

## Inleiding

Nederland digitaliseert in een hoog tempo. De overheid zal, wil en moet daarin mee. De ambitie van het kabinet is om de digitale dienstverlening, door de overheid aan burgers en bedrijven, richting 2017 te versterken.

Hiermee koerst de overheid aan op uniforme, digitale dienstverlening aan burgers en bedrijven, die voldoet aan eisen van betrouwbaarheid, veiligheid, continuïteit, privacyaspecten én bijdraagt aan regeldrukvermindering en economische groei.

## Huidige beleidsdoelstellingen Kabinet

- De wereld verandert en digitaliseert. Om goed contact te houden met, en aan te kunnen sluiten op, behoeftes van burgers, bedrijven en instellingen, moet de overheid daarin meegaan.
  - De overheid biedt gerichte, vindbare, begrijpbare, veilige en relevante dienstverlening.
  - De informatiepositie van de burger/bedrijf is veranderd en daarmee de verhouding binnen en tussen overheid en burgers en bedrijven; van een eOverheid naar een iOverheid.
- Van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving;
  - Meer zelfredzaamheid van burgers en bedrijven;
  - De overheid schept randvoorwaarden en biedt voldoende functionaliteiten;
  - Samenhangende en organisatieoverstijgende overheidsdienstverlening is nodig.
- Terugdringen van administratieve lasten en regeldruk voor burgers en bedrijven, wat tegelijkertijd bijdraagt aan efficiencydoelstellingen van overheidsdienstverleners.
- Verbeteren van de economische potentie van de digitale infrastructuur en dienstverlening, hetgeen een positief effect heeft op het Nederlandse verdienvermogen en de internationale concurrentiepositie van Nederlandse bedrijven.

Voor het bereiken van deze beleidsdoelstellingen is een actuele, stabiele en een beheersbare, robuuste GDI een vereiste. Aangezien die onmisbaar is voor de continuïteit, borging en doorontwikkeling van de overheidsdienstverlening.

De bovenstaande beleidsdoelstellingen worden niet bereikt als we door blijven gaan op de huidige manier.

In de workshops is geconstateerd dat de komende twee jaar benodigd zijn om de basis op orde te krijgen. Onderstaand volgt het overzicht van de resultaten die de komende twee jaar operationeel bereikt en geregeld moeten worden om invulling te geven aan de beleidsdoelstellingen van het kabinet.

## Resultaten

### Een sluitende, structurele financiering voor de GDI

#### Ambitie

- Een structurele financiering voor het geheel van de GDI-voorzieningen is vanaf 2015 geregeld.

### Een werkende governancestructuur

#### Ambitie

- De governancestructuur voor het geheel van de GDI is geregeld in adequate, werkende overlegvormen;
- Duidelijkheid over taken, rollen en verantwoordelijkheden van de betrokken partijen;

**Veilige en betrouwbare toegang tot de dienstverlening (authenticatie, identificatie en autorisatie). Deze ambitie heeft de hoogste prioriteit.**

## **Ambitie(s)**

De vormgeving van het eID-Stelsel met in ieder geval een publiek middel en private middelen voor burgers, en een veilige en eenvoudige toegang tot de digitale dienstverlening, is de belangrijkste ambitie voor de komende twee jaar. Dit is voorwaardelijk om te voldoen aan de doelstelling van het kabinet.

## **Uitleg**

- a. Voorkomt Single point of failure;
- b. Voldoet aan de hogere eisen voor identificatie en authenticatie (informatieveiligheid) en draagt bij aan gemak voor burgers en bedrijven;
- c. Wordt vormgegeven via een publiek/privaat stelsel;
- d. Is noodzakelijk en dus randvoorwaardelijk voor verdere digitalisering van processen en dienstverlening.

## **Verhoging gebruik voorzieningen**

### **Ambitie(s)**

- In het kader van de efficiencydoelstelling (en financiële baten) zijn meer aansluitingen op de berichtenboxen voor burgers en bedrijven nodig. Toename van het gebruik is randvoorwaardelijk voor het behalen van deze doelstelling. De afspraken die hierover zijn gemaakt, moeten nu worden omgezet in daadkracht.
- Besluitvorming over het samenvoegen/nieuwbouwen van de berichtenbox voor bedrijven met de berichtenbox voor burgers. Deze geïntegreerde berichtenbox(en) is onmisbaar voor gebruik door bijvoorbeeld de provincies en zeer wenselijk voor bijvoorbeeld de Belastingdienst.
- Het verhogen van het gebruik van Digipoort, tussen (rijks)overheid en bedrijven voor specifieke processen en berichtuitwisseling, levert efficiency en lastenverlichting op voor bedrijven en overheid.
- Het oplossen van belemmeringen voor ingebruikname van huidige GDI-voorzieningen is randvoorwaardelijk.

### **Uitleg**

De afgelopen jaren is er volop gewerkt aan de ontwikkeling, oplevering en implementatie van diverse voorzieningen. Het is van belang dat de trajecten die zijn gestart worden afgerond. Zo dienen o.a. de voorzieningen Digilevering en Digimelding te worden afgerond, omdat deze trajecten zorgen voor de aansluiting van basisregistraties. Dit draagt indirect bij aan de kwaliteit van gegevens. Daarnaast levert aansluiting op en gebruik van de berichtenbox voor burgers en bedrijven, de resultaten op voor de (soms al ingeboekte) businesscase van de overheid. Tevens levert dit gebruikersgemak, lastenverlichting en veilige toegang tot overheids correspondentie op, voor burgers en bedrijven.

## **Kwaliteitsverbetering en gebruik van gegevens uit het Stelsel van Basisregistraties**

Burgers en bedrijven kunnen idealiter eenmalig hun gegevens aan de overheid aanleveren die vervolgens binnen de hele overheid worden hergebruikt.

### **Ambitie(s)**

- De ambitie voor de komende twee jaar is het verbeteren van de kwaliteit van de gegevens in de registraties, onder meer omdat fouten in de hele overheidsketen doorwerken. Dit kan o.a. door Digimelding verder te ontwikkelen en aan te sluiten op meerdere basisregistraties en nog belangrijker daadwerkelijk terugmelden van fouten in gegevens die in de verschillende overheidsprocessen worden gebruikt en/of door bestandsvergelijking (ARK-rapport);
- Het is belangrijk om technische standaarden en koppelvlakken voor gegevensuitwisseling eenduidig binnen de overheid toe te passen. Hierdoor ontstaat veiligere, meer betrouwbare en ook efficiëntere gegevensuitwisseling.

- Belangrijke aandacht gaat uit naar de problematiek van de semantiek door doorontwikkeling van de Stelselcatalogus en aanpassingen in wetgeving.
- Daarnaast zal de toekomstige wetgeving moeten borgen dat hergebruik binnen de overheidsorganisatie toepasbaar blijft.
- Uitwerken rotondemodel en "slim uitvragen" via de Regieraad Gegevens.

## Uitleg

- Er wordt veel te weinig gebruik gemaakt van de terugmeldfaciliteit. Om dit te verbeteren is het maken van afspraken noodzakelijk. De ambitie is om een afsprakenstelsel op te zetten. Dit draagt bij aan het **onderlinge vertrouwen** tussen de verschillende instanties over de juistheid van de gegevens. Dit leidt tevens tot het detecteren en oplossen van fouten binnen de verschillende (basis)registraties.
- Een andere manier van gegevensuitwisseling, met knooppunten en rotondemodel, kan worden uitgewerkt met een aantal identificerende gegevens. Denk aan een mechanisme via knooppunten en het uitwisselen van identificerende nummers. Belangrijke kanttekening: het is veelal niet nodig om alle detailinformatie uit te wisselen maar juist sec. relevante informatie te gebruiken (slim uitvragen). Dit genoemde "rotondeconcept" vraagt evenals "slim uitvragen" om nadere uitwerking.

## Begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening bevordert zelfredzaamheid

Zelfredzame burgers en bedrijven is een doelstelling van de overheid waarbij digitale vaardigheden een belangrijke rol spelen (digitaal tenzij...). Naast niet-digitaalvaardige burgers wordt ook een groep niet digi-bureaucratievaardige burgers<sup>1</sup> onderscheiden. Uit onderzoeken blijkt dat deze laatste groep permanent is en circa 40% van de bevolking beslaat.

### Ambitie(s)

- Simpelweg begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening bieden aan burgers en bedrijven, hiervoor is vereenvoudiging van regelgeving nodig, die dan tevens beter te automatiseren/digitaliseren is.
- Inzetten op aan te leren digitale vaardigheden, bijvoorbeeld door het inzetten van hulpvoorzieningen als Digisterker of het inzetten van hulp via maatschappelijke organisaties (denk aan bibliotheken).
- Digitale hulp verlenen door doorontwikkeling van voorzieningen zoals eMachtigen binnen het eID-stelsel, Cobrowsing en mogelijk chatfunctionaliteiten.
- Daadwerkelijk aandacht besteden aan niet digi-bureaucratievaardige burgers door middel van gezamenlijke hulpstructuren, zoals het organiseren van fysieke hulp. Zoals bijvoorbeeld loketten als shared-service balie inregelen, waardoor mensen met allerlei vragen ten aanzien van overheidsdienstverlening op één plek terecht kunnen.

## Vraaggericht ontwerpen van digitale dienstverlening met aandacht voor behoeften burgers en bedrijven

### Ambitie(s)

- Burgers en bedrijven beter betrekken bij beleids- en ontwerpcriteria voor digitale overheidsdienstverlening is een aandachtspunt voor de individuele organisaties.
- Initiatieven voor gemeenschappelijk gebruik worden bij gemeenten en uitvoeringsorganisaties, in pilotvorm ontwikkeld vanuit burgerperspectief. Het is zeer wenselijk dat succesvolle initiatieven gestandaardiseerd en breed ingezet kunnen worden.
- Deze kunnen worden opgepakt met de klankbordgroep(en) voor burgers en bedrijven.

## Getoetste standaarden en voorzieningen voor een doelmatige en veilige eOverheid overheidsbreed inzetten door inbreng in de governance

<sup>1</sup> Niet bureaucratievaardige burgers zijn burgers die moeite hebben met de inhoud van de overheidsprocessen, formuleren en vragen van de overheid.

Het gebruik van open standaarden en hergebruik van voorzieningen is voor een doelmatig (o.a. eenvoudig opzetten van gegevensverkeer, voorkomen van vendor lock-in's) en veilige digitale infrastructuur essentieel. Standaarden en voorzieningen worden op de comply-or-explain lijst toegelaten. Indien noodzakelijk wordt door Forum Standaardisatie een uitgebreide kwaliteitscheck, met expertsessies en een openbare consultatie geïnitieerd. Het Nationaal Beraad maakt adoptieafspraken over gebruik van standaarden en hergebruik van voorzieningen.

## Ambitie(s)

- Aandacht voor verbetering van het standaardisatieproces binnen de governance van de GDI met gezamenlijke aandacht voor de nog te bepalen standaardisatie.
- Succesvolle initiatieven, beproefd en bewezen in de uitvoering (pilots), breder inzetten in de overheidsbrede uitvoering door standaardisatievoorstellen.

## Regie op gegevens door burgers en bedrijven.

Burgers en bedrijven de mogelijkheid bieden om zelf over hun eigen gegevens te kunnen beschikken en uit te wisselen met de overheid en private partijen. De informatiepositie en informatieveiligheid van burgers en bedrijven wordt hiermee verbeterd.

## Ambitie(s)

- Opstellen van een publiek/privaat afsprakenstelsel op het gebied van regie op gegevens.
- Waar mogelijk wordt het bouwen van voorzieningen binnen dit afsprakenstelsel overgelaten aan de markt en worden geen publieke voorzieningen gerealiseerd.

## Uitleg

Over het onderwerp Regie over eigen gegevens is een strategische verkenning in ontwikkeling. Deze verkenning geeft inzicht in de bestaande vraagstukken hierover, onderzoekt de juridische mogelijkheden (ook gezien de verschillen tussen burgers en bedrijven), vormt het kader voor een aantal pilots en geeft scenario's weer. Nadere uitwerking en gezamenlijke afstemming over de strategische verkenning is nodig vanwege de complexiteit van dit onderwerp en om te komen tot eenduidige, gezamenlijke beeldvorming. De strategische verkenning en vervolgactiviteiten worden binnen de governance van Regieraad Interconnectiviteit<sup>2</sup> gebracht. Echter het onderwerp is nadrukkelijk clusteroverstijgend, vanwege de relatie met de overige clusters.

## Toeleiding vanuit Overheid.nl naar domeinen en/of vormgeving op basis van levenssituaties

Overheid.nl is gericht op burgers, bedrijven en instanties. De informatie (content) op Overheid.nl is niet-gepersonaliseerd. Met links wordt doorverwezen naar specifieke informatie bij voorkeur in de domeinen zoals omgevingsloket en het ondernemingsplein (die veel meer zijn ingericht op specifieke situaties). Doorverwezen wordt naar zowel verdiepende, algemene informatie, als transactionele en meer specifieke dienstverlening.

*Niet "one door" maar "no wrong door" als wegwijzer!*

## Ambitie

- Overheid.nl zoveel mogelijk inrichten op herkenbare situaties, een indeling op life-events is daar een mogelijkheid voor.
- Bij toeleiding vanuit MijnOverheid naar een MijnDomein zijn 'single sign on' en 'single sign off' zeer gewenste functionaliteiten.

## Verstrekken van statusinformatie en procesinformatie

---

<sup>2</sup> In de Regieraad Interconnectiviteit zijn een aantal clusteroverstijgende thema's gepositioneerd zoals b.v. standaarden

- Opsplitsing in ambities naar het verstrekken van procesbeschrijvingen op hoofdlijnen aan de hand van registratiemomenten (aanvraag is ontvangen, aanvraag is in behandeling, document is verzonden, of inzicht in de voortgang van een behandeling of een echt klantvolgsysteem op basis van persoonlijke informatie).
- Gezien de diversiteit van processen, en de context waarbinnen processen plaatsvinden, zullen organisaties zoveel mogelijk zelf hun vorm van statusinformatie bepalen en ontsluiten.
- Als identieke processen, bijvoorbeeld bij gemeenten, generiek gemaakt worden en gestandaardiseerd, is het eenvoudiger om statusinformatie te verschaffen.
- De functionaliteit "lopende zaken" op MijnOverheid wordt door ca. 60 gemeenten gebruikt en kan door organisaties, die geen eigen MijnDomein hebben, worden ingezet.
- Hebben organisaties wel een eigen MijnDomein dan zal statusinformatie en/of procesinformatie daar ontsloten worden.

## Ambitie

Op dit moment is er nog geen gezamenlijke ambitie ten aanzien van het verstrekken van statusinformatie en procesinformatie ook over de urgentie wordt verschillend gedacht. In de Regieraad Dienstverlening zal hier een gezamenlijke beeld over moeten worden afgesproken.

## Transparante informatie; tweedeling op wat haalbaar is

Dit thema wordt opgedeeld in:

- Thema Open Data
- Thema transparantie

## Open Data

Op basis van een EU-richtlijn moet iedere organisatie voldoen!

BZK is het beleidsdepartement, dat de coördinerende rol heeft op dit thema.

Open data is geen ambitie in het kader van het Digiprogramma, de verantwoordelijkheid ligt bij de departementen. Een aanpalend thema die betrekking heeft op open data zoals standaardisatie behoort wel tot de scope van het Nationaal Beraad en moeten worden aangejaagd.

Daarnaast is nu geen andere tafel waar overkoepelende thema's als Open Data besproken worden.

## Ambitie

Overkoepelende thema's zoals Open Data kunnen indien daartoe wordt besloten door het Nationaal Beraad worden ingebracht in de Governance van de GDI.

## Transparantie

Haalbaarheid transparantie op het gebruik van informatie en gegevens door overheidsorganisaties:

- Transparantie over het gebruik van informatie en gegevens op procesniveau is haalbaar. Daarmee wordt bedoeld het transparant maken van niet-gepersonaliseerde informatie over het gebruik en doorzending daarvan. Welke gegevens gebruikt een specifieke organisatie, aan wie worden specifieke gegevens doorgeleverd, waarvoor worden gegevens gebruikt.
- Transparantie over het gebruik van informatie op persoonsniveau zoals gepersonaliseerd inzicht in het uitwisselen van specifieke gegevens tussen instanties die daarin een wettelijke taak hebben, is niet realistisch. Het is in ieder geval de komende twee jaar, niet realiseerbaar om alle gebruikte individuele gegevenssets van personen te ontsluiten en transparant weer te geven.

## Ambitie

Haalbaarheidsonderzoek op mogelijkheden binnen twee jaar via Regieraad Gegevens.