

Concept clusterplan Dienstverlening 2018

Voortgang

In het Digiprogramma 2017 is de mens centraal gezet vanuit de verschillende rollen en situaties waarin de mens acteert: burger, ondernemer, medewerker, werkgever, patiënt, student, ouder, etc. Dat maakt dat overheidsdienstverlening moet uitgaan van de vraag en maatwerk moet kunnen bieden. Ook is het van belang dat informatie en transacties op de voor mensen belangrijke thema's (zoals life-events) over organisaties heen toegankelijk, vindbaar en zichtbaar zijn. In een samenleving die verandert door o.a. snelle technologische ontwikkelingen, krijgen en nemen mensen een centrale rol, pakken zij steeds meer zelf de regie, organiseren zij zich in netwerken en hebben zij meer invloed via bijvoorbeeld sociale media. Er komen voortdurend nieuwe technologieën beschikbaar die burgers en bedrijven steeds sneller adopteren en gebruiken, bijvoorbeeld om onderling informatie uit te wisselen, te communiceren, zaken te doen en de bedrijfsprocessen te optimaliseren. Een overheid die vraag gestuurd handelt, in samenwerking met burgers en bedrijven, komt tegemoet aan deze veranderende verhoudingen en biedt ondersteuning op het gebied van informatieveiligheid, privacybescherming en fraudebestrijding. De overheid heeft de taak om alle groepen in de samenleving – de zelfredzamen, de meer afhankelijke groepen en alles wat er tussenin zit – goed te bedienen. Zo zal er altijd aandacht zijn voor persoonlijk contact bij complexe vragen en wordt ondersteuning geboden aan minder-digivaardigen.

De mens centraal

De partijen die samen de regieraad Dienstverlening vormen, hebben in 2017 langs een aantal lijnen en programma's gewerkt aan 'de mens centraal in de overheidsdienstverlening'. Deze zijn regelmatig teruggekomen en besproken en de bijeenkomsten van de regieraad, die daarmee heeft gestuurd op de voortgang en richting van deze onderwerpen:

Digitaal 2017: er is frequent gemeten op de voortgang en de volwassenheid van de digitalisering van de overheidsdienstverlening, gebaseerd op de doelstelling in het regeerakkoord dat in 2017 burgers en bedrijven hun zaken met de overheid digitaal kunnen afhandelen. De laatste meting in 2017 heeft een percentage van 90% laten zien. Dat is zeer zeker een resultaat om trots op te zijn. De volgende stap is om naast verdere digitalisering in kwantitatieve zin ook steviger in te zetten op de kwaliteit van de digitalisering: volwassenheid van de digitale oplossing en aansluiting bij klantreizen.

Regie op Gegevens: Het programma 'Burgers en Bedrijven in Regie op hun Gegevens', kort 'Regie op Gegevens' (RoG), richt zich op het verkennen van de mogelijkheden en meerwaarde van afsprakenstelsels om burgers en bedrijven meer zeggenschap en inzage te geven over gegevens die over hen gaan, waarbij ze deze ook kunnen hergebruiken voor andere doeleinden. Het persoonlijk kunnen 'managen' van data, persoonlijk datamanagement (PDM), zorgt voor verbetering en versterking voor de positie van mensen als burger, werknemer, ondernemer of als consument. Voor organisaties zorgt het voor lastenverlichting en het optimaliseren/personaliseren van processen. Persoonlijk datamanagement draagt bij aan transparantie, inzage en correctie, digitale zelfbeschikking, privacy, dataminimalisatie, de kwaliteitsverbetering van gegevens en zelfredzaamheid van de inwoners. In 2017 is verder geconcretiseerd wat PDM in de Nederlandse context kan betekenen. Door het opleveren van de Greenpaper 'Regie op Gegevens; Durf te Doen!', en het verbinden van de verschillende PDM-initiatieven in Nederland, is er inzicht en overzicht gecreëerd, alsook de verbinding gelegd met de uitgangspunten van Maak Waar. De Greenpaper vormt een stevige basis om over te gaan tot verdere beproeving en implementatie van PDM in de praktijk. Daarnaast zijn door uitvoeringsorganisaties in 2017 verschillende verkenningen (klantreizen) uitgewerkt en is het concept van PDM verder verkend. Het in de uitvoering daadwerkelijk beproeven hiervan in pilots is deels gelukt: alleen de pilot in Boxtel is -met succesvol eindresultaat - van de grond gekomen. Om PDM te verankeren in het Europese gedachtegoed, is vanuit Nederland voorgesteld om het thema op te nemen in de nieuw vast te stellen Ministerial Declaration on eGovernment. Deze wordt op 6 oktober 2017 ondertekend door alle lidstaten van de EU.

Portalenstrategie: in de regieraad van 11 april is een voorstel 'Netwerk van Portalen' besproken, voorbereid in de kerngroep Samenwerking Portalen van EZ, BZK en AZ. In het voorstel maken de 3 betrokken departementen BZK, EZ en AZ een routekaart voor verdergaande samenwerking tussen de overheidsportalen Overheid.nl, Ondernemersplein.nl en Informatie Rijksoverheid (met Rijksoverheid.nl en Vraagbeantwoording). Met meer dan 50 miljoen bezoeken per jaar spelen deze portalen een belangrijke rol in de (digitale) informatievoorziening en dienstverlening.

De inrichting van het netwerk van portalen leidt tot een verbetering van de informatievoorziening en dienstverlening aan burgers en ondernemers.

Overheidsbrede interactiestrategie: dit traject is opgehangen onder de stuurgroep berichtenvoorziening en een aantal keer besproken in de regieraad. Er is brede behoefte aan een gezamenlijk en overkoepelend beeld van de overheidsinteractie in de toekomst, waarbij de mens/eindgebruiker centraal staat. Een dergelijke concrete en heldere toekomstvisie op informatie, interactie en communicatie -met inzet van generieke voorzieningen- is nog niet voorhanden.

Terugblik 2017 voorzieningen:

Daarnaast is vanuit de regieraad gestuurd en geadviseerd op de oplossing van de nummerproblematiek (gebruik verschillende identificerende nummers in relatie tot onder andere gebruik eHerkenning). Ook is meerdere keren gesproken over het traject '*Vernieuwing berichtenvoorziening*': De ministerraad heeft op 8 juli 2016 op advies van het Nationaal Beraad Digitale Overheid ingestemd met de vernieuwing van de berichtenvoorziening (meer specifiek: de bouw van een nieuw berichtenmagazijn) en daartoe een stuurgroep in het leven geroepen. Deze stuurgroep stuurt op de realisatie van de nieuwe berichtenvoorziening binnen de infrastructuur van Logius, op mitigerende maatregelen die ervoor moeten zorgen dat de 'oude infrastructuur' de berichtenstroom aankan totdat de nieuwe berichtenbox deze kan overnemen en op de migratie naar de nieuwe infrastructuur. Voorts heeft de stuurgroep twee aanvullende opdrachten meegekregen, waaronder het formuleren van een overheidsbrede interactiestrategie (zie hierboven). De stuurgroep heeft regelmatig –conform opdracht- gerapporteerd aan de regieraad middels het delen van notities en verslagen.

Vooruitblik

Ook in 2018 is het voor dienstverlening aan inwoners en ondernemers van belang dat zowel concreet wordt gewerkt aan het verbeteren van voorzieningen (het hier en nu) als aan het formuleren en implementeren van een overheidsbrede visie op dienstverlening, waarvan tenminste de hoofdlijn ook gedragen wordt door een nieuw kabinet.

Er valt een wereld te winnen door bij het (door)ontwikkelen en ontwerpen van voorzieningen de gebruiker centraal te zetten. In het rapport 'Maak Waar!' van de Studiegroep Informatiesamenleving en Overheid, stelt de studiegroep dat radicaal gekozen dient te worden voor het uitgangspunt om diensten te organiseren rond de behoeften van burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen in plaats van de eigen processen en regels. Vanuit het Maak het Bruikbaar! Festival, dat op 4 september plaatsvond in de Fokker Terminal in Den Haag, komen tal van suggesties en ideeën om de overheidsdienstverlening meer toe te snijden op de behoeften van burgers, bedrijven en instellingen. Uit het recente rapport van de Nationale Ombudsman over MijnOverheid valt af te leiden hoe de burger (of breder; de mens) centraal gesteld kan worden:

1. onderzoek wat mensen echt nodig hebben/willen
2. bied keuze
3. bied ondersteuning
4. monitor hoe het werkt bij de burger en onderneem actie

De mens centraal zetten in de overheidsdienstverlening betekent onder andere dat deze richtlijnen consequent worden toegepast in de (door)ontwikkeling van de voorzieningen van de GDI.

Ook in het kader van 'de mens centraal' zal in 2018 Persoonlijk Data Management als beleidsmatig uitgangspunt gelden. De mens centraal betekent in dit geval dat de overheid moet borgen dat het individu gelijkwaardig en veilig deel kan uitmaken van de digitale leefwereld. Dat is nodig, omdat bij ongewijzigd beleid private partijen als Google en Facebook in toenemende mate de standaard zullen zetten in het omgaan met en delen van persoonlijke gegevens.

In 2018 zal in dat kader gewerkt worden aan de opvolging van het programma Regie op Gegevens, een en ander afhankelijk van het nieuwe regeerakkoord. Een mogelijke vorm is om dit te doen via een meerjarenprogramma, waarin het concept van Persoonlijk Data Management (PDM) terugkomt. De ambitie is om vanuit synergie en in co-creatie het antwoord te vinden op een aantal relevante juridische/beleidsmatige- (kaders en afspraken) en organisatie- (financiën en inrichting) vraagstukken rondom dit concept. Inzet is om daarnaast via een aantal brede proeftuinen het concept van PDM verder te beproeven, met als uitgangspunt maatschappelijke vraagstukken en/of life-events, waarbij verschillende publieke en private organisaties deelnemen. In dat kader zal de verbinding worden gezocht met de proeftuinen die onder Maak Waar! verder ontwikkeld worden, maar ook met andere initiatieven zoals MedMij, rond schuldhulpverlening en anderen. Daarbij zal voor de uitwerking dan ook actief verbinding gelegd moeten worden met aanpalende diensten,

trajecten en programma's, zoals MijnOverheid, MijnOverheid voor Ondernemers, de Dutch Blockchain Coalition (BC3) en het programma Gegevenslandschap Overheid.

Nadat in 2017 de technische vernieuwing van de berichtenbox is afgerond, moet in 2018 worden gewerkt aan het (kunnen en willen) gebruiken van de berichtenboxen door burgers en bedrijven. De operatie GEB GLOBE was technisch noodzakelijk, maar heeft weinig bijgedragen aan het aantrekkelijker maken van de berichtenbox voor de eindgebruiker. Er zijn door het Nationaal Beraad middelen ter beschikking gesteld om te verkennen op welke manier de berichtenbox doorontwikkeld kan worden 'met de mens centraal', dit moet in 2018 leiden tot concrete verbeteringen die merkbaar zijn voor eindgebruikers. Het eerdergenoemde onderzoek van de Nationale Ombudsman, inclusief de daarin gehanteerde richtlijnen voor de doorontwikkeling, zijn daarbij richtinggevend.

Ook de implementatie van het netwerk van portalen gaat bijdragen aan een helderdere en eenduidigere overheidscommunicatie.

Een derde voorziening waar in 2018 veel van wordt verwacht is 'MijnOverheidVoorOndernemers', kortweg MoVo. Hierin worden verschillende bestaande voorzieningen voor ondernemers samengebracht, op een manier die de vraag en de klantreis van de ondernemer centraal stelt. Een vraagstuk dat bij MoVo speelt, maar ook breder en dat in 2018 aandacht gaat vragen is de positie van de Mijnomgevingen in relatie tot het centrale portaal MijnOverheid. Er is zo langzamerhand een 'mijneveld' ontstaan, waarbij het de vraag is of de eindgebruiker (inwoner, student, ouder, patient, zzp'er, etc.) geholpen is met een mijnomgeving per organisatie, sector of thema. Een concept als Persoonlijk Data Management kan daarbij een oplossing vormen, wanneer gegevens via slimme koppelingen ontsloten worden vanuit de verschillende bronnen.

Daarnaast zal in 2018 verder worden ingezet op de verbreding van SBR.

Deze verbeteringen moeten uiteraard aansluiten bij de interactiestrategie, zoals die op wat langere termijn wenselijk wordt geacht. Klantreizen en life-events zijn in de regieraad in 2017 uitgebreid aan de orde gekomen als de drager voor deze interactiestrategie. Om bruikbaar te zijn bij de doorontwikkeling van voorzieningen -die wellicht met de komst van een nieuw kabinet in een stroomversnelling komt- moet de overheidsbrede interactiestrategie zo spoedig mogelijk beschikbaar komen. Het wordt belangrijk gevonden om dit breed aan te vliegen: afstemming met wat er in verschillende sectoren aan 'dienstverleningsdenken' is en wordt ontwikkeld zal in 2018 nog nadrukkelijker op de agenda staan. Te denken valt dan aan de Omgevingswet, eHealth en de digitalisering van het strafrecht. Er zal meer nadruk worden gelegd op de betrokkenheid van een breed interbestuurlijk gremium als het Nationaal Beraad bij deze interactiestrategie. Ook de betrokkenheid van de wetenschap -waarvoor ook al in 2017 de contacten zijn gelegd- is cruciaal.

Tot slot: voor de realisatie van de genoemde ambities is het beschikbaar zijn van een veilige en robuuste oplossing voor identificatie en authenticatie cruciaal.

Financieel overzicht

[IN TE VOEGEN OP LATER MOMENT]