

Nieuwe generatie overheidsloketten realiseert efficiënt beheer

Digitale waterschappen gaan de volgende fase in

Dit najaar is een projectteam onder leiding van Marc van Esch van het Waterschap Aa en Maas bezig met de voorbereiding van het Waterschapsloket. De bedoeling is dat het loket worden opgenomen in alle websites van de waterschappen en de Unie van Waterschappen en gefinancierd door het Ministerie van Binnenlandse Zaken. De waterschappen sluiten hiermee de rij na het al eerder gerealiseerde Gemeente-, Overheids-, en Provinciaaloket.

In het Waterschapsloket zijn ongeveer 30 producten en diensten opgenomen die alle waterschappen leveren en die hun oorsprong in de wettelijke taakuitoefening van waterschappen vinden. Daarnaast heeft ieder waterschap naar schatting zo'n 5 tot 10 diensten die specifiek zijn voor dat waterschap. Deze 'eigen' diensten kan ieder waterschap zelf toevoegen in het Waterschapsloket, zodat ieder waterschap haar eigen waterschapsloket in haar website kan opnemen. Het waterschapsloket moet de dienstverlening richting burgers, bedrijven én andere overheidsinstellingen inzichtelijker maken. Voorbeelden van diensten die zijn opgenomen in het Waterschapsloket zijn belastingen, vergunningen en ontheffingen en subsidies.

— De beschrijvingen van de diensten zijn voorzien van onder meer de exacte voorwaarden, aanvraagprocedures en deeplinks. Het koppelen van formulieren aan de producten vormt een apart project dat direct na het gereedkomen van het Waterschapsloket (1e fase) wordt gestart.

— E-dienstverlening: prioriteit bij bestuurlijke vernieuwing

Het Waterschapsloket geeft een nieuwe impuls aan e-government, met als doel een efficiëntere overheidsdienstverlening en minder administratieve lasten. De doelstelling van onder meer minister De Graaf (Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties) - dat in 2007 65% van

alle publieke dienstverlening via internet moet verlopen - komt daarmee een stap dichterbij. Marc van Esch van het Waterschap Aa en Maas tekent voor de projectleiding en wordt hierbij geassisteerd door extern projectadviseur Robert van Vliet. Daarnaast krijgt het project ondersteuning van het kennisplatform Waterschapsnet dat vooral een rol speelt gedurende de invoeringsfase in 2005. Tijdens de huidige bouwfase zijn drie werkgroepen actief. Dit zijn 'Belastingen', 'WvO' en 'Keringen en kwantiteit'. Deze zorgen ervoor dat de 'producteneta-lage' wordt gevuld. Het prototype van het Waterschapsloket zal in de vormgeving van waterschap Aa en Maas als pilot worden gebouwd. Het bedrijf E-Grant Publishing neemt de taalkundige toetsing voor haar rekening.

Het waterschapsloket is een vervolg op het Overheidsloket op www.overheid.nl, waarin alle circa 2.500 producten en diensten van de rijksoverheid zijn opgenomen. Het Overheidsloket is eveneens ontwikkeld door E-Grant Publishing in opdracht van de stichting ICTU en is in 2003 'live' gegaan. Het bedrijf Accenture geeft in recent onderzoek aan dat Nederland met name door het Overheidsloket vier plaatsen stijgt op de 'digitale wereldranglijst' en het beter doet dan de Belgen.

— Waterschapsloket - hard op weg richting één loket

— Het Waterschapsloket behoort tot de jongste generatie digitale overheidslo-

ketten, waarmee de één-loket gedachte daadwerkelijk gerealiseerd kan worden. Door de nieuwe en unieke systematiek die gebruikt is voor zowel het Overheidsloket, het Provinciaaloket als het toekomstige Waterschapsloket is het mogelijk geworden voor overheden om alle gewenste overheidsproducten binnen één digitaal loket te tonen. Hiermee komt een bezoeker van een website altijd aan het juiste loket! Standaardisering en flexibiliteit gaan hierbij hand in hand: standaardisering van de manier van beschrijven van overheidsproducten (identiek voor het Provinciaaloket en het Overheidsloket), flexibiliteit in die zin dat overheidsinstanties eigen producten en productinformatie kunnen toevoegen aan het digitale loket op hun website. Zo kan het ene overheidsloket niet alleen via Overheid.nl maar nu ook op lokaal niveau realiteit worden.

— Diverse niveaus van dienstverlening binnen één loket

— In de praktijk van het Overheidsloket bleek dat veel producten en diensten op meerdere niveaus worden uitgevoerd: een milieuvergunning wordt niet altijd door de gemeente afgegeven, in sommige gevallen namelijk door de provincie, een regionaal openbaar lichaam of een ministerie. Ontheffing van een bijzonder transport over de weg wordt bijvoorbeeld verleend door de wegbeheerder, die een gemeente, een provincie, het rijk of een waterschap kan zijn. Hetzelfde geldt voor kwijtschelding van belasting.



de werkgroep Keringen en kwantiteit bijeen in Zwolle. Van links naar rechts: Marc van Esch, Huite Teerenstra, Robert van Vliet, Arno Smits, Johan van de Boomgaard en Ad Koppejan.

Burgers en bedrijven weten vaak niet dat een dergelijk onderscheid - met zo'n ge-laagde structuur - bestaat. Zij zullen dan ook niet snel de verschillende overheids-sites afzoeken voor informatie. Daarom zijn deze verschillende niveaus van dienstver- lening geïntegreerd in één loket; zowel het Provincie- en Waterschapsloket als de nieu- we versie van het Overheidsloket is voorzien van deze systematiek. Daarmee is een pro- duct dat zowel bij een provincie, een water- schap of het rijk kan worden aangevraagd nu vindbaar in de afzonderlijke loketten, in- clusief een doorverwijzing naar de verwante loketten/productbeschrijvingen. Zo wordt er voor de klant (burger of ondernemer) over- zicht gecreëerd en wordt voorkomen dat

men relevante producten of diensten mist. Kortom: de verschillende uitvoerende ni- veaus van overheidsdienstverlening kunnen nu in één loket worden gepresenteerd.

— Alle producten en diensten in één loket

— Ook kunnen alle producten van alle uitvoerende niveaus overzichtelijk wor- den weergegeven in één loket, omdat de beschrijving is gestandaardiseerd en de gebruikte systematiek voor alle overheidsin- stanties geldig is. Hiermee is het nu mogelijk dat binnen het digitale loket van de ene instantie niet alleen de eigen producten te vinden zijn maar ook producten en diensten van andere overheidsinstanties.

Met de uitwisselbaarheid van productin- formatie tussen diverse overheden en een efficiënte combinatie van generieke en specifieke informatie in één loket krijgt de één-loket gedachte daadwerkelijk gestalte. Bovendien maakt de standaardisatie van overheidsloketten het mogelijk om binnen één loket alle gewenste producten en dien- sten aan te bieden. Op deze manier wordt de burger als klant het beste bediend, en dat is waar het uiteindelijk om gaat. Zo hoeft een burger niet verschillende websites van overheden af te zoeken, maar vindt hij of zij de gezochte informatie binnen één digitaal overheidsloket: het digitale loket van de provincie, het waterschap, de gemeente of het rijk, al naar gelang de eigen keuze. Standaardisatie van de beschrijving van overheidsproducten werpt hiermee haar vruchten af. Uit het veld blijkt dat behoefte bestaat aan een geïntegreerd digitaal over- heidsloket.

Meer informatie
Wilt u meer weten over het Waterschaps- loket? Kijk dan op www.waterschapsnet.nl en abonneer u op de e-mail Nieuwsflits of mail met projectleider Marc van Esch, mvanesch@aaenmaas.nl.