](http://www.inaxis.nl)
- [labyrinth.opweb.nl](http://labyrinth.opweb.nl)
- [www.minbzk.nl](http://www.minbzk.nl)
- [www.minez.nl](http://www.minez.nl)
- [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)
- [www.regering.nl](http://www.regering.nl)
- [www.stroomlijningbasisgegevens.nl](http://www.stroomlijningbasisgegevens.nl)
- [www.tweedekamer.nl/documentatie/parlando](http://www.tweedekamer.nl/documentatie/parlando)
- [www.vng.nl/](http://www.vng.nl/)
- [nl.wikipedia.org](http://nl.wikipedia.org)

## Meer weten?

Wilt u meer weten over de zaken waarmee gemeenten te maken krijgen in het kader van de andere overheid? Raadpleeg dan de literatuur die in dit boekje wordt aangereikt of kijk op [www.egem.nl](http://www.egem.nl). Hier vindt u ook informatie over producten en publicaties van EGEM, zoals de EGEMwijzer en de “Routeplanner E-gemeente”.

Heeft u vragen over deze publicatie? Neem dan contact op met EGEM via [info@egem.nl](mailto:info@egem.nl) of via het telefoonnummer (070) 888 7801.

## Colofon

Met dit ABC-tje reikt EGEM gemeenten een bouwsteen aan die inzicht biedt in de verschillende onderdelen en ontwikkelingen waarmee zij te maken krijgen op weg naar de andere overheid. Deze publicatie is onderdeel van een reeks waarin eerder “het ABC van de ICT” en “het ABC van de Verandering” verschenen.

Tekst en eindredactie: EGEM

Redactie: Keijzer Communicatie BV

Druk: Jansen Drukkerij BV

Opmaak en omslagontwerp: 2D3D, Den Haag

Oplage: 3000

Jaar: 2006



**e·OVERHEID**



t 070 888 78 01

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

Postbus 84011

f 070 888 78 88

[info@egem.nl](mailto:info@egem.nl)

2508 AA Den Haag

