


# NL DIGIbeter 2020

## *Agenda Digitale Overheid*

> digitaleoverheid.nl/NLDIGIbeter2020



# NL DIGIbeter 2020

## *Agenda Digitale Overheid*

> digitaleoverheid.nl/NLDIGIbeter2020

# Inleiding









1 We **investeren** in **innovatie**





**Beschermen** van **grondrechten** en **publieke waarden** 2

3 **Toegankelijk, begrijpelijk** en **voor iedereen**





Onze **dienstverlening** maken we **persoonlijker** 4

5 **Klaar** voor de **toekomst**!

# Inhoudsopgave

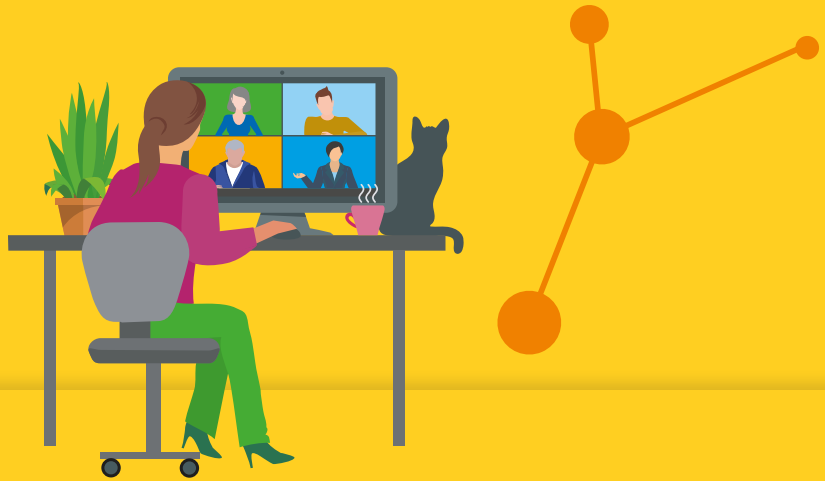

Inleiding 8

1. We **investeren** in **innovatie** 14
2. **Beschermen** van **grondrechten** en **publieke waarden** 40
3. **Toegankelijk, begrijpelijk** en **voor iedereen** 60
4. **Onze dienstverlening** maken we **persoonlijker** 84
5. **Klaar** voor de **toekomst!** 102

**Actielijnen** 108

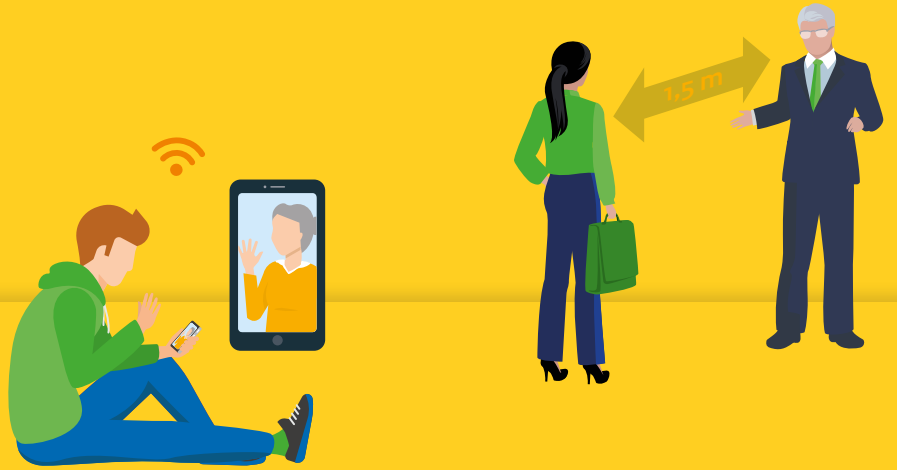
# Inleiding

Digitalisering verandert onze maatschappij ingrijpend en is tegelijkertijd essentieel om de maatschappij draaiende te houden. De uitbraak van het coronavirus en de gevolgen daarvan tonen dat nog eens extra aan. Juist nu blijkt de meerwaarde van investeringen in een goed gedigitaliseerde overheid. Die dragen bijvoorbeeld bij aan het organiseren van levensreddende zorg en aan goede overheidsdienstverlening.



Juist nu blijkt hoe belangrijk het is dat burgers en ondernemers digitaal bij de overheid terecht kunnen; voor hulp en steunmaatregelen. En juist nu blijkt hoe belangrijk het is dat iedereen mee kan blijven doen.

Digitalisering gaat om veel meer dan het digitaliseren van papieren processen. Het gaat ook om veranderingen in de werkwijze en communicatie van de overheid. Om hoe we onze dienstverlening organiseren en maatschappelijke vraagstukken op- en aanpakken. Dit soort veranderingen noemen we digitale transformatie. In eerste instantie werd digitalisering als iets technisch gezien; iets van bedrijfsvoering dat zich vooral achter de schermen afspeelt. Tegenwoordig is digitalisering *chefsache*. Dat is ook één van de conclusies van de Tijdelijke Commissie Digitale Toekomst. Bovendien past deze visie bij een mondiale trend. Digitalisering is genoemd als één van de topprioriteiten van de Europese Commissie. Om invulling te geven aan digitalisering als chefsache heeft het kabinet de Nederlandse Digitaliseringsstrategie uitgebracht. Als onderdeel daarvan is, zoals aangekondigd in het regeerakkoord 'Vertrouwen in de toekomst', een brede Agenda Digitale Overheid ontwikkeld. Deze agenda kreeg in 2018 de naam NL DIGIbeter en wordt jaarlijks geactualiseerd.



De afgelopen drie jaar hebben we belangrijke inzichten opgedaan. Zowel nationaal als internationaal, onder meer in Estland en Singapore. Een van de belangrijkste inzichten is dat het vormgeven van de publieke sector van de toekomst vraagt om vergaande samenwerking tussen overheid, wetenschap en bedrijfsleven.
Het fundament wordt daarbij gevormd door grondrechten en publieke waarden, zoals non-discriminatie en privacy. Vanuit dat fundament kunnen we verder bouwen aan de digitale transformatie van de overheid. Een overheid die werk wil maken van digitalisering, zal mee moeten in de trend van 'ver-platform-ing' en 'ver-app-ing'. Dit heeft uiteraard gevolgen voor hoe we als overheden onderling met elkaar samenwerken, en mogelijk ook voor hoe we de overheid van de toekomst (moeten) organiseren. We stellen ons als overheidsorganisaties de vraag hoe wij kunnen bijdragen aan het oplossen van maatschappelijke opgaven, in plaats van dat wij primair uitgaan van de eigen taken en verantwoordelijkheden.

In NL DIGIbeter hebben we ingezet op deze publiek-private samenwerking.
Door die samenwerking kunnen we mensen goed mee laten doen in de samenleving (Alliantie Digitaal Samenleven), technologie inzetten om zaken beter te maken (*Blockchain Coalition en Nederlandse AI Coalitie*) en innovaties stimuleren (Innovatiebudget, *Start up in Residence* en *Small Business Innovation Research*).
Deze initiatieven zetten we voort, maar we stellen ons ook de vraag hoe innovaties breder kunnen worden ingezet, voor meer partijen of met een ander doel. Daarmee willen we zo veel mogelijk burgers en ondernemers van die innovaties laten profiteren.

Het uitgangspunt van digitale dienstverlening is dat we deze ontwerpen vanuit de leefwereld van mensen en bedrijven. De aanpak levensgebeurtenissen past geheel in die lijn. Vanuit concrete vragen en problemen van burgers en bedrijven gaan we knelpunten oplossen. Dit vraagt om samenwerking, afspraken en standaardisatie, en dus om centrale regie en coördinatie. De sturing en financiering van de basisinfrastructuur kan worden verbeterd. Dat blijkt uit een evaluatie van de governance en de doorbelasting van deze basisinfrastructuur. Een verbeteraanpak hiervoor wordt opgesteld in samenwerking met alle betrokken partijen.



**Mede als gevolg van de coronacrisis, geven we de volgende drie zaken in NL DIGIbeter 2020 extra aandacht.**

1. We nemen extra maatregelen die ervoor zorgen dat iedereen (digitaal) mee kan blijven doen. Zo zorgen we met de actie #allemaaldigitaal ervoor dat duizenden mensen de beschikking krijgen over een gebruikte laptop of tablet, zodat ook zij digitaal mee kunnen doen. Deze actie is een gezamenlijk initiatief van publieke en private partijen en wordt gecoördineerd door de alliantie Digitaal Samenleven, NL Digital en SIVON.
   Ook is er een hulplijn geopend (0800-1508) om mensen te helpen die vastlopen bij het gebruik van een laptop of tablet.
   Met de Raad van Kinderen wordt samengewerkt om ouderen te helpen om digitaal meer contact te hebben en zo sociaal isolement te bestrijden.
2. We zorgen voor goede en betrouwbare digitale dienstverlening waardoor burgers en ondernemers ook op afstand zaken kunnen blijven doen met de overheid. Het is belangrijker dan ooit dat middelen voor digitale dienstverlening veilig, gebruiksvriendelijk en betrouwbaar zijn en aansluiten bij de eisen van deze tijd. We organiseren zaken zoveel mogelijk vanuit de levensgebeurtenissen van mensen.
3. De inzet van technologie om maatschappelijke doelen te realiseren laten we hand in hand gaan met de beantwoording van de (ethische) vragen die deze technologie oproept.

In NL DIGIbeter 2020 starten we elk hoofdstuk met een korte introductie. Daarna volgen de resultaten in de periode 2019-2020, een beknopte conclusie voor het vervolg en ten slotte de agenda voor de periode 2020-2021.

We gaan met alle rapporten en evaluaties nieuwe stappen zetten om de digitale transformatie van de overheid verder vorm te geven. In een veranderende wereld zal een overheid mee moeten blijven meebewegen. Alleen dan houden we vertrouwen. Alleen samen maken we Nederland DIGIbeter!



*Het coronavirus dwong jong en oud om op een andere manier te gaan werken. Digitale inclusie is belangrijker dan ooit.*
*#directduidelijk #toegankelijk #gebruiksvriendelijk*

# 1 We **investeren** in **innovatie**



Innovatie is dé manier om het anders te doen dan voorheen. Met het ondersteunen van innovaties zetten we in op de ontwikkeling van dienstverlening die inclusiever, persoonlijker, gebruiksvriendelijker en veiliger is. Daarnaast gebruiken we de mogelijkheden van data om kansen te benutten om maatschappelijke vragen (beter) aan te pakken.
Het inrichten van onze leefomgeving en onze steden, waar afstand kunnen houden zo'n maatschappelijke opgave is, is ook een digitale- en data-uitdaging.
Innovatie is nooit een doel op zich, maar een middel om (versneld) oplossingen te bieden voor maatschappelijke vraagstukken en om overheidsdienstverlening slim in te richten.





## Wat hebben we bereikt

We maken in NL DIGIbeter gebruik van innovatieve voorbeeldprojecten voor de aanpak van maatschappelijke opgaven. In NL DIGIbeter 2019 beschreven we vier voorbeeldprojecten: watergebruik bij droogte, werk en inkomen, overlijden en verhuizen. De laatste twee vallen onder de aanpak levensgebeurtenissen. Daarbij staat de burger of ondernemer centraal. Overheden bekijken samen wie welk deel bijdraagt om goede (digitale) dienstverlening te kunnen bieden. Deze aanpak loopt als een rode draad door NL DIGIbeter. Alle onderdelen dragen bij aan het uiteindelijke resultaat om burgers en bedrijven beter te bedienen en of maatschappelijke opgaven beter aan te pakken.

We kiezen ervoor om op deze plek te rapporteren over de gehele aanpak. Daar beginnen we mee.

### Aanpak levensgebeurtenissen

Om de overheidsdienstverlening beter te laten aansluiten op de leefwereld van burgers en ondernemers, ontwikkelden we een werkwijze die uitgaat van levensgebeurtenissen. We verstaan hieronder ingrijpende gebeurtenissen zoals verhuizen of het starten van een onderneming.




In het project 'Aanpak levensgebeurtenissen' werken we over de grenzen van overheidsorganisaties heen. Op basis van interviews met burgers en ondernemers brengen we samen met alle betrokken overheidsorganisaties de knelpunten in communicatie en dienstverlening in kaart en werken we aan concrete verbeteringen. Waar we op de korte termijn mogelijkheden zien, lossen we problemen direct op. Andere oplossingsrichtingen werken we samen met de betrokken overheidsorganisaties verder uit. We zijn aan de slag met acht levensgebeurtenissen.

### Er is een naaste overleden

Voor de levensgebeurtenis 'Er is een naaste overleden' voeren we een pilot uit waarin we de mogelijkheid onderzoeken van eenmalige registratie van een contactpersoon, die de familie bij verschillende overheden kan en mag vertegenwoordigen. In deze pilot werken we samen met verschillende gemeenten en uitvoeringsorganisaties. We testen verbeterde communicatie met meer empathie naar de nabestaanden direct na de aangifte van overlijden. Een voorbeeld van een reeds gerealiseerde actie is de mogelijkheid om met één telefoontje bij een organisatie aan te geven dat iemand is overleden. Die organisatie kan dat vervolgens verifiëren bij het CBG|Centrum voor familiegeschiedenis, zodat nabestaanden geen akte van overlijden meer hoeven op te sturen.

### Ik ga verhuizen

Voor de levensgebeurtenis 'Ik ga verhuizen' wordt gewerkt aan het verbeteren van de beschikbaarheid van relevante informatie. Bijvoorbeeld welke rechten en plichten en welke financiële zaken horen bij het wonen op een bepaald adres. De chatbot voor verhuizen, is mede dankzij het innovatiebudget ontwikkeld. Deze chatbot staat inmiddels live. Op 10 juni 2020 is deze operationeel geworden in een pilot met de gemeente Dongen. Deze chatbot kan op termijn ook binnen andere overheidsorganisaties en voor andere onderwerpen toegepast worden.

Voor de uitwerking van de levensgebeurtenissen **'Ik wil gaan studeren'** en **'Ik bereid me voor op zorg'** vindt nader onderzoek plaats onder (aankomende) studenten en cliënten/mantelzorgers.

Voor het domein bedrijven werken de Kamer van Koophandel en de Belastingdienst samen aan het verbeteren van de manier waarop ondernemers zich moeten inschrijven wanneer zij een bedrijf willen starten ('**Ik ga een bedrijf starten'**, zie pagina 88). Verder zijn de levensgebeurtenissen **'Ik moet stoppen als ondernemer'** en **'Overlijden van een ondernemer'** uitgewerkt. Voor **'Ik ga duurzaam ondernemen'** zitten we in de afrondende fase.

Besluitvorming over de verbeteracties bij deze levensgebeurtenissen vindt rond de zomer plaats. Het is onze ambitie om de dienstverlening van de overheid in te richten vanuit de leefwereld van mensen, over de grenzen van individuele overheidsorganisaties heen. We stimuleren dat via de websites ondernemersplein.nl en rijksoverheid.nl.

Daar ontsluiten we informatie van de overheid via *checklists* levensgebeurtenissen. Daardoor kunnen burgers en ondernemers bij vragen steeds vaker één antwoord krijgen vanuit de overheid. We zijn een verkenning gestart naar het personaliseren en verder ontwikkelen van de checklists rondom levensgebeurtenissen, samen met onder andere rijksoverheid.nl en MijnOverheid. We laten ons hierbij inspireren door de '*moments of life app*' die in Singapore wordt gebruikt. Bij de voorwaarden van het Innovatiebudget Digitale Overheid is opgenomen dat er aandacht moet zijn voor de rol van innovatie in de keten van een levensgebeurtenis.

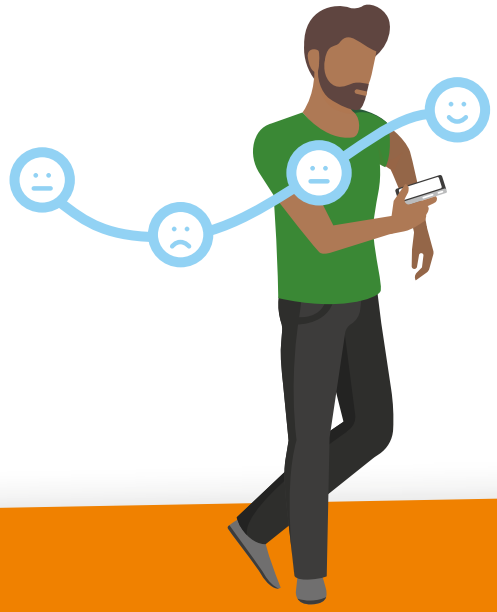
Werken vanuit levensgebeurtenissen is een methode die we meer willen toepassen binnen de digitale overheid. Zo wordt voor de levensgebeurtenis **'Van werkloosheid naar werk'** in kaart gebracht welke kansen standaardisatie van bijvoorbeeld gebruikte begrippen kan bieden. Het kan namelijk voorkomen dat onder hetzelfde begrip verschillende dingen worden verstaan, of dat er verschillende begrippen door elkaar worden gebruikt zonder dat daar inhoudelijke noodzaak voor is. Het is de taak van overheidsorganisaties om samen de dienstverlening vanuit de overheid zo te organiseren dat deze begrijpelijk en eenduidig is voor burgers en bedrijven.



Tegelijkertijd dient elke overheidsorganisatie daarbinnen zijn eigen keuzes te kunnen maken, passend bij de eigen taak en doelgroep en passend bij het ontwikkelstadium waarin de organisatie verkeert.

We gaan inventariseren hoe we daar rekening mee kunnen houden en hoe we het tegelijkertijd kunnen versnellen. Daarbij werken we samen met verschillende betrokken partijen, zoals de expertgroep Gebruiker Centraal, het programma Mens Centraal en het Forum Standaardisatie.

*Werken vanuit* **levensgebeurtenissen** *is een* **methode** *die we* **meer willen toepassen** *binnen de digitale overheid.*



*Levensgebeurtenis*

# Er is een naaste overleden

In het regeerakkoord is afgesproken dat de overheidsdienstverlening meer vanuit het perspectief van de burger of ondernemer zal worden georganiseerd. Aan de hand van Ellen laten we zien hoe de (digitale) dienstverlening van de overheid aansluit op het regelen van zaken bij het overlijden van haar moeder.



**Ellen (24 jaar)** studeert voor meubelmaker op een MBO. Vorige week is haar moeder overleden. Ellen had altijd een goede band met haar moeder. Na de scheiding woonden ze met z'n tweetjes in Rotterdam. Met het overlijden van haar moeder komt er veel op haar af. Gelukkig helpt haar oom haar.

## Welke stappen neemt Ellen bij het regelen van zaken bij het overlijden van haar moeder?

### 1
**De uitvaartondernemer komt langs**

De uitvaartondernemer meldt bij de gemeente dat mevrouw M.A. Niesten, de moeder van Ellen is overleden. Via de Basisregistratie Persoonsgegeven (BRP) worden ook andere overheden op de hoogte gesteld, waardoor haar moeder automatisch wordt uitgeschreven. Diensten zoals het pensioen, de AOW en de zorguitslag worden stopgezet.

### 2
**Wat moet ik allemaal regelen...**

Ellen moet zoveel zaken regelen. Ze heeft geen idee waar ze moet beginnen. Haar oom zoekt via Google op 'overlijden en overheid'. Op de website van rijksoverheid.nl vinden ze de checklist 'Overlijden, wat moet ik regelen'. Hier vinden Ellen en haar oom in heldere taal wat ze moeten doen.

### 3
**Hulp vragen bij het informatiepunt**

Veel zaken die Ellen en haar oom moeten regelen zijn digitaal en daar zijn ze allebei niet zo vaardig mee. Daarom gaat Ellen naar het Informatiepunt in de bibliotheek.

## Van welke voorzieningen maakt Ellen gebruik?

**Basis Registratie Personen**

De Basisregistratie Personen (BRP) bevat persoonsgegevens van inwoners van Nederland. Mensen kunnen in de toekomst meer zelf bepalen (regie op gegevens) en zien wat er met hun gegevens is gebeurd (MijnOverheid).

**Checklist 'Overlijden'**

De website Rijksoverheid.nl is de gezamenlijke website van de twaalf ministeries. Informatie wordt vanuit levensgebeurtenissen aangeboden. Zo sluit informatie steeds aan op de behoefte van burger of ondernemer.

**Informatiepunt in bibliotheek**

De Informatiepunten Digitale Overheid zijn er voor mensen die moeite hebben met digitale dienstverlening en vragen hebben over het zaken doen met de overheid. De Informatiepunten zijn ondergebracht in de bibliotheken. Daarmee zijn ze laagdrempelig en kunnen mensen er makkelijk binnenlopen.

Bij de start in 2019 deden er 15 bibliotheken mee.



## 4
### Bergen post
Er komt een grote hoeveelheid post op Ellen af. Van zowel publieke partijen, als van bedrijven en organisaties. Dit zorgt ervoor dat ze soms zaken niet helemaal meer overziet. Wat een klus om al die organisaties te mailen en te schrijven!

## 5
### Ellen en haar studie
Ellen doet een studie en heeft door het wegvallen van haar moeder recht op aanvullende studiefinanciering. Dankzij de hulp van het Informatiepunt lukt het haar deze met DigiD aan te vragen bij DUO.

### Pilot ‘Een telefoontje is genoeg’
Er wordt een pilot uitgevoerd om te onderzoeken of er één uitvraag naar een contactpersoon kan plaatsvinden en hoe de kwaliteit van de communicatie kan worden verbeterd. Er komt een systeem waardoor je met één telefoontje bij een organisatie kan aangeven dat iemand is overleden. Die organisatie kan dat vervolgens controleren bij het Centrum voor Familiegeschiedenis, waardoor het versturen van een akte van overlijden niet meer nodig is.

### DigiD app
Met de Digid app kunnen mensen veilig en makkelijk inloggen.





## 6
### Belangrijkste dingen geregeld
Ellen heeft bij DUO aanvullende studiefinanciering aangevraagd en krijgt de bevestiging van de aanvraag in MijnOverheid. Nu ze meer ervaring heeft met digitaal zaken regelen, vindt ze het wel zo makkelijk zaken overzichtelijk op één plek te hebben. Ellen is opgelucht dat de belangrijkste dingen geregeld zijn.

### MijnOverheid
Bij MijnOverheid kan je post van de overheid digitaal ontvangen. Ook kan je er al je persoonlijke gegevens op één plek vinden.

Deze persona is fictief en is opgesteld op basis van onderzoek en interviews van ‘Mens Centraal’ in combinatie met input van de digitale overheid programma’s.

## De innovatieve voorbeeldprojecten watergebruik bij droogte en werk en inkomen

### Watergebruik bij droogte

Via de website van Perceelwijzer (perceelwijzer.nl) is de gelijknamige app te downloaden. Met deze app kunnen perceeleigenaren informatie vinden over onder meer de grondwaterstand en waterkwaliteit.
De officiële release van de app voor Brabant was op 11 mei 2020. Agrariërs reageerden erg positief op de testversie. Er was meteen vraag naar extra functionaliteiten. Het Waterschapshuis (regie- en uitvoeringsorganisatie 21 waterschappen) heeft een voorstel ingediend om Perceelwijzer uit te rollen bij alle waterschappen. Als het besluit daarover medio 2020 positief is, gaan de deelnemende waterschappen de app vullen met hun data en krijgt de app een landelijke dekking. De Perceelwijzer is mede mogelijk gemaakt door een bijdrage uit het Innovatiebudget.

### Werk en inkomen

In 2019 heeft het programma 'Toekomst Gegevensuitwisseling werk en inkomen' een aantal proof of concepts met burgers uitgevoerd. Zo had een pilot in Enschede het doel bijstandsgerechtigden eerder aan het werk te krijgen door onzekerheid over hun inkomen weg te nemen. Dat is gerealiseerd via een geautomatiseerd verrekenmodel dat de burger direct zicht geeft op zijn aanvullende bijstand. Het geeft de burger rust als ze zeker weten dat inkomsten direct worden verrekend. In 2020 worden de mogelijkheden verkend om het verrekenmodel te standaardiseren en zo een bredere toepassing mogelijk te maken.

## Samen innoveren en experimenteren

Twintig projecten ontvingen een bijdrage uit het Innovatiebudget Digitale Overheid 2019. Het merendeel van deze projecten is inmiddels afgerond. Het gaat daarbij om projecten die gericht zijn op het verbeteren van de overheidsdienstverlening en om projecten die maatschappelijke vraagstukken aanpakken.



## Projecten Innovatiebudget

- Onder leiding van de gemeente Utrecht ging de Huwelijksplanner live. Met de Huwelijksplanner kunnen partners zelf digitaal hun huwelijk plannen. Dit levert zowel de echtparen in spe als de gemeente een grote tijds- en kostenbesparing op.
- Met de chatbot verhuizen wordt overheidsinformatie zo ingericht dat die informatie voor meerdere kanalen (gemeentewebsite, chat, voice) gebruikt kan worden.
- Het project 'Van Arm naar Beter' werkt aan één digitaal loket voor armoedebestrijding.
- Een app die voor het Kindpakket (winter- en zomerkleren, zwemlessen, toegang tot lokaal openbaar vervoer) succesvol is gebleken, wordt opgeschaald naar andere vormen van armoedebestrijding.
- Er wordt software ontwikkeld om PDF-bestanden te controleren op digitale toegankelijkheid voordat ze online gepubliceerd worden.
- In een ander project worden gegevens van de RDW toegevoegd aan de gegevenslaag van de Common Ground architectuur. Daarmee worden de gegevens beschikbaar voor alle Nederlandse gemeenten en andere organisaties die daar recht op hebben.
- In het project 'Calculemus-FLINT' wordt software ondersteuning ontwikkeld voor expliciete interpretatie van juridische bronnen waar publieke diensten op gebaseerd worden. Doel is een directe koppeling maken tussen grondslag en dienstverlening.



- Voor het verbeteren van de samenwerking tussen overheden en familiaire bewindvoerders wordt een online kennisnetwerk ontwikkeld voor mensen die bewind voeren voor familieleden. Hierin worden instrumenten en informatie vanuit het perspectief van de burger geplaatst.
- Er worden experimenten uitgevoerd rond het gebruik van digitale identiteit in de praktijk. Zoals voor leeftijdscontrole bij jongeren. Doel is om inzicht te krijgen in het effect hiervan op de betrokken organisaties (zoals de politie) en de gebruikerservaring van burgers en professionals (digitale identiteit en rijbewijzen).
- In het project 'Impact met AI' wordt ervaring opgedaan met en kennis gedeeld over betere dienstverlening met transparante en eerlijke datascience bij gemeenten. Het gaat daarbij om drie projecten: 'Eerlijke algoritmes', 'Doorstroming sociale huur' en 'Schone stad met beeldherkenning'.De twaalf provincies werken samen in het project 'Asset Informatiemanagement openbare ruimte & infrastructuur voor provincies'. Binnen dit project werken zij samen aan informatie-uitwisseling tussen provincies en projectontwikkelaars op basis van digitale versies, ook wel digital twins genoemd, van de openbare ruimte en infrastructuur. De informatieuitwisseling is bedoeld voor diensten aan bedrijfsleven en burgers.
- In een ander project wordt een digital twin van een wijk in Zwolle gemaakt. Samen met inwoners en anderen worden scenario's verkend om wateroverlast en hittestress te verminderen. Doel is te onderzoeken of een digital twin de juiste manier is om centraal en uniform geodata beschikbaar te stellen, wat daarbij komt kijken en wat dit betekent voor de Nationale Geo-Informatie Infrastructuur.

*Het is intussen heel normaal om bankzaken via een app te regelen.* ***Waarom dan ook niet met je huwelijk?***



*Met de Huwelijksplanner kunnen echtgenoten in spe hun huwelijk digitaal plannen.*
*#innovatiebudget #levensgebeurtenis*

- Het project ‘Digital twin met wet- en regelgeving voor bouwkavels Brainport Smart District’ ontwikkelt een webomgeving met een digitale versie van een toekomstige wijk in Helmond en de geldende wet- en regelgeving. Daarmee worden toekomstige bewoners en bedrijven geholpen bij het realiseren van hun huis of bedrijfspand.
- Binnen het project ‘Nederland begroot’ worden succesvolle oplossingen voor e-participatie opgeschaald. Hierdoor wordt het voor bewoners aantrekkelijker en laagdrempeliger om mee te praten met de gemeente. In een ander project werken gemeenten samen om de gebruiksvriendelijkheid van het digitaal participatieplatform Consul te verbeteren.
- Ook de Perceelwijzer (innovatief voorbeeldproject) is mogelijk gemaakt met behulp van het Innovatiebudget.
- In het project ‘Zicht op ondermijning: Ondermijningsradar’ wordt data slim (her)gebruikt. Doel is om meer inzicht te verkrijgen in de aard, omvang en patronen van ondermijnende criminaliteit door analyse van grote hoeveelheden data van verschillende overheidsorganisaties. Dit project heeft als bijvangst dat het leidt tot best practices voor datadeling binnen de overheid.
- Onder regie van de provincie Fryslân is kunstmatige intelligentie (AI) gebruikt om satellietbeelden te verrijken met informatie over vegetatie in duinen en kwelders. Die informatie moet nu nog handmatig en te voet verzameld worden.
- In het project ‘Energiedeling & blockchain’ wordt een haalbaarheidsstudie gedaan naar een op blockchain gebaseerde oplossing voor handel in energie tussen kleine spelers onderling en als collectief met de APX/EPEX, het nationaal handelsplatform voor in- en verkoop van energie.
- Het project ‘Prioriteit voor vrachtverkeer: connected transport’ ontwikkelt een systeem dat vrachtwagens koppelt om in een konvooi te rijden. Ze krijgen voorrang bij intelligente verkeerslichten. Daarmee wordt winst geboekt op brandstofgebruik, $CO_2$-uitstoot en bereikbaarheid.
- Met het project ‘Zwemwater-alert’ experimenteren we met het communiceren van informatie over zwemveiligheid om ziekte en verdrinkingen te voorkomen. De effectiviteit van informatie wordt getest op welkomstschermen bij gratis WiFi voor bezoekers aan zwemlocaties. Uitgebreide informatie over alle projecten is te vinden op digitaleoverheid.nl.



## Dutch Blockchain Coalition

Diverse ministeries en uitvoeringsorganisaties (waaronder BZK, EZK, Financiën, DUO en de Belastingdienst) werken samen met de *Dutch Blockchain Coalition*. Binnen dit samenwerkingsverband met publieke sector, kennisinstituten, toezichthouders en bedrijfsleven wordt aan diverse cases gewerkt. Onder meer op het gebied van diploma’s, *Self Sovereign Identity* en certificaten en *compliance by design*. Het beoogd resultaat is dat burgers over de grens de geldigheid van hun diploma of certificaat kunnen aantonen en gemakkelijker een subsidie kunnen aanvragen.

## Nederlandse AI Coalitie

BZK neemt deel aan de Nederlandse AI Coalitie, hier zijn 300 overheidsorganisaties, kennisinstellingen en bedrijven aan verbonden. Binnen het publiek-private samenwerkingsverband van de Nederlandse AI Coalitie is in 2019 de werkgroep publieke sector opgericht waarin kennis wordt gedeeld, instrumenten worden ontwikkeld en casussen een stap verder gebracht. Dat gebeurt door casussen in samenwerking op te pakken en door de markt uit te dagen op maatschappelijke vraagstukken.

Vanuit het project ‘AI met Impact’ is een starterskit ontwikkeld die organisaties in staat stelt om AI modellen goed te laten ontwikkelen, een dialoog in de eigen organisatie te voeren en de juiste inkoopvoorwaarden te stellen. Gebruik en uitbouw hiervan wordt opgenomen in de publieke sector werkgroep van de Nederlandse AI Coalitie.

BZK en PIANOo (het Expertisecentrum Aanbesteden van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat) zijn gestart met het verder ontwikkelen van de innovatiekoffer (goed gebruik van aanbesteding voor innovatie). Deze willen we meer toespitsen op digitalisering en nieuwe technologieën.

In samenwerking met SZW, de gemeente Heerlen en de gemeente Amsterdam heeft BZK het CBS een vooronderzoek laten doen naar het in kaart brengen van groepen die het risico lopen in armoede te vallen. De resultaten worden benut in het vervolgtraject binnen de Nederlandse AI Coalitie: het project ‘Schulden en preventie armoede’.

## Small Business Innovation Research

Met *Small Business Innovation Research* (SBIR) werken we aan de verbreding van een netwerk van partners die nieuwe technologie inzetten voor maatschappelijke vraagstukken. Tegelijkertijd dagen we het MKB uit om met innovatieve oplossingen te komen voor maatschappelijke vragen. BZK heeft in 2019 samen met het ministerie van JenV de innovatie competitie SBIR AI in de publieke diensten opengesteld. In de eerste fase zijn 21 voorstellen gehonoreerd, op verschillende terreinen zoals veiligheid en openbare ruimte. In december 2019 zijn de resultaten gepresenteerd van de 21 haalbaarheidsstudies, bestaande uit een rapportage en een plan van aanpak voor het vervolg. Vrijwel alle plannen hebben geleid tot een impuls voor innovatie met AI in de overheidsorganisatie waar de marktpartij mee heeft samengewerkt. De verwachting is dat ook niet gehonoreerde voorstellen voor fase 2 hun weg naar de markt vinden. Begin 2020 zijn 5 plannen geselecteerd voor de 2e fase: het ontwikkelen van een prototype. De te ontwikkelen AI modellen kunnen ook toegepast worden in andere sectoren.

De volgende projecten zijn uitgekozen voor fase 2:

- Dankzij '*Handwritten Text Recognition*' (HTR) is het binnenkort mogelijk om scans van miljoenen oude handgeschreven teksten uit het Stadsarchief Amsterdam automatisch om te zetten in transcripties. Samen met tech partners en de eindgebruiker creëren we een state-of-the-art-zoeksysteem dat ook voor andere instellingen geschikt is.
- Oddity.ai heeft een *deep learning* algoritme ontwikkeld dat een *realtime* alarm geeft wanneer geweld plaatsvindt. Oddity.ai analyseert live videobeelden zonder gezichtsherkenning of andere vormen van *tracking*.
- ZiuZ ontwikkelt software voor het ontleden van videomateriaal en het classificeren van de inhoud daarvan met behulp van artificiële intelligentie. Deze tool heeft de werktitel 'VOICI' meegekregen en is specifiek bedoeld voor het gebruik door politierechercheurs en *hotline* analisten bij het bestrijden van online seksueel kindermisbruik.
- Het doel van het project '*Fileradar*' is het ontwikkelen van een nieuw type voorspeller voor scheepvaartverkeer, geschikt voor bijzondere situaties zoals ongelukken, evenementen en slecht weer.
- In het project 'Spraaklab' wordt AI-technologie ontwikkeld die de spraak van de verschillende sprekers voor het merendeel uit elkaar kan halen en labelt. De politie kan hierdoor efficiënter en met hogere kwaliteit werken, terwijl er minder vaak andere gesprekken dan die van het subject beluisterd hoeven te worden.

## Startup in Residence

In het eerste 'Startup in Residence' (SiR) BZK programma hebben meerdere startups een oplossing geboden voor de maatschappelijke opgaven van BZK. Startup Geronimo AI ontwikkelde een zelflerend systeem dat data van de Copernicus satelliet koppelt aan de gewas groeicurves van de Universiteit Wageningen. Hiermee wordt in beeld gebracht welke gewassen groeien op de Nederlandse pachtgronden. Daardoor kan fraude met pachtgronden, zoals het overtreden van regels voor gewasrotatie, makkelijk worden opgespoord. De ruim 4500 hectare geliberaliseerde pachtgronden van het Rijksvastgoedbedrijf werd voorheen gecontroleerd door rondrijdende auto's. Door deze oplossing kan fraude effectiever en sneller worden opgespoord. De samenwerking binnen Startup in Residence zorgt ervoor dat de kennis hierover ook door provincies kan worden gebruikt, maar dan voor het optimaliseren van wegbeheer.

De startup Energiebespaarders heeft een platform waarmee huiseigenaren hun huis duurzamer kunnen vormgeven. Een one-stop-shop waar zij alles omtrent de verduurzaming van het huis kunnen uitzoeken. De start-up houdt een pilot na de doorontwikkeling van het AI platform om erachter te komen welke vorm van verduurzaming het beste aansluit bij 500 huiseigenaren. Agents of Change ontwikkelde binnen de looptijd van het 'Startup in Residence' programma een kaartspel ('Kaart het Aan') dat individuen die nog nooit online zijn geweest, stimuleert om hun eerste kennismaking met het internet aan te gaan. In vijf pilots spelen ongeveer 2000 minder digitaalvaardige mensen mee.

In 2020 is het programma SiR van BZK interbestuurlijk geworden. De ministeries van BZK, EZK, LNV en SZW, de provincie Zuid-Holland en de gemeente Den Haag werken hierbinnen samen, vanuit maatschappelijke opgaven. Door deze interbestuurlijke samenwerking hebben we meer impact en werken we nog beter samen aan maatschappelijke opgaven.



*Energiebespaarders ontwikkelen een platform waarmee huiseigenaren hun huis duurzamer kunnen maken.*
*#innovatie #startupinresidence*

In het eerste interbestuurlijke programma zijn 14 *challenges* uitgezet, waarvan 6 van BZK. Hier zijn inmiddels startups voor geselecteerd die per 1 juni 2020 aan de slag zijn gegaan binnen BZK met hun voorgestelde oplossing.

Naast het reguliere programma publiceerde SiR in juni 2020 ook een speciale COVID-19 ronde. De uitbraak van COVID-19 heeft de maatschappij voor veel nieuwe uitdagingen gesteld. Met deze speciale en versnelde editie van SiR gaat BZK samen met de andere partners COVID-19 *challenges* uitzetten om samen met startups tot oplossingen te komen die snel kunnen worden geïmplementeerd in de samenleving. De vraagstukken zijn op korte termijn opgehaald, geformuleerd en gevalideerd. De vraagstukken die op 9 juni in de markt werden gezet zijn: de eenrichtingssamenleving, evenementen en congressen op 1,5 meter en nepnieuws en desinformatie in tijden van crisis.

## *De* **uitbraak van coronavirus** *heeft de* **maatschappij** *voor* **veel nieuwe uitdagingen** *gesteld.*

Daarnaast werkten we aan pilots, proeftuinen en experimenten in het kader van het initiatief ‘Samen Organiseren’ van de VNG. Via de principes van Common Ground werken gemeenten vanuit het perspectief van de burger stapsgewijs aan een nieuwe, toekomstbestendige gemeentelijke ICT-infrastructuur. Om de dienstverlening te verbeteren zet de VNG onder meer *fieldlabs* in. Door de coronacrisis hebben we een eerste overheidsbrede *fieldlab* digitale overheid moeten uitstellen. Dit soort initiatieven past bij de innovatieve manier van werken waar we als overheid naar streven.

## Kennis en kunde

De continuïteit en benodigde vernieuwing van de digitale dienstverlening van het Rijk wordt bedreigd door een gebrek aan kennis(deling) op het terrein van de informatietechnologie en een lage instroom van IT-talent. Om meer IT-expertise binnen te halen en IT-kennis te versterken, ging in 2018 het programma 'Versterking HR ICT Rijksdienst' van start.

Dit programma richt zich onder meer op omscholing van zij-instromers en zittende ambtenaren naar schaarse IT-expertise zoals *cyber security*. Daarnaast is er een Rijks I-traineeship voor net of bijna afgestudeerde IT-talenten, met aandacht voor *data science* en *cyber security*. Via deze weg startten in 2019 75 nieuwe IT-talenten. Van de eerdere lichting die in 2019 uitgestroomde, is 95% doorgestroomd binnen de Rijksoverheid. Ook zijn de voorbereidingen gestart van het zogenaamde I-Partnerschap van start gegaan; een samenwerkingsverband tussen de Rijksoverheid en het hoger onderwijs op het gebied van maatschappelijke vraagstukken en digitalisering. Met onder meer *fieldlabs*, de inzet van PhD'ers en het opzetten van relevante minors willen we meer jong IT-talent naar binnenhalen en tegelijkertijd meer bestaande kennis van buiten naar binnen halen. Deze kennis wordt vervolgens verspreid door de Rijksacademie voor Digitalisering en Informatisering Overheid (RADIO).

RADIO heeft tot doel de kennis en kunde van ambtenaren over de digitalisering van hun werk te vergroten. In 2019 is het klassikale aanbod, dat een jaar eerder startte, doorontwikkeld met nieuwe thema's, zoals privacy. Ook is er nieuw online kennisaanbod ontwikkeld in de vorm van *e-learnings* en webinars. Zo'n 3.250 ambtenaren namen in 2019 deel aan het klassikale en het online aanbod van RADIO.

Bij het verder digitaliseren van de overheid betrekken we diverse kennisinstituten. Om te voldoen aan de kennisbehoefte van overheden, lopen er onderzoeksprogramma's als '*Digital Society*' van de Vereniging van Universiteiten (VSNU) en 'Verantwoord Innoveren. Ontwerpen voor publieke waarden in een digitale wereld' van de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO). Aan dit laatste programma dragen we bij via subsidies. Eind 2019 zijn er vijf onderzoeksvoorstellen gehonoreerd, gericht op AI, blockchain, standaardisatie, data en *microtargeting*. Bij onderzoek op de thema's van NL DIGIbeter vindt afstemming plaats met onder meer het programma 'Mens Centraal' en de VNG.

Kennisuitwisseling en samenwerking zijn nodig om behoeften uit de samenleving te vertalen naar innovatieve diensten voor burgers en bedrijven. Dit doen we ook met Digicampus. Dit initiatief van de TU Delft, Nederland ICT en Logius en ICTU is medio 2019 gestart. Op de Digicampus komen markt, overheid, wetenschap en eindgebruikers structureel samen. Het jaar 2019 stond in het teken van het verkennen en inrichten van de samenwerking. In 2020 moet de waarde en impact van de aanpak duidelijk worden: vernieuwing versnellen ten gunste van de digitale samenleving. In 2020 gaat Digicampus aan de slag met drie thema's: de burger meer regie geven, interacties met de overheid makkelijker maken voor iedereen en de overheid als sterke (data)partner.

Een ander initiatief op het gebied van kennisdeling gaat over datagedreven werken. BZK heeft daarvoor het Leer- en Expertisepunt Datagedreven werken (LED) opgericht. Dit informatiepunt heeft een aanjaagfunctie en is erop gericht om overheidsorganisaties die met datagedreven werken aan de slag willen met elkaar te verbinden. Kennisuitwisseling tussen overheid en wetenschap vindt ook plaats in het Nationaal Politielab Artificial Intelligence, onderdeel van het Innovatiecentrum voor Artificiële Intelligentie (ICAI).

## Vervolg

We blijven experimenten en andere werkwijzen en onderzoeken stimuleren die aansluiten bij de doelen van NL DIGIbeter. De aanpak levensgebeurtenissen past bij het samenwerken als één overheid. In de komende periode willen we investeren in het verspreiden en borgen van innovaties die in het kader van NL DIGIbeter zijn ontwikkeld. Daarbij kijken we naar de mogelijkheid om nieuwe technieken en innovaties door andere organisaties te laten gebruiken (opschalen). We ondersteunen de opschaling en helpen de geleerde lessen en ontwikkelingen te verspreiden door Nederland. Door klein te starten en successen op te schalen, creëren we een proces van snelle verbetering van de digitale overheid voor burgers en bedrijven.



*Om de IT kennis binnen de overheid te vergroten scholen we ambtenaren om en is een Rijks I-traineeship gestart voor net of bijna afgestudeerde IT-talenten.*
*#digitalisering #cybersecurity #datascience*

## Actielijnen 2020-2021

### Levensgebeurtenissen

- In samenwerking met het programma 'Mens Centraal' en de KvK werken we aan de knelpunten die bij gebruikersonderzoek naar voren kwamen voor acht levensgebeurtenissen. Zo verbeteren we de communicatie met nabestaanden in deze moeilijke tijd en maken we het makkelijker om een bedrijf te starten.
- In 2020 gaat het project Omnichannel van start. Dit project richt zich op de bouwstenen voor een multikanaalbenadering van communicatie met de burger en ondersteunt de interactiestrategie tussen burger en overheid die we in ontwikkeling hebben.

### Innovatie

- Met het innovatiebudget investeren we investeren we 6 miljoen euro in 2020 en 7 miljoen euro in 2021 in innovatieve ideeën om de digitale dienstverlening van de overheid te verbeteren. In 2020 en 2021 komt bij het beoordelen van de aanvragen meer aandacht voor het betrekken van de eindgebruiker, de levensgebeurtenissenaanpak (mens centraal) en het creëren en aanbesteden via *open source*. Hierin nemen we de lessen van 2019 mee. Zo leggen we meer nadruk op het toepassen van de principes van 'de gebruiker centraal', onder andere door bij een plan te vragen hoe de eindgebruiker is betrokken. Ook ondersteunen we overheden met het ontwikkelen en aanbesteden van *opensource*-producten en zetten we in op samenwerking in coalities.
- We blijven actief samenwerken in onder andere de *Dutch Blockchain Coalition* (DBC) en *Smart Society.* Bij de DBC ondersteunen we vooral de ontwikkeling van *use cases*. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om de ontwikkeling van het concept *Self Sovereign Identity* (SSI), dat ervoor zorgt dat burgers meer grip hebben op het delen van gegevens (attributen). Daardoor worden diploma's en certificaten bijvoorbeeld via blockchain uitwisselbaar. In het kader van *Smart Society* wordt tussen het Rijk, IPO, UvW en de EU ingezet op een bredere vaststelling van de 'Principes voor de Digitale Samenleving'.
- We blijven streven naar een breder netwerk van partners die nieuwe technologie inzetten voor maatschappelijke vraagstukken. Dat doen we onder meer met *Small Business Innovation Research (SBIR)*. Deze competitie daagt marktpartijen uit om bijvoorbeeld met het gebruik van kunstmatige intelligentie maatschappelijke vragen te beantwoorden. In 2020 start de eerste fase van de SBIR 'AI voor digitale inclusie, een leven lang leren en educatie'.
  In 2020 zijn in de SBIR 'AI in publieke diensten' vijf voorstellen uitgekozen die zich in 2020 en 2021 richten op het ontwikkelen van een prototype voor de beantwoording van een maatschappelijke vraag. Zo wordt AI in deze voorstellen onder meer ingezet om kindermisbruik tegen te gaan en om een archief van een gemeente toegankelijker te maken. Deze projecten leveren niet alleen oplossingen op voor maatschappelijke vragen, maar ook nieuwe inzichten in de mogelijkheden van AI. In 2020 start de eerste fase van de SBIR AI voor digitale inclusie en, een leven lang leren.
- In 2020 wordt een voorstel voorbereid voor een *European Digital Innovation Hub smart cities*, gericht op het verspreiden van kennis over nieuwe technologieën voor burgers en ondernemers. Dit zal inspelen op een *Europese call* in 2021.
- In 2020 breiden we het interbestuurlijke programma *Startup in Residence* uit met nieuwe partners. Het programma heeft als doel marktpartijen uit te dagen om met oplossingen te komen voor maatschappelijke opgaven, zoals digitale laaggeletterdheid. De samenwerking tussen verschillende overheden in dit programma zorgt voor een grotere verscheidenheid van maatschappelijke opgaven, meer impact, kostenbesparing en het makkelijker kunnen opschalen van oplossingen. In de volgende ronde van het programma (eind 2020) wordt gewerkt aan nieuwe *challenges*. Deze richten zich op het optimaliseren van digitale dienstverlening en op de maatschappelijke opgaven die een gevolg zijn van de coronacrisis en het 'nieuwe normaal'.

# 2 Beschermen van grond-rechten en publieke waarden



Uiteraard roepen verregaande digitalisering en de opkomst van nieuwe technologieën ook vragen op met betrekking tot grondrechten en publieke waarden. We werken daarom aan de bewustwording en kennis over nieuwe technologieën, zowel bij burgers als bij overheden. Specifiek richten we ons op het inzichtelijk maken van de impact van technologie en de mogelijkheden om hier goed mee om te gaan. De eisen die voortvloeien uit publieke waarden, zoals transparantie, privacy en veiligheid, maken we concreet bij nieuwe technologieën die door overheden worden gebruikt.



## Wat hebben we bereikt

Digitalisering kan een belangrijke bijdrage leveren aan onze democratische rechtsstaat. Vergaderingen, inspraak en besluitvorming kunnen tijdens de crisisperiode doorgaan dankzij de inzet van allerlei digitale middelen, waaronder online communicatiemiddelen als Skype en Webex. Digitalisering vraagt om herziening van bestaande wetten en regels en soms ook om nieuwe wet- en regelgeving. Zo blijven we bij de tijd.

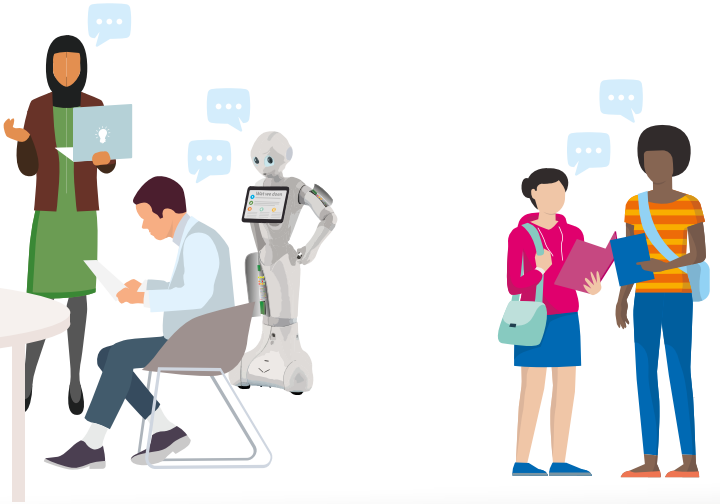
### Aandacht voor publieke waarden

In 2019 is actief gestart met voorlichting aan burgers om hun kennis over de effecten van technologie op publieke waarden en grondrechten te vergroten. Zo was BZK sponsor van de Nationale AI-cursus. Ook organiseerden we verschillende 'burgerdialogen' over de kansen en risico's van technologie, zoals tijdens de 'Data en Ethiek: Hart van AI Summit'. Bij een burgerdialoog gaat een gevarieerde groep burgers met elkaar in gesprek over wat zij verwachten van technologieën en wat zij wenselijke en onwenselijke ontwikkelingen vinden.




Daarnaast lanceerde BZK samen met medialab SETUP het Algoritmisch Historisch Museum. In dit pop-up museum werden bezoekers mee teruggenomen in de tijd, bijvoorbeeld naar de verzuiling in de jaren '50 van de vorige eeuw. Zo konden zij aan de hand van fictieve scenario's ervaren wat er was gebeurd als er toen al algoritmes waren. Voor kinderen was er in 2019 een speciale editie 'Donald Duck duikt in de digitale wereld', met een bijbehorend lespakket over AI en grondrechten.

De precieze effecten van digitalisering op de maatschappij en de handelingsperspectieven hierbij van de overheid zijn niet altijd duidelijk. Daarom hebben we de afgelopen jaren onderzoek laten doen. Zo bracht de Raad voor het Openbaar Bestuur in september 2019 het adviesrapport 'Zoeken naar waarheid' uit. Hierin zijn de kansen en gevaren van digitalisering voor democratische waarden geanalyseerd. Kantar bracht begin 2019 onderzoek uit naar de kennis en houding van burgers en ondernemers op het gebied van AI. Hooghiemstra & Partners deed in 2019 onderzoek naar het gebruik van algoritmes door de overheid. De belangrijkste aanbeveling was: het versterken van toezicht door het formuleren van standaarden voor overheidsalgoritmes en het ontwikkelen van *impact-assessments*.



In 2019 zijn verschillende beleidsinstrumenten gerealiseerd die tot doel hebben om overheidsorganisaties (en bedrijven) te ondersteunen bij het borgen van publieke waarden en grondrechten in digitaliseringstrajecten. Een voorbeeld hiervan is de *toolbox* Ethisch Verantwoord Innoveren. Deze *toolbox* gaat uit van zeven kernprincipes en helpt overheidsorganisaties om digitale innovaties op een ethisch verantwoorde manier te realiseren. Per kernprincipe worden concrete adviezen en tools aangeboden. Daarnaast publiceerden de ministeries van BZK en JenV in 2019 richtlijnen voor het toepassen van algoritmes door overheden. Doel van deze richtlijnen is om overheidsorganisaties handvatten te geven voor de ontwikkeling en het gebruik van algoritmes en voor publieksvoorlichting over data-analyses.

Overheden, bedrijven, burgers en kennisinstellingen werken in *Smart Society* samen aan integrale en datagedreven oplossingen om de leefbaarheid, kwaliteit en concurrentiekracht van steden te verbeteren. In dit kader is een methode ontwikkeld die de ontwikkeling en opschaling van innovatieve digitale oplossingen versnelt. Dit gebeurt in '*Impact Coalities*', zoals voor '*Safety & Security*' en 'Digitalisering van de Buitenruimte'. Steeds meer gemeenten passen nieuwe technologieën toe in de publieke ruimte. Hiervoor zijn principes voor een digitale stad opgesteld. Deze principes gaan onder andere in op het beschermen van publieke waarden bij digitalisering. Ook is de praktijkrichtlijn 'Open Urban Platforms' bij het NEN ontwikkeld, die onder andere wordt gebruikt door gemeenten bij de aanbesteding van platforms om data over steden te verzamelen en uit te wisselen.

*Overheidsorganisaties helpen we om* **digitale innovaties ethisch verantwoord te realiseren.**




*Een toolbox helpt bestuurders en ontwikkelaars met ethisch verantwoord innoveren.*
#publiekewaarden #ethiek #innovatie

## Europa en Internationaal

Ook in Europa en in internationale netwerken maakte BZK zich de afgelopen jaren sterk voor het borgen van grondrechten bij technologische ontwikkelingen. Zo neemt BZK de komende jaren binnen de ad hoc-Commissie voor Kunstmatige Intelligentie van de Raad van Europa deel aan een onderzoek naar de haalbaarheid van een internationaal juridisch kader voor AI. Daarnaast hebben we zitting in de Commissie voor Media en Informatiesamenleving en dit zetten we voort. In de Europese Unie nam BZK actief deel aan de High Level Expert Group on Artificial Intelligence. Deze expertgroep kwam in april 2019 met ethische richtlijnen voor betrouwbare AI. Op basis van onder andere deze richtlijnen publiceerde de Europese Commissie begin 2020 een AI Witboek. In het BNC-fiche (Beoordeling Nieuwe Commissievoorstellen) over dit Witboek beschreef het kabinet de Nederlandse inzet ten aanzien van de bescherming van fundamentele rechten. Nederland onderschrijft de stelling van de Commissie dat aanvullende regelgeving nodig is om fundamentele rechten bij AI-ontwikkelingen te borgen. Hierbij streeft Nederland naar een lerende aanpak, waarbij onderzoek en experimenten moeten uitwijzen of en zo ja: welke aanvullende regelgeving nodig is.

Nederland heeft zich de afgelopen jaren ingezet voor het ontwikkelen van beleid en visie op het gebied van AI. Dat is niet onopgemerkt gebleven. Uit onderzoek naar AI-strategieën van landen, uitgevoerd door het Cyber Policy Center van Stanford University, blijkt dat Nederland één van de koplopers is als het gaat om een op mensenrechten gebaseerde nationale AI-strategie.

## Digitalisering en democratie

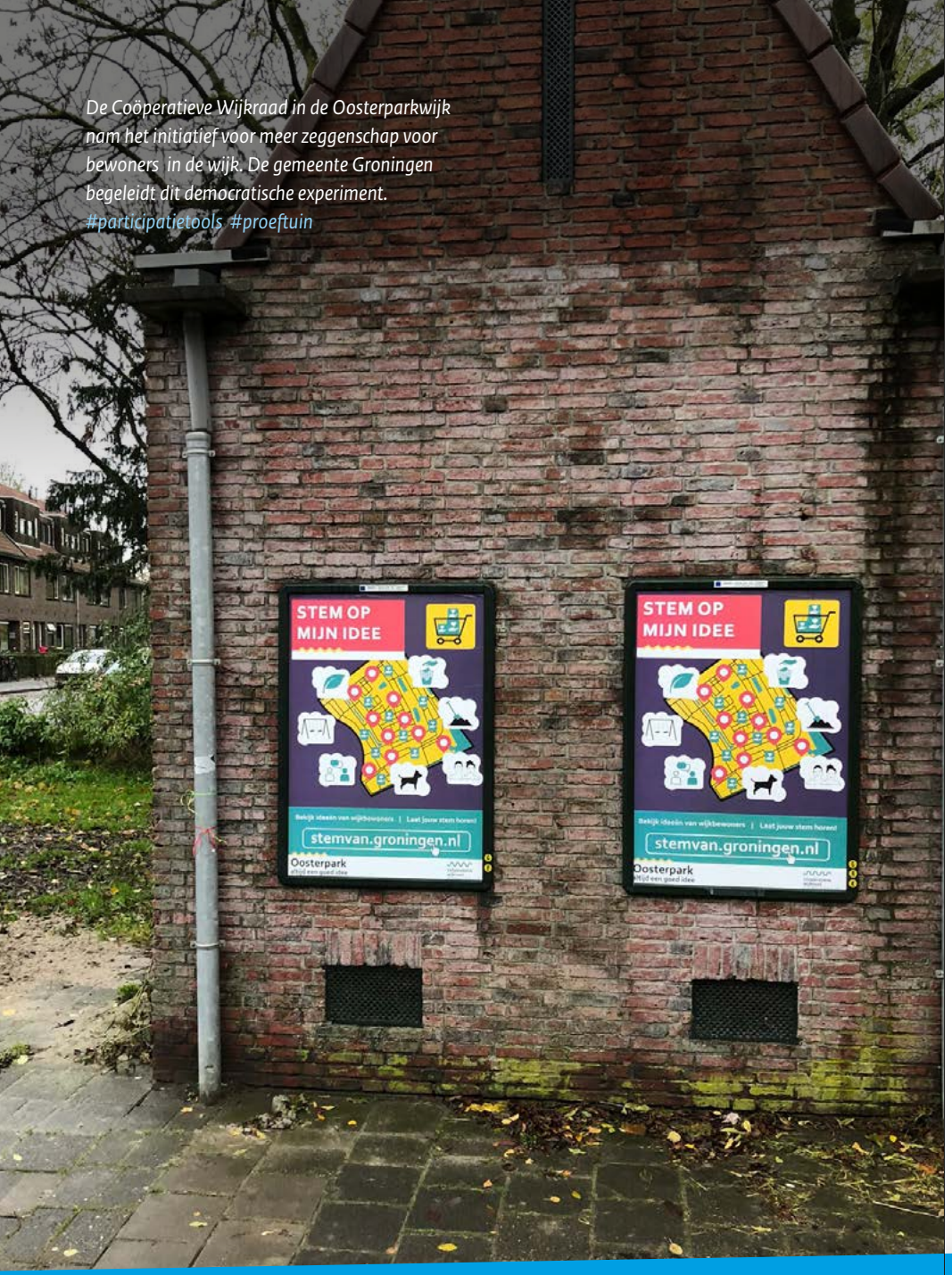
De democratische controle van besluitvorming moet ook in tijden van een crisis ongehinderd doorgang kunnen vinden. Daarom heeft de minister van BZK, gesteund door de beroeps- en belangenverenigingen in de lokale democratie, het initiatief genomen om voor deze uitzonderlijke situatie een tijdelijke wettelijke voorziening te treffen, een spoedwet, die digitale besluitvorming mogelijk maakt. Deze tijdelijke wet, die vooralsnog tot 1 september 2020 geldt, maakt het onder meer mogelijk dat Provinciale Staten, de gemeenteraad, de eilandsraad en het algemeen bestuur van een waterschap, in een digitale omgeving kunnen vergaderen en rechtsgeldig digitale besluiten kunnen nemen.

Hierdoor kan het openbaar bestuur juist in deze tijd de besluiten nemen die zij in het belang acht van alle inwoners.
We ondersteunen decentrale overheden bij de implementatie van de tijdelijke wet en helpen hen om te gaan met digitale inspraak en participatie. Dat doen we met praktische handreikingen, Q&A's en video's.

De minister van BZK werkt samen met de VNG aan een lokale digitale democratie die inclusief en veilig is. Met het samenwerkingsprogramma Democratie in Actie (DiA) ondersteunen BZK, de VNG en de beroeps- en belangenverenigingen alle partijen die een rol spelen in de lokale democratie voor het digitale tijdperk.

Begin 2018 is een proeftuin gestart waarbinnen gemeenten ondersteuning kregen bij de implementatie van verschillende (open source) participatietools. Dankzij deze proeftuin zijn de participatieplatformen Consul en OpenStad met bijbehorende participatietools verder ontwikkeld. Verschillende gemeenten zetten deze tools actief in om inwoners bij de totstandkoming van beleid te betrekken. Zo heeft de gemeente Groningen met ondersteuning vanuit de proeftuin gewerkt aan een digitaal participatietraject voor de inwoners van de Oosterparkwijk.






*De Cooperatieve Wijkraad in de Oosterparkwijk nam het initiatief voor meer zeggenschap voor bewoners in de wijk. De gemeente Groningen begeleidt dit democratische experiment.*
*#participatietools #proeftuin*

Zij mochten 25.000 euro besteden aan de verbetering van hun omgeving en droegen daarvoor zelf ideeën aan op het platform. Over de verschillende ideeën kon vervolgens worden gestemd, en de resultaten zijn direct in praktijk gebracht. In 2019 zijn de ervaringen met de proeftuin gebruikt om de aanpak op te schalen. In januari 2020 was deze opschalingsaanpak gereed. In 2019 organiseerden we ook diverse summer schools 'digitale democratie'. In eerste instantie zou er door deelnemers gewerkt worden aan een manifest over dit thema. Om meer impact te bereiken is in plaats daarvan gekozen voor de ontwikkeling van een toolkit met handelingsperspectieven voor lokale overheden. De toolkit is begin 2020 gereedgekomen. Voor het beter ontsluiten van raadsinformatie is begin 2020 onder meer ingezet op een bredere implementatie van de 'open raadsinformatiestandaard'. Het gebruik van deze standaard zorgt ervoor dat alle raadsstukken beschikbaar komen als open data: gestandaardiseerd en herbruikbaar.

## Wetgeving

De snelle technologische ontwikkelingen vragen om een duurzame borging van publieke waarden in wetgeving. De Raad van State adviseerde het kabinet hierover op eigen initiatief. Het advies en de kabinetsreactie ging onder meer in op de uitvoering van wetten met behulp van ICT en over technologie-onafhankelijke wetgeving. In het najaar 2019 zijn we gestart met het opstellen van een 'Handleiding wetgeving en ICT'. Waar nodig doen we voorstellen voor aanpassingen van de Aanwijzingen voor de regelgeving en het Integraal Afwegingskader Beleid en Wetgeving. Deze worden naar verwachting eind 2020 afgerond.

Het wetsvoorstel modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer geeft burgers en bedrijven het recht om aanvragen en andere officiële berichten aan de overheid digitaal te versturen. Ook zorgt het wetsvoorstel voor rechtsbescherming van de burger bij digitaal verkeer met de overheid. Het wetsvoorstel is op 18 juli 2019 aan de Tweede Kamer aangeboden. Het wetsvoorstel modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer regelt rechten van burgers, terwijl het wetsvoorstel digitale overheid gaat over de voorzieningen waarmee het elektronisch bestuurlijk verkeer mogelijk wordt gemaakt. Het wetsvoorstel digitale overheid is in februari 2020 aangenomen door de Tweede Kamer en wordt nu in de Eerste Kamer behandeld.

Het wetsvoorstel elektronische publicaties zorgt ervoor dat alle overheden hun algemene bekendmakingen en kennisgevingen digitaal publiceren op een centrale website (overheid.nl) en maakt het mogelijk dat burgers per e-mail worden geattendeerd op berichten over hun buurt. Het wetsvoorstel is op 10 december 2019 met algemene stemmen aangenomen door de Tweede Kamer. De consultatie van het Besluit elektronische publicaties en de Regeling elektronische publicaties is in februari 2020 afgerond.

Begin 2019 is een aangepast initiatiefwetsvoorstel open overheid aangeboden aan de Tweede en Eerste Kamer. De bedoeling van de Wet open overheid (Woo) is dat de overheid meer open wordt. Dit is belangrijk voor het vertrouwen van de burger en voor de legitimiteit van de overheid. Het afgelopen jaar hebben de rijksoverheid en decentrale overheden via uitvoeringstoetsen de consequenties van het wetsvoorstel in beeld gebracht.

Nieuwe technologie en een steeds verdere digitalisering van de samenleving vragen van de Nederlandse overheid om herziening van wet- en regelgeving, en dat niet alleen op nationaal niveau. Belangrijk is daarom de agenda van de nieuwe Europese Commissie. Digitalisering is hierin aangewezen als topprioriteit. Belangrijke onderwerpen daarin zijn: Single digital gateway, toegankelijkheid, eIDAS en publieke waarden. Nederland zet onder meer in op een mensgerichte benadering van AI en algoritmes.

### Data

In maart 2019 verscheen de eerste Data Agenda Overheid, NL DIGITAAL. De herijkte agenda is in april 2020 naar de Tweede Kamer gezonden. Deze agenda beschrijft hoe data beter ten goede kunnen komen aan beleidsvorming en het oplossen van maatschappelijke vraagstukken door de overheid. Daarnaast besteedt de agenda nadrukkelijk aandacht aan de bescherming van publieke waarden en fundamentele rechten. De acties in de agenda zijn grotendeels uitgevoerd. Zo is onderzocht wie open data hergebruiken en welke behoeften zij daarbij hebben. Om aan deze behoeften van (her)gebruikers tegemoet te komen is data.overheid.nl uitgebreid met extra datasets en zoekparameters. Overheidsorganisaties die aan de slag willen met data worden geholpen door het Leer- en Expertisepunt Datagedreven Werken (LED). Vanuit het LED zijn in 2019 onder meer richtlijnen opgesteld voor verantwoord datagebruik in de openbare ruimte.

In het voorjaar van 2020 is een voortgangsrapportage over Data Agenda Overheid naar de Tweede Kamer gezonden. Belangrijke thema's hierin zijn: publieke waarden, data op orde, het beschikbaar stellen en delen van data en datagedreven werken binnen de overheid. Om doublures te voorkomen worden de actielijnen uit Data Agenda Overheid vanaf 2020 niet apart gerapporteerd in NL DIGIbeter.Verder ontving de Tweede Kamer een brief over de vernieuwing van het Open Source Software (OSS) beleid van de rijksoverheid en de integrale kabinetsreactie op de 'digitaliseringsstrategie en datastrategie van de EU' en het 'AI Witboek van de Europese Commissie'. In april 2020 is ook de kabinetsreactie op het onderzoek naar toezicht op algoritmegebruik door de overheid naar de Tweede Kamer gezonden.

### Vervolg

Naast voortzetting van maatschappelijke dialogen over publieke waarden en het organiseren en volgen van noodzakelijk verdiepend onderzoek leggen we de focus in 2020-2021 op het (door)ontwikkelen van concrete beleidsinstrumenten die kunnen bijdragen aan het vroegtijdig borgen van publieke waarden en grondrechten bij technologische veranderingen. Ook schenken we aandacht aan digitale democratie en participatie en open source raad- en stateninformatie. Daarnaast werken we door aan onze wetgevingsagenda.

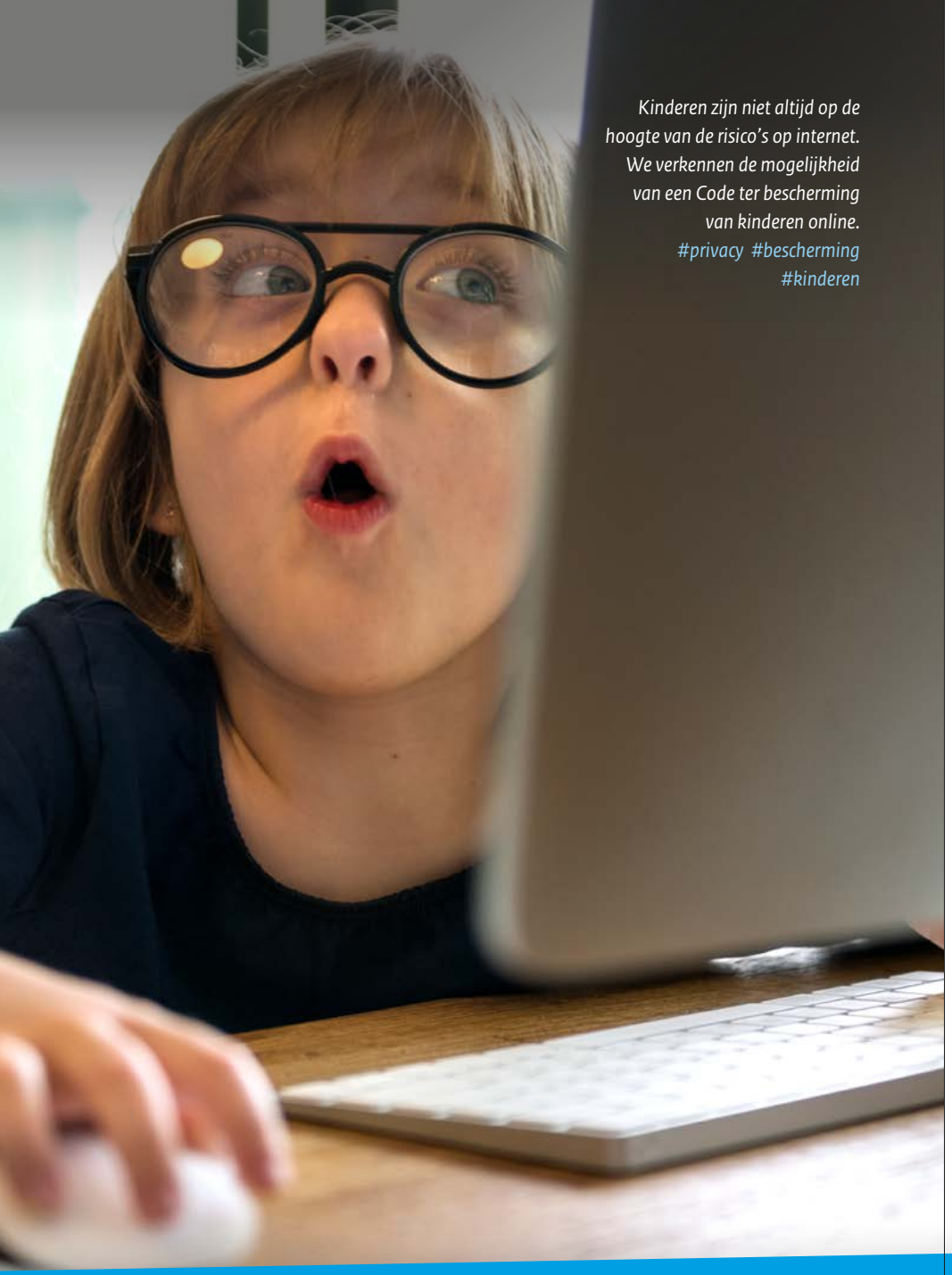
*Juist in tijden van digitalisering wordt de* **dialoog steeds belangrijker.**



## Actielijnen 2020-2021

### Aandacht voor publieke waarden

- Begin 2021 leveren we een Mensenrechten Impact Assessment voor overheden op. Dit helpt overheidsorganisaties om risico's op het gebied van mensenrechten in een vroeg stadium van digitalisering te detecteren en hier vervolgens actie op te ondernemen. Deze actie komt voort uit de kabinetsreactie op de motie Middendorp.
- Eind 2020 presenteren we ontwerpprincipes voor AI-systemen die ontwikkelaars - door middel van praktische handvatten – helpen om discriminatie door AI-systemen te voorkomen. Bij digitalisering, en met name bij AI, is discriminatie één van de belangrijkste risico's op het gebied van publieke waarden en grondrechten.
- Ook in 2020 zetten we in op voorlichting aan burgers. In navolging op de speciale editie van de Donald Duck over AI en grondrechten, ontwikkelen we het dilemmaspel 'Tech Twijfels'. Doel van dit spel is om leerlingen te laten nadenken over de kansen en risico's van nieuwe technologieën voor mensenrechten. De lancering van dit spel wordt verwacht in september 2020.
- We blijven burgerdialogen over de effecten van digitalisering stimuleren. Dat doen we - uiteraard afhankelijk van het verloop van de coronacrisis – onder meer op de conferentie Public Spaces in het voorjaar van 2021. Public Spaces is een samenwerking tussen wetenschappers, maatschappelijke organisaties en media (omroepen, bibliotheken, musea, wikipedia), die tot doel heeft om vanuit publieke waarden het huidige functioneren van het internet te overdenken. Tijdens de conferentie biedt BZK samen met Public Spaces een podium aan digitale (overheids-)diensten die vanuit publieke waarden worden ontworpen. Ook worden dialogen met burgers georganiseerd.
- Ook met experts blijven we in nauw contact over publieke waarden en digitalisering. Zo organiseren de ministeries van BZK, OCW en SZW eind 2020 samen een hackathon om instrumenten te bedenken die discriminatie in digitale besluitvorming door algoritmes en AI herkennen en voorkomen.
- Eind 2020 worden de resultaten van het multidisciplinaire project Calculemus-FLINT opgeleverd. Dit project gaat over de wisselwerking tussen wetgeving en ICT. Doel is een instrument te ontwikkelen voor het 'vertalen' van wet- en regelgeving in (geautomatiseerde) beslisregels voor de uitvoeringspraktijk. Hiermee realiseren we beter toepasbare regels voor uitvoeringsorganisaties en ontstaat voor burgers meer duidelijkheid en rechtszekerheid. Aanleiding hiervoor is het feit dat bij de toepassing van wetten en regels behoefte bestaat aan houvast via een 'vertaling' van de regels in (ICT-)systemen en technische processen. Belangrijke vragen zijn bijvoorbeeld hoe je wetsanalyse en -interpretatie organiseert en hoe de vertaling in systemen en processen transparant en controleerbaar kan worden vormgeven.
- Ook in het Nationaal Actieplan Mensenrechten 2020 besteden we aandacht aan de impact van digitalisering. Hierbij ligt de focus op de toegang tot overheidsvoorzieningen. Er zijn actiepunten geformuleerd op het vlak van informatieverstrekking, aanspreekpunten en digitale inclusie. Denk daarbij aan de ontwikkeling van een digitale wegwijzer voor rechtzoekenden.
- We verkennen de mogelijkheid van een Code (naar Engels voorbeeld) ter bescherming van kinderen online. Kinderen zijn niet altijd op de hoogte van de risico's (bijv. op het gebied van privacy) die zij lopen als zij bijvoorbeeld sociale media gebruiken, gamen of digitaal onderwijs volgen. Met de Code willen we bewerkstelligen dat het bedrijfsleven als producent van software (en overheden die daartoe opdracht geven) zich al in de ontwerpfase bezig houden met de rechten van kinderen. Dat betekent bijvoorbeeld dat bedrijven de hoogst mogelijk privacybescherming in de software op *default* zet. Of het voor kinderen heel gemakkelijk maakt om dat zelf te doen.
- Het rijk, provincies, gemeenten en waterschappen werken gezamenlijk (interbestuurlijk) aan een code voor goed digitaal openbaar bestuur. Omdat dit een brede code betreft met veel stakeholders, duurt het consultatieproces langer dan verwacht. Het doel van de code is om de bestaande principes voor goed openbaar bestuur (voor de offline wereld) te vertalen naar nieuwe uitgangspunten (voor de online wereld). Naast deze inhoudelijke vertaling, heeft de nieuwe code ook tot doel om bestuurders bewuster te maken van het belang van een verantwoorde inzet van technologie.
- In 2020-2021 worden daarnaast meerdere onderzoeken opgeleverd: o.a. naar de effecten van door private partijen ingezette zelflerende algoritmes op consumenten wanneer zij daar (bewust of onbewust) gebruik van maken. Daarnaast publiceert de WRR haar onderzoek naar de effecten van AI op publieke waarden. Ten slotte zal de ROB (Raad voor Openbaar Bestuur) de (politieke) discussie over de legitimiteit van gedragssturing met data stimuleren met haar onderzoeksprogramma.



*Kinderen zijn niet altijd op de hoogte van de risico's op internet. We verkennen de mogelijkheid van een Code ter bescherming van kinderen online.*
*#privacy #bescherming #kinderen*

- Beleid en onderzoek op het gebied van AI en publieke waarden voor de hele overheid worden afgestemd binnen het samenwerkingsplatform AI. Binnen dit platform wordt ook kennis gedeeld, ondersteund door een digitale kennisbank en een nieuwsbrief.
- In internationaal verband (Raad van Europa en Europese Commissie) blijven we de komende jaren het belang agenderen van het centraal stellen van publieke waarden en mensenrechten bij digitalisering. Bijvoorbeeld bij de inzet van AI (opvolging van het Witboek AI door de Europese Commissie in 2021). In breder internationaal verband is BZK samen met het ministerie van OCW betrokken bij de richtlijn AI die momenteel door UNESCO wordt voorbereid. Ook werken we samen met de OESO aan ethische principes voor verantwoord datagebruik.

## Digitale democratie

- We ondersteunen decentrale overheden bij de implementatie van de tijdelijke spoedwet, die digitale besluitvorming mogelijk maakt, en we helpen hen om te gaan met digitale inspraak en participatie. Dat doen we met praktische handreikingen, Q&A's en video's.
- In 2020 geven we een vervolg aan de in 2018 gestarte Proeftuin Lokale Digitale Democratie, waarin gemeenten samenwerken aan de ontwikkeling van *open source tools* voor burgerparticipatie, zodat nog meer gemeenten gebruik gaan maken van digitale participatietools.
- In 2020 worden meer gemeenten en provincies aangesloten op de (open source) raadsinformatie-standaard. Het totale aantal zal groeien tot ongeveer 250 gemeenten. Eind 2021 zijn dit er naar verwachting 300.
- Om het bewustzijn en de kennis over de impact van digitalisering te vergroten, sluiten we in 2020 aan bij verschillende door partners georganiseerde bijeenkomsten, congressen en workshops. Voorbeelden hiervan zijn de 'Raad op Zaterdag' en het 'Festival van de Uitvoering' van de VNG.
- Naar verwachting verschijnt rond de zomer van 2020 een onderzoek naar succesvolle methoden van online democratie in Estland en enkele andere Europese landen. Dit onderzoek maakt duidelijk hoe deze methoden ook in Nederland kunnen worden toegepast.

## Wetgeving

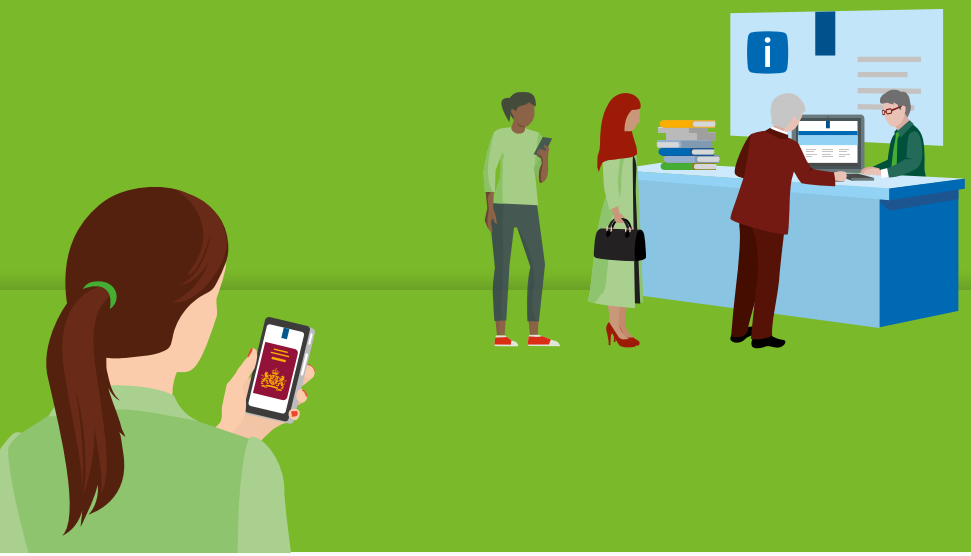
- Eind 2020 is de Handleiding wetgeving en ICT gereed en zijn aanpassingen voorgesteld in de Aanwijzingen voor de regelgeving en het Integraal Afwegingskader Beleid en Wetgeving.
- De Wet digitale overheid (Wdo) heeft als doel dat Nederlandse burgers en bedrijven veiliger en betrouwbaarder kunnen inloggen bij de (semi-)overheid. De Wdo ontsluit de mogelijkheid voor burgers om naast het publieke inlogmiddel DigiD ook private inlogmiddelen te gebruiken bij publieke dienstverlening. De Wdo stelt daarnaast standaarden verplicht. Hiermee implementeert Nederland de EU-richtlijn voor toegankelijkheid van overheidswebsites en apps. De planning is dat de Wdo begin 2021 in werking zal treden.
- Voor 1 januari 2021 staat de wijziging van de Paspoortwet gepland, die nodig is voor de invoering van de elektronische Nederlandse Identiteitskaart.
- In 2020 vindt de verdere parlementaire behandeling van het wetsvoorstel modernisering elektronisch berichtenverkeer plaats. Het gaat hierbij om een aanpassing van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), die burgers het recht geeft digitaal zaken te doen met de overheid. Het is nog niet duidelijk wanneer de behandeling precies voortgezet wordt. De planning is dat het wetsvoorstel in 2021 in werking treedt. Ter ondersteuning van de implementatie van de wet vinden er pilots plaats met gemeenten, provincies en waterschappen.
- In 2020 behandelt de Eerste Kamer het wetsvoorstel elektronische publicaties. Het doel van deze wet is om alle wettelijk voorgeschreven bekendmakingen, mededelingen en kennisgevingen van (voorgenomen) overheidsbesluiten die niet aan een of meer belanghebbenden zijn gericht, beter toegankelijk en kenbaar te maken door een stroomlijning van de publicatievoorschriften. De uitkomsten van de consultatie in de Eerste Kamer worden verwerkt in het besluit en in de regeling. Het besluit zal voor advies aan de Raad van State worden voorgelegd. De verwachting is dat het wetsvoorstel elektronische publicaties op 1 januari 2021 in werking treedt.
- In 2020 wordt een verzamelwet Basisregistratie Personen (BRP) aan de Tweede Kamer aangeboden. Deze wet regelt onder andere uitbreidingen voor de registratie van levenloos geborenen en een verplichte gemeentelijke adresvoorziening voor dak- en thuislozen. Daarnaast wordt er een experimenteerregeling opgenomen die ruimte creëert voor pilots met de BRP, bijvoorbeeld voor het registreren en gebruiken van e-mailadressen en andere contactgegevens.
- Er wordt gewerkt aan een wetsvoorstel dat voorziet in een taak voor de minister van BZK om gemeenten te ondersteunen bij het onderzoek of een persoon als ingezetene op een bepaald adres moet zijn ingeschreven. Daarmee wordt LAA (Landelijke Aanpak Adresgegevens) structureel in de wet vastgelegd. Eind 2020 wordt aan de Tweede Kamer gerapporteerd over de voortgang van LAA. De inwerkingtreding van de wetswijziging staat gepland voor 1 juli 2021.
- In het najaar van 2020 wordt de Wet hergebruik van overheidsinformatie aangeboden aan de Tweede Kamer. De wet treedt naar verwachting in 2022 in werking. De wet is een implementatie van de Europese richtlijn voor Public Sector Innovation (PSI). Deze ‘open data richtlijn’ regelt toegang tot publieke data voor burgers en bedrijven voor hergebruik.




*Wat betekenen technologische ontwikkelingen voor onze samenleving?*
*Een maatschappelijke dialoog hierover is noodzakelijk.*
*#maatschappelijkedialoog #samenleving*

# 3 Toegankelijk, begrijpelijk en voor iedereen

In onze samenleving moet iedereen mee kunnen blijven doen. Daarvoor is het nodig om te investeren in toegankelijke en begrijpelijke communicatie en in het verbeteren van digitale vaardigheden. Dit kan bijvoorbeeld door mobiele telefoons of iPads/tablets beschikbaar te stellen aan mensen die niet digitaal vaardig zijn en door duidelijke taal te gebruiken in overheidscommunicatie. Programma's die aan dit soort initiatieven werken geven we een vervolg. Daarnaast bekijken we hoe we deze programma's op termijn kunnen laten opgaan in één organisatie; een organisatie waarmee we diensten kunnen verlenen aan iedereen in ons land, volledig en persoonlijk.





Een digitale identiteit is daarbij onmisbaar. Burgers hebben die nodig om op een betrouwbare en veilige manier zaken te kunnen doen met de overheid. Daarnaast maakt het toenemende gebruik van data het heel belangrijk dat burgers en ondernemers regie kunnen voeren op het gebruik van hun eigen gegevens door zowel overheden als private partijen.

## Wat hebben we bereikt

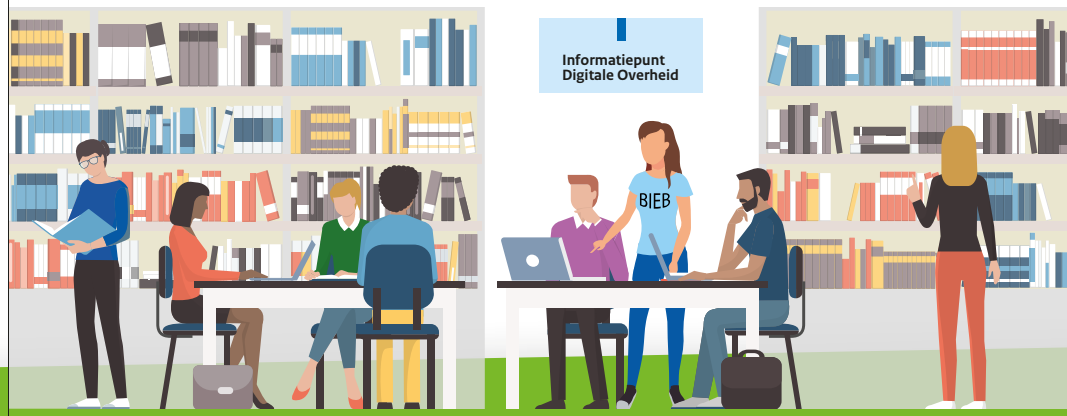
### Digitale Inclusie

In oktober 2019 is de voortgangsbrief over digitale inclusie aan de Tweede Kamer verstuurd. De boodschap van deze brief is dat iedereen mee moet kunnen doen en dat niemand mag worden buitengesloten. De digitale diensten van de overheid richten we daarom zo in dat deze voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk zijn.

Bovendien werken we aan het vergroten van de digitale vaardigheden van mensen (digivaardigheid) en aan het begrip van kansen en risico's van digitalisering (digibewustzijn). Het versterken van digivaardigheden en -bewustzijn gebeurt al veel met ondersteuning van vrijwilligers, maar dit betreft vaak losse initiatieven. In onze aanpak voor digitale inclusie richten we ons daarom op samenwerking met veel verschillende partijen. Door nieuwe verbindingen te leggen kunnen we in onze gedigitaliseerde samenleving meer mensen beter ondersteunen. Voor mensen die ondanks alle ondersteuning niet in staat zijn om zelf gebruik te maken van (analoge of digitale) dienstverlening van de overheid, is het belangrijk dat zij daarvoor iemand anders kunnen machtigen.

Het verbeteren van digitale inclusie heeft voortdurend aandacht nodig. In 2019 zijn onder meer de volgende acties uitgevoerd of in gang gezet:

- Sinds 1 juli 2018 zijn overheidsorganisaties wettelijk verplicht om de maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn om hun websites en mobiele applicaties toegankelijker te maken. Ook moeten ze daarover gedetailleerd verantwoording afleggen in een toegankelijkheidsverklaring. In de zomer van 2019 is door de Stichting Accessibility een nulmeting uitgevoerd naar webtoegankelijkheid, zodat de verbetering ervan de komende jaren kan worden gemeten en verbeterd. Uiterlijk september 2020 moeten alle overheidsorganisaties voldoen aan de richtlijn. Dat houdt concreet in dat ze de toegankelijkheidsstandaard moeten toepassen én via een openbare toegankelijkheidsverklaring moeten laten zien hoe ver zij daarmee gevorderd zijn. Uit de nulmeting komt naar voren dat de toegankelijkheid van één op de drie overheidswebsites een jaar vóór de ingang van het tijdelijk besluit voor bestaande websites al redelijk tot goed op orde is, maar dat de meeste websites nog niet volledig aan alle toegankelijkheidseisen voldoen.
- Via het programma 'Tel mee met Taal' wordt gewerkt aan de verbetering van de digitale vaardigheden van laaggeletterden. Op 9 september 2019 heeft de minister van OCW (ook namens SZW, VWS en BZK) een bestuursakkoord met gemeenten gesloten om volwassenen nog beter te helpen bij het verbeteren van hun basisvaardigheden. Op basis daarvan is op 1 januari 2020 het vervolgprogramma 'Tel mee met Taal' begonnen. Dit programma biedt de infrastructuur (onder andere een cursusaanbod) voor het leren van verschillende basisvaardigheden, waaronder digitale vaardigheden. Als mensen aan de slag gaan met hun digitale vaardigheden, gaan ze daarna vaak ook aan de slag met hun andere basisvaardigheden: lezen, schrijven en rekenen. Zo draagt het leren van digitale vaardigheden breder bij aan het helpen van mensen om mee te kunnen doen in de samenleving.
- We hebben vijftien Informatiepunten Digitale Overheid geopend. Deze informatiepunten bevinden zich in bibliotheken en bieden algemene informatie die via de diverse websites van publieke dienstverleners beschikbaar is, maar die voor mensen die niet digitaal vaardig zijn minder eenvoudig vindbaar is. Voorbeelden hiervan zijn algemene informatie over huurtoeslag, de WW of



AOW, zorg, boetes en kinderbijslag, en gezondheidsverklaringen voor rijvaardigheidsbewijzen voor 75-plussers. Voor burgers kan het meerwaarde hebben als de informatiepunten worden verbonden met het gemeentelijk loket. Met de VNG verkennen we hoe we die verbinding het beste kunnen vormgeven.

- In maart 2019 is de Alliantie Digitaal Samenleven gelanceerd. Hierin werken publieke en private partijen, kennisinstellingen en ervaringsdeskundigen samen aan een digivaardiger Nederland. De alliantie is in 2019 een samenwerking gestart om ouderen te ondersteunen met digitale vaardigheden. Dit programma van Mediawijzer, VodafoneZiggo, Samsung, Nationaal Ouderenfonds, Seniorweb, Digisterker en de Koninklijke Bibliotheek heeft als titel: 'Sociale omgeving, kom in actie en zet je opa/oma/buurman/vriend 'aan''. Om aandacht te geven aan dit nieuwe programma zal tijdens de Week van de Mediawijsheid op 9 november 2020 de 'Nationale Aan-Dag' worden gehouden.
- Op 14 februari 2020 heeft de Alliantie de campagne #echtcontact (echtcontact.nu) gelanceerd. Met deze campagne vraagt de alliantie aandacht voor bewust omgaan met technologie en voor het belang om de menselijke maat in het oog te houden. In april en mei 2020 zijn er meerdere initiatieven genomen om juist tijdens de coronacrisis #echtcontact te stimuleren. Zo is er een initiatief gestart om digitale apparaten als tablets en laptops beschikbaar te stellen aan ouderen en ging de Raad van Kinderen samen met de Kinderminister aan de slag om ouderen te helpen bij het gebruik van videobellen en whatsappen. Ook brengen we de verhalen in beeld van mensen die tijdens de crisis digitaal verbonden blijven.






## Digitale identiteit

Digitaal zaken kunnen doen met de overheid vraagt om een betrouwbare, veilige en gebruiksvriendelijke digitale identiteit. Bij het gebruik van de digitale identiteit onderscheiden we vier aspecten:

1. Toegangs- en inlogmiddelen, zoals eID, DigiD en eHerkenning
2. Geverifieerde persoonlijke gegevens en hoe je daar mee omgaat (attributen)
3. Autorisaties en machtigingen, zoals machtigen via DigiD
4. Wilsuitingen (ondertekenen)

We werken aan het inloggen bij digitale overheidsdiensten op een betrouwbaarheidsniveau dat past bij de gevoeligheid van de gebruikte persoonsgegevens. Het Wetsvoorstel digitale overheid, dat dit mogelijk maakt, is door de Tweede Kamer aangenomen. De invoering van eHerkenning-niveau 3 bij het UWV en bij de Belastingdienst heeft een aanzienlijke stijging teweeg gebracht in de uitgifte van niveau 3. Per 1 januari 2020 zijn 443 (overheids)dienstverleners aangesloten op eHerkenning. Tot 1 januari 2020 zijn in totaal 402.239 inlogmiddelen verstrekt, waarvan 123.945 op eHerkenning-niveau 3.

Sinds 15 mei 2019 is de zogenaamde tweestapsverificatie verplicht bij het UWV. Wie wil inloggen bij deze instantie, heeft niet genoeg aan een gebruikersnaam en een wachtwoord. Voor authenticatie moet de gebruiker een extra code invoeren (te ontvangen via sms) of gebruik maken van de DigiD-app. Mede dankzij een succesvolle campagne om het gebruik te stimuleren (#lekkermakkelijk) en verbeteringen in gebruiksgemak van de app, steeg het aantal gebruikers van de DigiD-app in 2019 van 2,4 miljoen naar ruim 6 miljoen. Het aantal keren dat werd ingelogd met de app verdubbelde van 3 naar 6 miljoen per maand. De DigiD-app was in 2019 de meest gedownloade gratis app in de App Store.

Eind 2019 vond circa 30 procent van de authenticaties plaats met de DigiD-app. Het totale aantal authenticaties met DigiD bedroeg in 2019 ca. 340 miljoen. Het aantal gebruikers van DigiD steeg van 13,8 (januari 2019) naar 15 miljoen (december 2019). Hoewel nog niet alle dienstverleners vragen om een hoger niveau van inloggen (met DigiD), zijn burgers steeds meer doordrongen van het feit dat inloggen met alleen een gebruikersnaam en wachtwoord niet meer voldoende is. Dit komt mede door stimuleringscampagnes, zoals de campagne over de DigiD-app richting studenten en jonge ouders.



*Het is belangrijk dat iedereen de vaardigheden en middelen heeft om ook digitaal in contact te zijn. En daar helpen we bij.*
*#digitaleinclusie #alliantie #ipadcursus*

In 2019 zijn we gestart met de visieontwikkeling op het gebied van digitale identiteit. Ook zijn er experimenten gestart op dit terrein. BZK en JenV startten samen met de ontwikkeling van de zogenaamde *Known Traveller Digital Identity* (KTDI). Dat laatste onderzoekt of het mogelijk is internationaal te reizen met je identiteitsgegevens op een mobiele telefoon. Daarnaast hebben we gewerkt aan het concept *Self Sovereign Identity* (SSI). Dit concept richt zich op autonomie van de burger in de digitale wereld, waarbij deze de mogelijkheid krijgt de regie te voeren over het delen van zijn gegevens (en verklaringen). Dit concept is in het eerste stadium van ontwikkeling.

Het programma Machtigen heeft twee doelen. Ten eerste om het (met name voor mensen die niet-digivaardig zijn) makkelijker te maken om iemand anders (vrijwillig) te machtigen om digitaal zaken met de overheid te doen. Hiervoor wordt de bestaande voorziening DigiD Machtigen doorontwikkeld en gebruiksvriendelijker gemaakt. Ten tweede moet het programma het mogelijk gaan maken dat een curator of ouder snel en eenvoudig digitaal zaken met de overheid kan regelen voor zijn cliënt of kind (wettelijke vertegenwoordiging). Daartoe worden de bestaande registers voor wettelijke vertegenwoordiging centraal, digitaal ontsloten. Zo is in het ziekenhuis Tjonge Schans een pilot uitgevoerd waarbij moeders inzage hebben in de medische gegevens van hun minderjarige kind.

Via het programma Machtigen is de gebruiksvriendelijkheid van DigiD Machtigen het afgelopen jaar sterk verbeterd. Tegelijkertijd moet worden geconstateerd dat het programma een forse vertraging heeft opgelopen, zowel bij het massaal aansluiten van overheidsorganisaties op vrijwillig machtigen als bij het ontwikkelen van functies voor wettelijke vertegenwoordiging. De Kamer wordt over de vertraging en de vervolgacties separaat geïnformeerd.

Een belangrijke randvoorwaarde voor digitaal zakendoen is om als burger of bedrijf je wil te kunnen uiten. Dit kan via een elektronische handtekening. Net zoals je een papieren document ondertekent, kun je ook met een elektronische handtekening een document ondertekenen en daarmee aangeven dat je akkoord bent met het document, en daarmee je wil uiten. Op Europees niveau geeft de eIDAS-regulering kaders voor de wijze waarop digitale handtekeningen het vertrouwen in digitaal zakendoen kan vergroten. We werken aan de randvoorwaarden die ervoor zorgen dat documenten veilig digitaal kunnen worden ondertekend, zodat burgers en bedrijven op een betrouwbare manier digitaal zaken kunnen doen.

Nederland heeft de eIDAS-verordening binnen de gestelde termijn geïmplementeerd. Burgers en bedrijven uit lidstaten van de EU kunnen al sinds september 2018 steeds vaker in Nederland inloggen met door de EU erkende inlogmiddelen. Er wordt een update van de eIDAS-verordening verwacht. Nederland zal vanuit de visie op digitale identiteit inzetten op regie op gegevens.

## Regie op gegevens

In haar regeerakkoord 'Vertrouwen in de toekomst' heeft het kabinet de ambitie uitgesproken om mensen meer regie te geven op hun eigen gegevens. Dat betekent dat burgers in beginsel hun gegevens kunnen inzien en digitaal kunnen delen met derden, bijvoorbeeld als dat nodig is om iets te regelen. Er zijn drie verschillende sporen:

- Het transparanter maken van verplicht hergebruik van persoonsgegevens door overheidsorganisaties, zoals inzage in partijen waarmee gegevens zijn gedeeld en uitleg over wat er met de persoonsgegevens wordt gedaan.
- Inzage en correctie van eigen gegevens.
- Het delen van gegevens van burgers die bij de overheid zijn geregistreerd met derden, de spelregels die daarvoor moeten gelden, geplande experimenten en de eerste acties die hiervoor ondernomen gaan worden ten behoeve van de implementatie.



De juridische inventarisatie die begin 2020 voor regie op gegevens is uitgevoerd, maakt duidelijk wat er nodig is om het delen van gegevens van burgers op een overzichtelijke manier en handhaafbaar te organiseren. Zo is bijvoorbeeld duidelijk geworden dat geen van de basisregistraties nu als doel heeft om persoons-gegevens beschikbaar te stellen voor het gemak of de regie van burgers.

In verschillende sectoren wordt het veilig delen van persoonsgegevens met andere partijen op dit moment mogelijk gemaakt, bijvoorbeeld in de zorg. Vanaf 1 juli 2020 heeft elke patiënt het recht om door middel van een persoonlijke gezondheidsomgeving (MedMij) regie te voeren over zijn of haar eigen gezondheidsgegevens. Er zijn inmiddels meer dan 25 omgevingen met een MedMij-label. Ook in de sector sociale zekerheid vinden er verschillende pilots plaats op het gebied van regie op gegevens.

Verder is er bij een aantal gemeenten en bij de uitvoeringsorganisaties RDW en CAK een 'Blauwe Knop' beschikbaar. Deze maakt het voor de burger mogelijk om hun persoonlijke gegevens te downloaden in een gewaarmerkt document. De Blauwe Knop die op MijnRDW is geïntroduceerd, is in de eerste maanden na introductie door zo'n 8 procent van de bezoekers gebruikt. Een ander voorbeeld is te vinden in de huursector: huurders kunnen gegevens uit de BRP en de basisregistratie hun inkomen via MijnOverheid aanleveren bij een sociale verhuurder en zo eenvoudig laten bepalen of zij recht hebben op een woning.






Hier wordt nu een proefopstelling voor gemaakt; later in 2020 wordt deze toepassing in de praktijk gebracht en vervolgens geëvalueerd. In de woningsector vinden ook verschillende particuliere initiatieven plaats op het vlak van regie op gegevens. Die richten zich vooral op het vergroten van administratief gemak voor de consument.

*Een burger moet zijn eigen gegevens kunnen* **inzien en corrigeren,** *digitaal kunnen* **delen** *met anderen en* **niet onnodig** *opnieuw aan hoeven leveren.*

Op verschillende plekken is het afgelopen jaar gewerkt aan verbetering van inzage in eigen gegevens en mogelijkheden tot correctie van die gegevens. Ook is onderzoek gedaan naar de opzet van een overheidsbreed oplosteam voor complexe probleemgevallen. De presentatie van de persoonsgegevens in basisregistraties in MijnOverheid is verbeterd. Dat heeft vanaf eind 2019 geleid tot meer gebruiksgemak en tot substantieel hogere raadplegingscijfers.

Momenteel worden met verschillende partijen gesprekken gevoerd over de afspraken die nodig zijn om het programma 'Regie op Gegevens' verder te kunnen realiseren. Resterende hobbels in bestaande wetgeving worden opgespoord. Voorstellen om de spelregels van Regie op Gegevens te verankeren in regelgeving bevinden zich nog in een ontwerpfase. Voor gegevens die herleidbaar zijn naar een persoon, is de basis voor regie op gegevens in een amendement bij het wetsvoorstel Digitale Overheid opgenomen.

*Een burger kan inkomensgegevens digitaal delen met de woningtoewijzer van de woningcorporatie. Dat scheelt een hoop papierwerk. De woningcorporatie krijgt zo betrouwbare. De corporatie kan zo beter en sneller een passende sociale huurwoning aanbieden.*
#regieopgegevens
#gegevensdelen #pilot



- In maart 2020 zijn de resultaten van een maatschappelijke kosten-batenanalyse (mkba) van het programma Regie op Gegevens gepubliceerd. Hieruit blijkt dat in bepaalde situaties de baten van regie op gegevens kwalitatief en kwantitatief groot genoeg zijn om de investeringen hierin te rechtvaardigen. Denk daarbij aan de mogelijkheid om in de toekomst gegevens uit overheidsregistraties op verzoek beschikbaar te stellen aan private dienstverleners, zoals woningcorporaties, hypotheekverstrekkers en/of uitvaartverzekeraars. De mkba laat ook duidelijk zien dat de baten primair bij de burgers en private dienstverleners liggen, en dat de overheid een deel van de investeringen moet doen om regie op gegevens veilig en betrouwbaar mogelijk te maken.
- In 2019 zijn er meerdere onderzoeken afgerond naar de manier waarop gebruikers regie op hun gegevens willen houden. Uit de onderzoeken komt naar voren dat de behoefte aan regie niet direct herkend wordt en dat de behoefte vooral latent aanwezig is. In bepaalde situaties en door slimme procesinrichting kan de behoefte aan regie op gegevens duidelijk worden en tot gebruik gaan leiden. Op eenzelfde manier hebben de eind 2019 afgesloten praktijkproeven veel inzicht gegeven in de manier waarop gebruikers met regie op gegevens uit de voeten kunnen. En vooral wat het vraagt van de overheid en van aanbieders van de benodigde tools en apps.

Regie op gegevens op grote schaal verantwoord invoeren is een stevige maatschappelijke opgave. Samen werken we daar hard aan.

### Stelsel van Basisregistraties, geobasisregistraties en BRP

BZK is verantwoordelijk voor het stelsel van basisregistraties en voor de afspraken, standaarden en voorzieningen die basisregistratie-overstijgend zijn. Voor een klantgerichte, betrouwbare en efficiënte overheidsdienstverlening zijn de gegevens uit de tien basisregistraties van groot belang. Gegevens over burgers, bedrijven, vastgoed en voertuigen worden eenmalig vastgelegd in basisregistraties. Organisaties met publieke taken maken bij de uitvoering van die taken verplicht gebruik van die gegevens. Daardoor hoeven ze in principe geen eigen registraties bij te houden en gegevens niet telkens opnieuw bij burgers en bedrijven op te vragen.



Onder meer naar aanleiding van het rapport ‘Grip op gegevens’ van de Algemene Rekenkamer (juni 2019) en de visiebrief Regie op Gegevens (juli 2019) hebben we een aantal acties in gang gezet om de werking van het stelsel van basisregistraties te verbeteren. Gebruikers van basisregistraties binnen en buiten de overheid geven aan dat er meer samenhang moet komen tussen de basisregistraties en dat het makkelijker moet worden om gegevens gecombineerd te gebruiken. Ook de Algemene Rekenkamer geeft dit aan. Burgers die geconfronteerd worden met besluiten op basis van onjuiste gegevens, weten nu vaak niet waar ze aan moeten kloppen voor een oplossing. Gezamenlijk werkt de overheid daarom aan een beter werkend stelsel van basisregistraties. Daarbij baseren we ons onder meer op de periodieke monitor ‘kwaliteit samenhang basisregistraties’ van het CBS.

Stap voor stap nemen we belemmeringen voor het optimaal gebruik van basisregistraties weg:

- Er wordt gewerkt aan het inrichten van een centraal meldpunt waar burgers en ondernemers onjuiste gegevens in basisregistraties kunnen melden, waarna zij ondersteund worden bij het corrigeren van deze gegevens. Dit meldpunt zal intensief samenwerken met de bestaande oplosteams en loketten bij de basisregistraties.
- Er is onderzoek gedaan naar belemmeringen voor verplicht gebruik en eenmalige verstrekking van de basisgegevens, en naar hoe deze belemmeringen kunnen worden weggenomen.
- BZK werkt aan de wettelijke verankering van het stelsel van basisregistraties in de Wet digitale overheid.
- Er is gestart met het opstellen van een gezamenlijk toekomstbeeld voor het stelsel van basisregistraties.
- BZK heeft nauw contact met beheerders, bronhouders en gebruikers van basisregistraties. In het afgelopen jaar is een groot aantal verbeterpunten op stelselniveau geïnventariseerd en deels al opgepakt.

Data moeten begrijpelijk en makkelijk toegankelijk zijn voor iedereen. Voor de geo-basisregistraties is dit uitgangspunt vertaald in drie speerpunten: 1) een hogere kwaliteit van gegevens, 2) meer samenhang tussen de verschillende registraties en 3) het beschikbaar stellen van gegevens naar de wensen van de gebruikers.

Open geo-data hebben – vanwege hun brede toepassingsmogelijkheden – hun grote waarde voor de samenleving al volop bewezen. Toch kunnen bedrijven en burgers er nog veel meer gebruik van maken. Daarom willen we de geo-basisregistraties verder ontwikkelen en de manier van beschikbaar stellen nog beter afstemmen op de verschillende typen gebruikers. Op die manier kan ook het digitaal stelsel van de Omgevingswet (DSO) optimaal gebruik maken van geo-data.

De Basisregistratie Personen (BRP) wordt vernieuwd en gemoderniseerd, zodanig dat de dienstverlening van gemeenten en bestuursorganen blijft passen bij de maatschappelijke opgaven.

In plaats van eerst een visie op te stellen is er eind 2019 gekozen voor een stapsgewijze aanpassing van de BRP en werken we samen met onze partners aan een ontwikkelagenda. Concrete doelstellingen van deze agenda zijn het vergroten van regie van burgers op het gebruik van gegevens in de BRP, het mogelijk maken van een genderneutrale aanschrijfvorm, het oplossen van zogenaamde spookbewoning op een adres en het verbeteren van de registratie van niet-ingezetenen (waaronder arbeidsmigranten).

Het onderzoek naar de mogelijkheid om e-mailadressen in de BRP toe te voegen is nog niet gereed. Het internationaal onderzoek 'Bevolkingsregistraties in verschillende landen' is in december 2019 gepubliceerd.

Er is onderzocht of burgers in de BRP een extra optie kan worden geboden bij de keuze voor de aanschrijfvorm, naast de opties 'de heer' of 'mevrouw'. De Kamer zal hierover in de brief over de stand van zaken BRP nader worden geïnformeerd. De minister van OCW informeert, naar verwachting in juni 2020, de Kamer over de bevindingen ten aanzien van onnodige sekseregistratie.



## Actielijnen 2020-2021

### Digitale inclusie

- In 2020 geven we met de Direct Duidelijk Brigade een extra impuls aan begrijpelijke overheidstaal en communicatie. Door het hele land organiseren we in 2020 sessies ('Direct Duidelijk Tour'). Voor de zomer zijn we gestart met een digitale Direct Duidelijk Tour. Afhankelijk van het verloop van de coronacrisis vinden fysieke bijeenkomsten van de brigade in het derde of vierde kwartaal van 2020 weer plaats. Er worden burgerpanels ingezet om te toetsen of teksten merkbaar beter en begrijpelijker zijn geworden voor mensen. De Direct Duidelijk Brigade verzamelt daarnaast goede voorbeelden, maakt deze breed beschikbaar en zet lokale netwerken op. Ook onderzoekt de brigade welke instrumenten kunnen worden aangeboden aan overheidsorganisaties om hen te ondersteunen.
- Uit de nulmeting van Stichting Accessibility blijkt dat één op de drie overheidswebsites al redelijk tot goed toegankelijk is, maar dat de meeste websites nog niet volledig aan alle toegankelijkheidseisen voldoen. In 2020 werken we met alle overheidsorganisaties, Digitoegankelijk.nl en Gebruiker Centraal verder aan het toegankelijker maken van websites en apps conform het Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid. In september 2020 moeten alle overheidsorganisaties voldoen aan de richtlijn. Dat houdt concreet in dat ze de toegankelijkheidsstandaard moeten toepassen én via een openbare toegankelijkheidsverklaring zichtbaar moeten maken hoe ver zij daarmee gevorderd zijn. In september zijn (online) informatiebijeenkomsten georganiseerd, is geïnventariseerd hoe ver overheden al gevorderd zijn met het voldoen aan de verplichting en zijn overheden geadviseerd hoe zij hun websites en toegankelijkheidsverklaringen kunnen verbeteren.



- In 2020 voert de VNG een behoefte-onderzoek uit onder gemeenten, waarin wordt onderzocht welke knelpunten gemeenten ervaren op het gebied van digitale inclusie en welke wensen zij hebben voor de ondersteuning van mensen. Dit onder andere met het oog op het organiseren van structurele hulp.
- We werken samen aan het Tel mee met Taal programma, dat zich van 2020-2024 onder andere richt op de ontwikkeling van monitoring en kwaliteit van het cursusaanbod basisvaardigheden.
- Afhankelijk van het verloop van de coronacrisis zetten we in 2020 nog 60 informatiepunten Digitale Overheid op. In 2021 wordt het netwerk van informatiepunten in heel Nederland uitgerold.
- Door middel van drie proeftuinen (in Groningen, Amsterdam en Tilburg) onderzoeken we hoe we het bereik van het ondersteuningsaanbod kunnen vergroten door het aanbod beter aan te laten sluiten op het dagelijkse leven van mensen.
- We zetten in op het vergroten van digitaal bewustzijn binnen de driehoek digitale inclusie, informatieveiligheid en publieke waarden. Onze activiteiten zijn erop gericht dat mensen:
  - kunnen bijblijven met technologie;
  - kansen kunnen benutten en weerbaar zijn voor de risico's;
  - kunnen meepraten over de (digitale) samenleving die we met elkaar willen zijn.
- In 2020 wordt het lesprogramma 'Doe je digiding!' landelijk opgezet, waarna deze nog doorloopt in 2021. Het lespakket richt zich op VMBO/MBO en bereidt jongeren voor op het 18 jaar worden. Het gaat om een samenwerking met de Alliantie Digitaal Samenleven.

## Digitale identiteit

- Door het verder vormen van een Nederlandse visie op digitale identiteit en tegelijkertijd blijven doen van experimenten binnen de kaders van deze visie ontwikkelt de overheid een steeds duidelijker kader waarbinnen we in Nederland toepassingen accepteren die ons helpen om te gaan met onze digitale identiteit.
- In 2020 stellen we een visie op over de rol van de overheid in de infrastructuur voor een digitale identiteit. Een van de elementen hierin wordt het concept van een door de overheid uitgegeven, betrouwbare digitale bronidentiteit. Een bronidentiteit die - net als het paspoort in de fysieke wereld - gebruikt kan worden om de interactie met verschillende organisaties te ondersteunen. We voeren experimenten uit rond het gebruik van digitale identiteitstoepassingen in de praktijk.BZK gaat door met de experimenten rond de ontwikkeling van een virtuele identiteit (vID), de *Known Traveller Digital Identity* (KTDI) en het in Europees verband onderzoeken van het concept *Self Sovereign Identity*.
- We werken aan het inloggen bij digitale overheidsdiensten op een betrouwbaarheidsniveau dat past bij de gevoeligheid van de gebruikte persoonsgegevens. Het betrouwbaarheidsniveau van inloggen door bedrijven bij de overheid (met eHerkenningsmiddelen) wordt geleidelijk naar niveau 3 (eIDAS-betrouwbaarheidsniveau 'Substantieel') verhoogd. In 2020 wordt binnen de overheid het inloggen met tweestapsverificatie gestimuleerd. Het streven is dat alle burgers eind 2020 toegang hebben tot deze meer betrouwbare inlogmethode. De methode met alleen een loginnaam en wachtwoord kan daarmee worden beëindigd.
- Er komen verbredingsmogelijkheden en private alternatieven voor DigiD. De planning is dat in het vierde kwartaal van 2020 private middelen (via een tijdelijke toelating) voor burgers beschikbaar gesteld worden. Hiermee kunnen zij inloggen bij overheidsdienstverleners en bijvoorbeeld ook bij zorgpartijen.
- We ondersteunen de bredere beschikbaarheid van eHerkenningsmiddelen. Sommige bedrijven gebruiken eHerkenning alleen om belastingaangifte te doen en maken daarvoor kosten. We zorgen ervoor dat die bedrijven voor deze kosten gecompenseerd worden. Dit is eind 2020 gerealiseerd.
- We brengen de herstelmogelijkheden van inlogmiddelen verder op orde, zodat burgers die slachtoffer worden van identiteitsfraude beter kunnen worden geholpen.
- Voor het programma Reisdocumentenstelsel wordt in 2020 een reactie geschreven op het advies van het Bureau-ICT-Toetsing (BIT). Daarna volgt een wetgevingstraject.
- Met de invoering van de Elektronische Nederlandse Identiteitskaart wordt het via een extra functionaliteit op de ID-kaart mogelijk om elektronisch bij de overheid op niveau 'hoog' in te loggen. De invoering hiervan vindt (na wijziging van de Paspoortwet) in het eerste kwartaal van 2021 plaats.

- De komende periode zal het programma Machtigen volledig herijkt worden. De eerste prioriteit ligt bij het massaal aansluiten van de sector zorg op vrijwillig machtigen, omdat hier het grootste maatschappelijke belang ligt. De Kamer wordt bij de eerstvolgende voortgangsrapportage over het programma Machtigen geïnformeerd over de opgelopen vertragingen en de acties die naar aanleiding daarvan in gang zijn gezet.

### Regie op gegevens

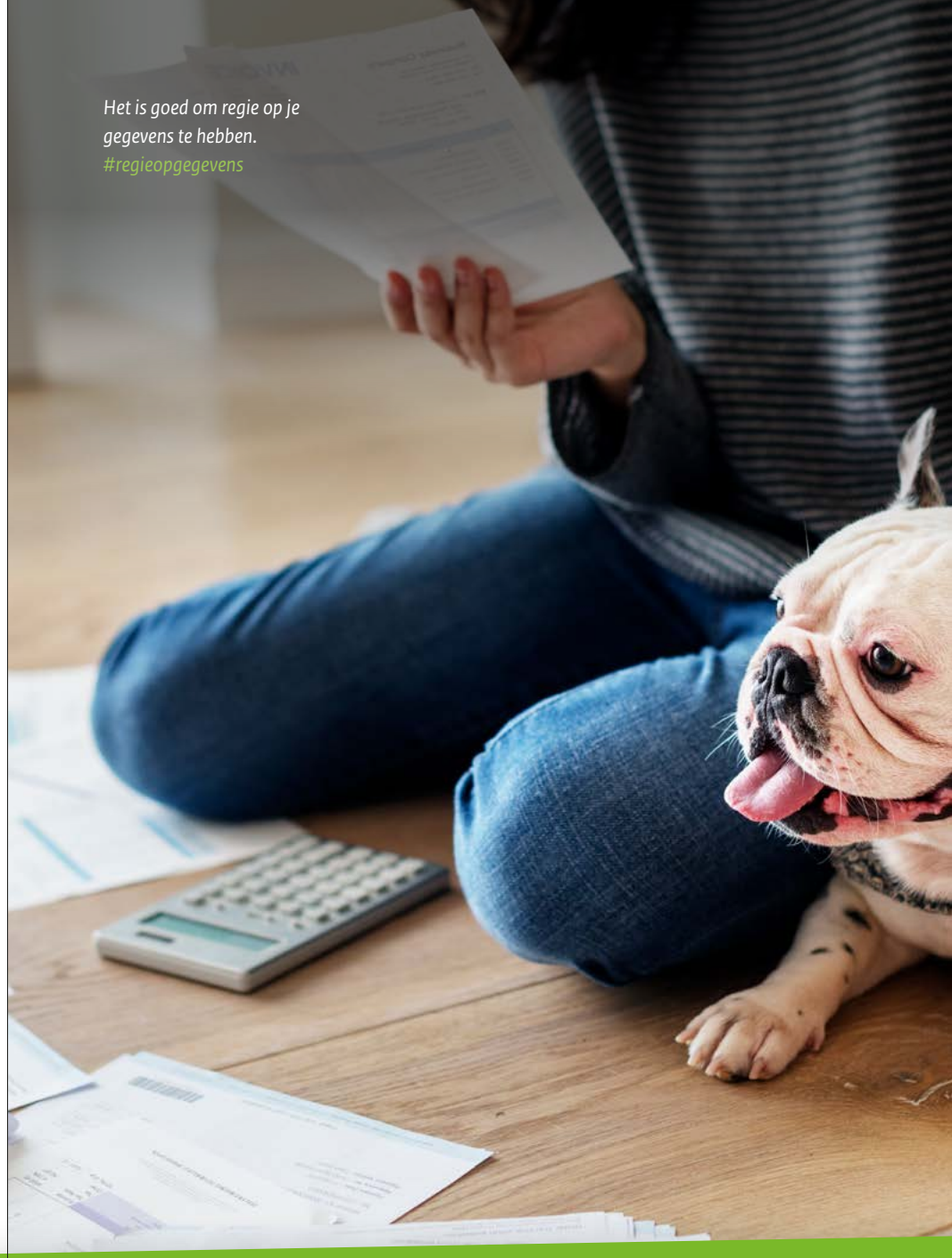
- De invoering van regie op gegevens volgt de lijnen van de beleidsbrief hierover uit 2019. Om de ambities rond delen, inzage en correctie te realiseren, wordt er in 2020-2021 ingezet op de volgende acties:
- In 2020 komt er een interbestuurlijk afgestemde planning voor de stapsgewijze invoering van regie op gegevens. Onderdeel daarvan is het maken van afspraken met de partijen die de gegevens van burgers willen ontvangen, en met de intermediaire dienstverleners die via apps en tools de beweging mede mogelijk maken.
- Delen van gegevens
  - We stellen overheidsbrede (juridische) kaders op voor het delen van gegevens met private organisaties. Die kaders verankeren we in de Wet digitale overheid en zo nodig ook in andere wetten. De eerste voorstellen voor hoe we dat gaan regelen zijn naar verwachting eind 2020 gereed voor adviesaanvragen.
  - Na de pilot met het delen van gegeven met woningcorporaties, zullen in 2020 de voorwaarden voor het delen daarvan in kaart worden gebracht.
  - We beproeven een 2.0 versie van de 'Blauwe Knop'.
- Eenmalige gegevensverstrekking
  - We onderzoeken wat er moet worden vastgelegd in wetgeving. Denk daarbij aan de juridische basis voor het centraal meldpunt, stelselbrede afspraken en standaarden en het vastleggen van de stelselverantwoordelijkheid van de minister van BZK.
  - Het streven is nog steeds dat burgers vanaf eind 2020 in MijnOverheid kunnen zien voor welke gegevens al het principe van eenmalige gegevensverstrekking geldt.
- Inzage en correctie
  - We doen een proef met een overheidsbreed, organisatie-overstijgend oplosteam voor knellende situaties die ontstaan door toepassing van een verkeerd gegeven. Het doel is om de problemen die het gevolg zijn van het verkeerde gegeven snel recht te kunnen zetten. De verwachting is dat het oplosteam eind 2020 kan beginnen.
  - Burgers vinden in MijnOverheid welke organisaties, voor welk doel, welke basisgegevens ontvangen, en kunnen er direct naar het juiste loket om basisgegevens te corrigeren. Het streven is dat de eerste resultaten hiervan eind 2020 zichtbaar zijn.
- De leerervaringen en de gebruikersbeleving bij de toepassing van regie op gegevens gaan we in 2020 systematischer op een rij zetten en delen met sectoren en partijen die investeringen willen doen op dit terrein.

### Stelsel van basisregistraties

- De positie van burgers en ondernemers zal worden versterkt, onder meer door het instellen van een centraal meldpunt voor het melden en oplossen van problemen door onjuiste gegevens in basisregistraties. Dit meldpunt is eind 2020 ingericht.
- We hebben bij de gebruikers van basisregistraties onderzocht wat belemmeringen zijn voor verplicht gebruik en eenmalige verstrekking van de gegevens in basisregistraties.
- We onderzoeken wat er moet worden vastgelegd in wetgeving. Denk daarbij aan de juridische basis voor het centraal meldpunt, stelselbrede afspraken en standaarden en het vastleggen van de stelselverantwoordelijkheid van de minister van BZK.
- We stellen in 2020 een toekomstbeeld op voor het stelsel van basisregistraties, met daarin stelselbrede afwegingskaders voor privacy, openbaarheid en kwaliteitsbeleid. Eind 2020 is dit toekomstbeeld gereed.
- Jaarlijks monitort het CBS de kwaliteit van gegevens op stelselniveau. Hieruit komt naar voren waar er nog geen koppelingen kunnen worden gelegd tussen gegevens over personen, bedrijven en gebouwen in het stelsel. Onder regie van BZK pakken de basisregistraties deze zwakke punten aan.

## Basisregistratie Personen

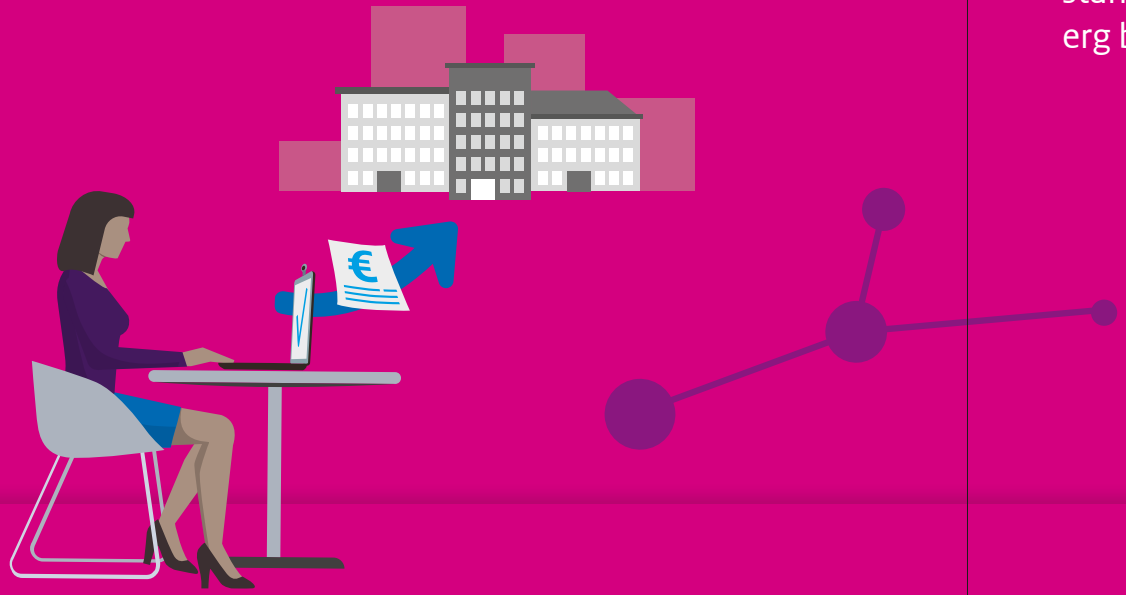
- In 2020 wordt een voortgangsrapportage over de stand van zaken van de doorontwikkeling van de BRP aan de Tweede Kamer verzonden (Ontwikkelagenda BRP/toekomst BRP). Er wordt samen met belanghebbenden gewerkt aan een ontwikkelagenda voor middellange en lange termijn. Er zijn in 2020 richtinggevende kaders opgesteld, evenals een eerste concept-ontwikkelagenda voor wijzigingen in het BRP-stelsel. De werkgroep Toekomst BRP (met deelnemers vanuit gemeenten en uitvoeringsorganisaties) leverde eind mei een notitie op met negen strategische keuzes en daarbij horende principes voor de doorontwikkeling van de BRP. De resultaten van het in 2019/2020 uitgevoerde veiligheidsonderzoek en het internationaal onderzoek naar de ontwikkelingen van bevolkingsregistraties worden meegenomen bij het maken van keuzes voor de ontwikkelagenda.
- In 2020 worden ook kleine stappen gezet om de BRP te verbeteren. Zo wordt de mogelijkheid voor mensen om hun levenloos geboren kind te laten registreren in de BRP uitgebreid en worden eerste stappen gezet om de registratie van niet-ingezetenen te verbeteren. Het wordt mogelijk om het overlijden van niet-ingezetenen in Nederland te registreren en er worden voorbereidingen getroffen om contactgegevens van niet-ingezetenen te kunnen registreren aan de RNI-loketten (RNI = Registratie Niet Ingezetenen).
- Eind 2020 wordt aan de Tweede Kamer gerapporteerd over de voortgang van LAA. De inwerkingtreding van de wetswijziging om de aanpak wettelijk te verankeren. Staat gepland voor 1 juli 2021.



*Het is goed om regie op je gegevens te hebben.*
*#regieopgegevens*

# 4 Onze dienst-verlening maken we persoonlijker

Burgers en ondernemers die zaken willen doen met de overheid, moeten door die overheid centraal worden gezet. Daarom wordt er bij overheids-dienstverlening uitgegaan van levensgebeurtenissen, zoals omschreven in hoofdstuk 1. In dit hoofdstuk gaan we wat dieper in op overheidsdienstverlening en ondernemers. We werken als één overheid samen om burgers en ondernemers de beste dienstverlening te bieden: zo gebruiksvriendelijk, veilig en betrouwbaar mogelijk. Daarbij is standaardisatie en informatieveiligheid erg belangrijk.





## Wat hebben we bereikt

In 2019 is een grootschalig onderzoek uitgevoerd naar het oordeel van burgers en ondernemers over de dienstverlening van de overheid. Ruim 60 procent bleek tevreden met de dienstverlening en 25 procent gaf aan ontevreden te zijn. Uit het onderzoek kwam ook naar voren dat mensen persoonlijke dienstverlening belangrijk vinden en dat op dit vlak verbetering mogelijk is. Het delen van gegevens binnen de overheid zagen de respondenten als een goed idee, net als het krijgen van inzicht in die gegevens. Men staat over het algemeen positief tegenover digitalisering, maar ook de beperkingen worden gezien.

Het onderzoek vormt een nulmeting en biedt aanknopingspunten voor de invulling van een breder monitoringssysteem en voor nader onderzoek op specifieke onderwerpen. Vanaf 2020 vragen we burgers en ondernemers jaarlijks via een onderzoek naar hun ervaringen met dienstverlening van de overheid.

### Overheid en Ondernemers

Met MijnOverheid voor Ondernemers hebben we de ambitie om in gezamenlijk overleg met de betrokken uitvoeringsorganisaties te zorgen voor digitalisering van de berichtenstromen naar ondernemers toe. Ondernemers worden namelijk ontlast als zij formele correspondentie niet meer op papier ontvangen, maar via digitale documenten.

Via het Ondernemersplein streven we ernaar om relevante informatie van de overheid zo veel mogelijk te bundelen, zodat we ondernemers met vragen een compleet en helder antwoord kunnen geven en het ondernemen makkelijker maken. Een voorbeeld hiervan is de wegwijzer-pagina over de coronacrisis die onlangs is gemaakt. Ondernemers kunnen hier alle belangrijke informatie vinden, inclusief de verschillende regelingen. Met ruim 5,2 miljoen bezoeken in 2019 zijn de bezoekersaantallen van het Ondernemersplein met 10 procent gestegen ten opzichte van het jaar ervoor. Deze stijging zet zich in 2020 voort.
Het Ondernemersplein blijft zich intussen ook in technisch opzicht vernieuwen. Zo wordt onder meer ingezet op A/B- testen. Daarmee wordt onderzocht welke inhoud het beste aansluit op de ondernemer. Ook wordt er gewerkt aan ‘dynamische inhoud’, waardoor informatie die voor een ondernemer in een specifieke situatie niet relevant is weggefilterd kan worden.

Om ervoor te zorgen dat Europese burgers en ondernemers gemakkelijk zaken kunnen regelen met overheidsorganisaties - ongeacht de lidstaat waar ze zich bevinden - is een nieuwe Europese verordening in werking getreden: *Single Digital Gateway.* Deze verordening regelt de inrichting van een centrale digitale toegangspoort (*Single Digital Gateway*). De gevolgen van deze verordening voor overheidsorganisaties brengen we in kaart.

Het jaar 2020 staat in het teken van het snel en eenvoudig online informatie kunnen vinden over dienstverlening van Europese overheden. De klantreizen worden vanuit het perspectief van Europese grensoverschrijdende levensgebeurtenissen verbeterd. Burgers kunnen informatie vinden op overheid.nl en government.nl. Ondernemers kunnen informatie vinden op ondernemersplein.kvk.nl en business.gov.nl.

Het afsprakenstelsel *Standard Business Reporting* (SBR) zorgt voor veilige en kwalitatief hoogwaardige elektronische gegevensuitwisseling. Bedrijven, instellingen en overheden die SBR gebruiken, spreken dezelfde taal, met dezelfde definities. In 2019 zijn via het afsprakenstelsel SBR ruim 44 miljoen berichten uitgewisseld tussen private en publieke partijen. Het gaat hierbij voornamelijk om financiële rapportages, variërend van fiscale aangiften tot jaarverantwoordingen. SBR draagt daarmee bij aan het versterken van de Nederlandse digitale economie en geeft uitvoering aan het idee van ‘eenmalig vastleggen, meermalig uitwisselen’. Daar heeft iedereen baat bij.



*Levensgebeurtenis*

# Ik ga een bedrijf starten

In het regeerakkoord is afgesproken om overheidsdienstverlening meer vanuit het perspectief van de burger of ondernemer te organiseren. Hoe sluit de dienstverlening van de overheid aan op de stappen van startende ondernemer Rosanne?



**Rosanne van Gelder, 44 jaar**
Na 15 jaar als communicatieadviseur gewerkt te hebben wil Rosanne de sprong maken. Zij wil in haar woonplaats Deventer een pizzeria openen.

## Welke stappen neemt Rosanne bij het starten van haar bedrijf?

### 1
**Rosanne wil een eigen pizzeria**
Maar hoe breng je in kaart of jouw plan kans van slagen heeft? Waar moet je beginnen?
Rosanne typt 'eigen zaak starten' in op Google en komt dan uit op de pagina 'bedrijf starten' op ondernemersplein.kvk.nl. Zij volgt daar een webinar over ondernemen en leest de 'Checklist 10-stappenplan Start'.

### 2
**Inschrijving Belastingdienst en KvK**
In de 'Checklist 10-stappenplan' leest Rosanne dat iedere ondernemer in Nederland ingeschreven moet staan bij de Kamer van Koophandel (KvK). Ook Rosanne schrijft zich in. Daarmee schrijft zij zich ook automatisch in bij de Belastingdienst.

### 3
**Vergunningen regelen**
Rosanne heeft een pand gevonden. Nu moet ze ook een exploitatie-vergunning, drankvergunning en terrasvergunning aanvragen bij de gemeente. Op de site van de gemeente leest zij dat ze de vergunning kan aanvragen met e-herkenning. Ze kiest een e-herkenning leverancier en vraagt de vergunningen aan. Ze registreert zich met e-herkenning ook bij de Nederlandse Voedsel en Warenautoriteit.

## Van welke voorzieningen maakt Rosanne gebruik?

**Ondernemersplein.kvk.nl**
Ondernemersplein bundelt informatie, advies en regelgeving van verschillende overheden op één plek. Zo maken we ondernemen makkelijker.

Centraal daarbij staan de leefwereld en behoefte van de ondernemer. Zo biedt de website steeds meer content' dynamisch' aan waardoor ondernemers meer informatie krijgen die past bij hun behoefte.

**Gemeenschappelijke inschrijving**
De Belastingdienst en KvK werken aan het vereenvoudigen van de gemeenschappelijke inschrijving. Ook wordt er door het BOIP – Benelux-Bureau voor de Intelectuele Eigendom en de KvK gewerkt aan een naamchecker voor je bedrijf, zodat je makkelijk te weten komt of de naam van je bedrijf al bestaat.

**eHerkenning**
eHerkenning is dé digitale sleutel voor ondernemers en de overheid. In essentie regelt eHerkenning de digitale herkenning (authenticatie) en controleert het de digitale bevoegdheid (autorisatie) van iemand die online een dienst wil afnemen.
Het betrouwbaarheidsniveau van eHerkenning wordt geleidelijk verhoogd, zo wordt digitaal zaken doen met de overheid nog veiliger. Door de aanpassing van de AWB en de SDG komen meer diensten nu ook digitaal bij gemeenten beschikbaar.



## 4
### Overzicht in administratie
Rosanne ontvangt de meeste post nu nog gewoon op papier, maar nu zij zoveel moet regelen vindt zij het praktisch om haar post in de Berichtenbox voor bedrijven te ontvangen.

### Berichtenbox voor bedrijven
Met de Berichtenbox voor bedrijven kunnen ondernemers berichten uitwisselen met overheids-organisaties.

## 5
### Boekhouding op orde
Rosanne gebruikt voor haar administratie een softwarepakket dat Standard Business Reporting ondersteunt want als ondernemer is zij verplicht financiële rapportages aan te leveren aan bijvoorbeeld de Belastingdienst en de KvK. Met SBR kunnen rapportages direct vanuit haar boekhouding elecktronisch worden aangeleverd.

### SBR
Standard Business Reporting (SBR) zorgt voor veilige en kwalitatief hoogwaardige elektronische gegevensuitwisseling. Bedrijven in Nederland leveren jaarlijks miljoenen (verplichte) rapportages aan, aan zowel publieke als private partijen. Het eenmalig inrichten van de bedrijfsadministratie volgens (SBR) zorgt voor efficiënt hergebruik van gegevens. Dat bespaart tijd, geld en energie. Ondernemers kunnen SBR bijvoorbeeld ook gebruiken voor kredietrapportages aan banken.







## 6
### De eerste factuur versturen
Rosanne's bedrijf begint te lopen. Eén van haar eerste klanten is de gemeente. In haar boekhoudsoftware maakt Rosanne een e-factuur aan voor het werk dat ze gedaan heeft. Vervolgens stuurt ze die met één muisklik rechtstreeks naar de administratie van de gemeente. Dat scheelt haar tijd. En omdat een e-factuur snel verwerkt is, komt de betaling ook snel.

### e-Facturatie
Electronisch factureren, of e-factureren is het electronisch versturen/ontvangen en automatisch verwerken van facturen. Handmatige verwerking is daarmee verleden tijd. E-factureren biedt gemak, nauwkeurigheid, lagere kosten en snellere verwerking

Om ondernemers op weg te helpen met e-facturatie zijn animaties met uitleg en een online adviestool ontwikkeld.

Deze persona is fictief en is opgesteld op basis van onderzoek en interviews van de KvK in combinatie met input van de digitale overheid programma's.

Er zijn verschillende projecten in gang gezet die zich richten op verbreding van SBR, bijvoorbeeld een onderzoek op het gebied van duurzaamheidsrapportages. Ook via innovatieplatform Digicampus onderzoeken we vernieuwing van de SBR-aanpak. Samen met bedrijven, overheden en wetenschap verkennen we welke mogelijkheden nieuwe technologieën met zich meebrengen. Dat gebeurt veelal via experimenten en onderzoeken. SBR is bijvoorbeeld het onderwerp van een van de uitdagingen in het programma *Startup In Residence*.

Inmiddels kan de Nederlandse overheid (rijksoverheid, provincies, gemeenten en waterschappen) e-facturen ontvangen en verwerken. Het versturen van e-facturen is daarmee een recht geworden van de leverancier en het ontvangen en verwerken ervan een plicht voor overheden. De rijksoverheid heeft dit recht omgezet naar een plicht tot e-facturatie, zodat er nog maar één kanaal is om facturen te ontvangen, namelijk in de vorm van elektronische facturen die geautomatiseerd kunnen worden verwerkt.

Vanuit de Nederlandse overheid sluiten we aan bij de open standaarden voor e-facturatie die door de markt worden gebruikt. Hierdoor kan iedere ondernemer vanuit zijn of haar eigen softwarepakket direct een e-factuur versturen aan de rijksoverheid, gemeenten, provincies en waterschappen. Vragen over e-factureren aan de overheid kunnen worden gesteld aan de Helpdesk e-factureren. In 2019 zijn door dit kenniscentrum ruim 14.000 vragen van ondernemers beantwoord.





## Standaardisatie

Het gebruik van open standaarden draagt bij aan leveranciers-onafhankelijkheid, marktwerking en een veilige en toegankelijke digitale overheid. De gevolgen van de coronacrisis onderstrepen het belang van dat laatste. Zo moet de veiligheid van de verbinding met overheidswebsites, e-mail en applicaties op orde zijn om te voorkomen dat overheidsdomeinen kunnen worden misbruikt voor phishing-aanvallen en dat uitgewisselde gegevens en/of mailverkeer kan worden onderschept of gemanipuleerd. Het gebruik van standaarden voor informatieveiligheid, zoals opgenomen in de zogenaamde 'pas toe of leg uit'-lijst, helpt dit te realiseren. Het Forum Standaardisatie monitort jaarlijks de adoptie van open standaarden. De monitor Open Standaarden 2019 laat onder meer zien dat het uitvragen van open standaarden bij aanbestedingen nog steeds toeneemt. Zo werd in 2019 in 89 procent van de aanbestedingen (in 2018 was dat 85 procent) gevraagd om een of meer relevante standaarden van de 'pas-toe-of-leg-uit'-lijst.

Tegelijkertijd blijkt uit de meting dat het gebruik van open standaarden nog beter kan. Er werd bijvoorbeeld slechts in 6 procent van de onderzochte aanbestedingen om alle relevante open standaarden gevraagd.

Verder blijkt uit de meest recente halfjaarlijkse informatieveiligheidsmeting van het Forum Standaardisatie dat de toepassingsgraad van de meeste informatie-veiligheidsstandaarden inmiddels ruim boven de 90% ligt. Verbetering is vooral nodig om misbruik van e-mails van overheidsdomeinnamen te voorkomen. In de wet Digitale Overheid is een grondslag opgenomen die, als sluitstuk van alle beleidsmatige interventies, de mogelijkheid biedt om standaarden verplicht te stellen. Dat is bijvoorbeeld het geval voor de informatieveiligheidsstandaarden HTTPS en HSTS (zie de volgende paragraaf 'Verhogen informatieveiligheid').

Ook in de kabinetsreactie d.d. 15 december 2019 op het rapport 'Inventarisatie Standaardisatie' is op het vlak van standaardisatie een aantal acties aangekondigd. Het gaat bijvoorbeeld om het onder de aandacht brengen van het belang van open standaarden bij inkopers en opdrachtgevers. Dat is gedaan door kennis te delen met de diverse doelgroepen. Daarbij is ook de door het Forum Standaardisatie ontwikkelde 'Beslisboom Open Standaarden' onder de aandacht gebracht. Deze beslisboom helpt inkopers en opdrachtgevers aan de hand van een aantal vragen

inzichtelijk te maken welke standaarden relevant zijn bij ICT-opdrachten. Het Forum Standaardisatie heeft onderzocht hoe consultaties van standaarden een breder publiek kunnen bereiken. Een eerste proef via internetconsultatie.nl heeft veelbelovende resultaten opgeleverd. De consultaties van open standaarden zullen in het vervolg via deze website beschikbaar worden gesteld.

## Verhogen informatieveiligheid

*Baseline Informatiebeveiliging Overheid*

De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) is sinds begin 2019 het geldende basis-normenkader voor alle overheidslagen (Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen). De BIO is een gezamenlijk product van alle overheidsorganisaties en heeft directe gevolgen voor de beveiliging van de informatievoorziening van gemeenten, provincies, Rijk en waterschappen. Om organisaties in alle overheidslagen te ondersteunen bij de implementatie van de BIO is er een tweejarige aanpak (2019 en 2020) ingericht.

*Inkoopbeleid van de overheid*

Het is belangrijk dat ICT-producten en -diensten digitaal veilig zijn. Het kabinet heeft in 2018 daarom met publieke en private partijen de roadmap Digitaal Veilige Hard- en Software (roadmap DVHS) opgesteld. Deze roadmap is onderdeel van de Nederlandse Cybersecurity Agenda (NCSA). Een van de actielijnen in de roadmap DVHS is 'Inkoopbeleid van overheid'. Deze actielijn wordt interbestuurlijk uitgewerkt als onderdeel van NL DIGIbeter. De overheid kan met haar inkoopbeleid de vraag naar digitaal veilige ICT-producten en diensten stimuleren door cybersecurity-eisen op te nemen in het inkoopbeleid.

In 2019 is een eerste conceptversie opgeleverd van een handleiding en een *wizard* Inkoopeisen Cybersecurity Overheid (ICO). De wizard maakt het mogelijk om eisenpakketten te selecteren die passen bij specifiek in te kopen producten en diensten. In de eerste helft van 2020 wordt door middel van proeven ervaring opgedaan met deze wizard.

*Verplichte toepassing HTTPS en HSTS*

De consultatie van het conceptbesluit 'Besluit beveiligde verbinding met overheidswebsites en –webapplicaties' is afgerond. Het doel van dit voorgenomen besluit is om de toepassing van de informatieveiligheidstandaarden HTTPS en HSTS verplicht te stellen voor publiek toegankelijke websites en webapplicaties van bestuursorganen. Om de adoptie van deze veiligheidstandaarden te vergroten, wordt, aanvullend aan de reguliere monitoring door het Forum Standaardisatie, in 2020 extra ingezet op voorlichting aan zogenaamde achterblijvers. Dit zal onder andere gebeuren via kanalen van BZK en het Forum Standaardisatie.

*Landelijk dekkend stelsel*

Het is voor de overheid van belang om goed voorbereid te zijn op cybersecurity-incidenten. Daarom worden er interbestuurlijke afspraken gemaakt over het voorbereiden op digitale incidenten en het samenwerken bij het optreden van digitale incidenten. Interbestuurlijke samenwerking kan de digitale weerbaarheid van de overheid vergroten. Om dezelfde reden is het landelijk dekkend stelsel (LDS) opgenomen in de NCSA.

**Interbestuurlijke** *samenwerking kan de* **digitale weerbaarheid** *van de overheid* **vergroten.**

De overheid neemt deel aan en draagt bij aan de oprichting van een Computer Emergency Response Team (CERT) en de aansluiting van deze CERT op het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC). De Wet beveiliging netwerk- en informatiesystemen (Wbni) van het ministerie van JenV maakt het mogelijk om informatie (inclusief persoonsgegevens en vertrouwelijke herleidbare informatie) te delen over dreigingen, incidenten en kwetsbaarheden. Daarmee kan het CERT zijn belangrijke rol als informatieknooppunt in een landelijk dekkend stelsel nog beter uitoefenen. Ook is een aantal beveiligingsorganen van decentrale overheden toegevoegd aan het CERT, waaronder de informatiebeveiligheidsdienst van de VNG. Daardoor ontstaat een betere landelijke dekking bij digitale incidenten.




*Hoe kunnen Rijk, waterschappen, provincies en gemeenten samenwerken om cybercriminaliteit te voorkomen? Tijdens de Overheidsbrede Cyberoefening kwamen ruim 600 professionals samen om een cyberincident te oefenen.*
#cybercrime #veiligheid #overheidsbreed

*Oefenen met cybersecurity-incidenten*
In oktober 2019 vond de eerste Overheidsbrede Cyberoefening plaats, waarbij 600 bestuurders, managers en professionals vanuit het Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen oefenden met een zo realistisch mogelijk cyberincident.

*Lokale ontwrichting*
Zoals in de kabinetsreactie op het rapport 'Voorbereiden op digitale ontwrichting' van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) is aangegeven, moet voorbereiding op incidenten een nadrukkelijk onderdeel zijn van ons nationale veiligheidsbeleid. Het volledig voorkomen van digitale incidenten is onmogelijk. Digitale incidenten hebben door onderlinge afhankelijkheden en door de complexiteit en diversiteit van netwerk- en informatiesystemen sneller grootschalige en grensoverschrijdende effecten. De overheid moet zich daarom in samenwerking met private organisaties voorbereiden op incidenten in de digitale ruimte.

Ook om lokale ontwrichting te voorkomen is het van groot belang dat het samenspel wordt geborgd dat nodig is bij de voorbereiding op digitale incidenten, en bij de aanpak van digitale incidenten wanneer die optreden. Een onderdeel van het borgen van dit samenspel is het maken van duidelijke afspraken met alle overheidsorganisaties die niet onder de rijksoverheid vallen, waaronder gemeenten, veiligheidsregio's, waterschappen en provincies.

Op gemeentelijk niveau wordt gewerkt aan de Agenda Digitale Veiligheid Gemeenten. Deze agenda gaat zowel over de veiligheid van de gemeentelijke organisatie als over de bestuurlijke verantwoordelijkheid bij lokaal optredende cyberincidenten.



## Actielijnen 2020-2021

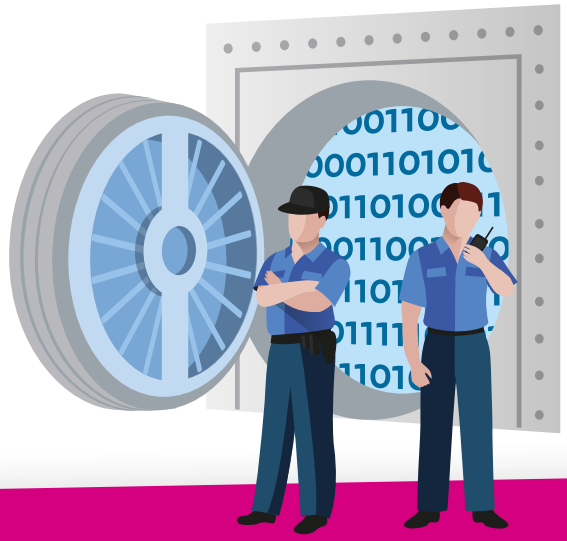
- Jaarlijks doen we onderzoek naar de ervaringen van burgers en ondernemers met de dienstverlening van de overheid. Overheid en Ondernemers.

### Standaardisatie

- Via internetconsultatie.nl betrekken we een brede doelgroep bij de totstandkoming van standaarden.
- Het Besluit beveiligde verbindingen is in consultatie geweest en treedt in werking zodra de Wet digitale overheid door de EK is geaccordeerd.
- We brengen open standaarden bij inkopers en opdrachtgevers onder de aandacht. De door het Forum Standaardisatie ontwikkelde Beslisboom helpt hen inzichtelijk te maken welke standaarden relevant zijn bij ICT-opdrachten.

### Overheid en ondernemers

- Het jaar 2020 staat in het teken van het snel en eenvoudig online informatie kunnen vinden over dienstverlening van Europese overheden. De klantreizen optimaliseren we vanuit het perspectief van Europese grensoverschrijdende levensgebeurtenissen. Burgers vinden informatie over hun levensgebeurtenis op overheid.nl en government.nl, ondernemers op ondernemersplein.kvk.nl en business.gov.nl.



- In de grens- en domein-overstijgende keten van gegevensuitwisseling zoeken we naar verdere afstemming tussen alle betrokken partijen. Denk daarbij aan SBR en e-factureren. Zo maken publieke en private partijen die betrokken zijn bij SBR een gezamenlijke roadmap voor de komende vijf jaar.
- We blijven de Standard Business Reporting (SBR)-aanpak voortdurend verbeteren om het betrouwbaar elektronisch uitwisselen van gegevens gemakkelijker te maken. Dit gebeurt bijvoorbeeld door te experimenteren met nieuwe technologieën binnen de Digicampus, waar overheid, bedrijfsleven en wetenschap in samenwerken. Ook wordt onderzocht hoe SBR kan bijdragen aan de totstandkoming van betrouwbare algoritmen en het delen van data.
- Daarnaast doet SBR mee met het programma SiR. Doel hiervan is om voor een casus met duurzaamheidsgegevens in kaart te brengen hoe het rapporteren voor ondernemers makkelijker en overzichtelijker kan worden gemaakt, terwijl de ondernemer regie houdt op zijn eigen gegevens.
- We verkennen met de private partijen hoe we de SBR-aanpak kunnen verdiepen en hoe we nog beter kunnen inspelen op de nieuwe data-economie. We incorporeren nieuwe technologieën. Ook zetten we in op de verbreding van e-factureren, voor met name het midden- en kleinbedrijf.

## Verhogen informatieveiligheid

- Ook in 2020 zal er een cyberoefening worden georganiseerd, maar dan geheel digitaal. In oktober zal een aantal webinars plaatsvinden, afgesloten met een virtuele cyberoefening op 26 oktober. Hiermee sluiten we aan bij de jaarlijkse campagne Alert Online en de Europese maand van de cyberveiligheid. Tijdens de webinars en de virtuele cyberoefening wordt vooral kennis gedeeld en stilgestaan bij de risico's en lessen die we hebben geleerd van het vele thuiswerken tijdens de coronacrisis. Ook zal aandacht worden besteed aan de handelswijzen van overheden naar aanleiding van het Citrix-incident en andere cyberincidenten die overheden hebben geraakt of die overheden kunnen raken.
- In 2020 zorgen we ervoor dat de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) bij meer overheden wordt doorgevoerd. Naar aanleiding van de coronacrisis worden de activiteiten van het ondersteuningsprogramma versneld omgebouwd naar virtuele activiteiten in de vorm van online cursussen en webinars. De bijbehorende producten worden zoveel mogelijk digitaal beschikbaar gesteld.
- Het traject Eenduidige Normen Single Information Audit (ENSIA) helpt de adoptiegraad van de BIO en de afzonderlijke centrale stelsels binnen gemeenten te verhogen. Ook helpt ENSIA om het onderwerp informatieveiligheid op de agenda's van bestuurders en management te krijgen en te houden en het gesprek over informatieveiligheid te laten plaatsvinden in het college van B&W en de gemeenteraad. Tegelijkertijd beoogt ENSIA de verantwoordingslasten (voor gemeenten) terug te dringen. Het instrument dat het ENSIA-stelsel ondersteunt, wordt momenteel vervangen. Daarvoor is inmiddels een Europese aanbesteding in gang gezet. Doel is om de nieuwe instrument in het verantwoordingsjaar 2021 in te kunnen zetten. Parallel aan de vervanging van het instrument, wordt ook gewerkt aan de verbetering van de governance van het ENSIA-stelsel. Daarvan vindt nu een evaluatie plaats. Met de uitkomsten daarvan zal BZK samen met de VNG en de stelselhouders de samenwerking verbeteren.
- In de eerste helft van 2020 gaan we door middel van proeven ervaring opdoen met de wizard Inkoopeisen Cybersecurity Overheid, die als doel heeft dat aanbieders van hard- en software voldoen aan de inkoopeisen van de overheid.
- Ten aanzien van het Landelijk Dekkend Stelsel worden afspraken gemaakt over een Computer Emergency Response Team (CERT) en de aansluiting daarvan op het Nationaal Cyber Security Centrum voor de Informatiebeveiligingsdienst van gemeenten (IBD) en het Cert Watermanagement van de waterschappen. Provincies verkennen dit jaar op welke manier zij hun informatieknooppunt kunnen organiseren.
- In 2020 wordt gestart met een verkenning van de kaders en afspraken die nodig zijn in het kader van lokale ontwrichting door digitale incidenten. Dit wordt gedaan met gemeenten, provincies en waterschappen, samen met de NCTV.
- Er wordt onderzoek gedaan naar de wettelijke basis voor informatieveiligheid. In een volgende tranche van de Wet digitale overheid wordt bezien of en hoe meer generiek informatieveiligheidsbeleid een plaats zou moeten krijgen. Hiervoor is alvast een begin gemaakt met het opstellen van een Integraal afwegingskader (IAK). Het IAK is een onderdeel van het wetgevingsproces en omvat onder meer vraagstukken op het gebied van proportionaliteit en toezicht.

# 5 Klaar voor de toekomst

Deze actualisatie van NL DIGIbeter is een product van samenwerking. We zetten stappen op weg naar de digitale transformatie van de overheid en zorgen dat we met elkaar klaar blijven voor de toekomst.



## Wat hebben we bereikt

### Samenwerken

In 2019 en 2020 investeerden we in een andere manier van samenwerken; met meer aandacht voor de samenhang tussen publiek, privaat, wetenschap en burger. We richtten ons hierbij op gedeelde doelen en het bundelen van onze krachten om dat te bereiken. Dit deden we aan de hand van voorbeeldprojecten en in brede programma's zoals de alliantie Digitaal Samenleven en *Smart Society*. We zetten de samenwerking tussen overheden en met de wetenschap en het bedrijfsleven voort. We kijken de komende tijd hoe we goede innovaties en werkwijzen nog breder kunnen inzetten.

### Beleidskaders

In 2019 zijn beleidskaders voor de digitale basisinfrastructuur en voor het berichtenverkeer tot stand gekomen.

## Vervolg

### Basisinfrastructuur

Omdat we veel investeerden in de publieke digitale infrastructuur kunnen we tijdens de coronacrisis uit de voeten met ICT. We moeten gegevens moeten snel en veilig kunnen delen en gebruiken voor (inclusieve) dienstverlening. Of het nu gaat om *eHealth*, onderwijs op afstand, het bewaken van de openbare orde of het voorzien van burgers en ondernemers van goede informatie. De ICT-architectuur is een randvoorwaarde voor het op elkaar aan laten sluiten van processen en het delen van data. We vernieuwen principes en werken die verder uit. Met het vastleggen van de ICT-architectuur zorgen we ook voor eenduidigheid in begrippen, hergebruik van gegevens/informatie en standaarden voor ontsluiting. Daarnaast denken we na over de manier waarop we de basisinfrastructuur van de toekomst het beste organiseren. De gezamenlijke architectuur is daar een onderdeel van.

### Toekomstvisie

De informatiesamenleving stelt ons voortdurend voor nieuwe uitdagingen. Het is onze wens om hier systematischer en proactiever mee om te gaan.



Met NL DIGIbeter 2020 werken we niet alleen aan doelen en resultaten voor 2020 en 2021. We kijken ook naar de langere termijn en ontwikkelen scenario's waarin we rekening houden met de gevolgen van de coronacrisis, de opbrengsten van de Brede Maatschappelijke Heroverwegingen, de bevindingen van de Tijdelijke Commissie Digitale Toekomst, de adviezen uit het traject Werk aan Uitvoering en diverse Europese ontwikkelingen.

Daarbij maken we gebruik van succesvolle initiatieven in het buitenland, zoals in Estland en Singapore. De scenario's die we ontwikkelen, kunnen inbreng zijn voor een volgende kabinetsperiode. Een belangrijke vraag hierbij is welke vormen van sturing en financiering het beste bijdragen aan de doelen van NL DIGIbeter. Een blauwdruk van de toekomst kunnen we niet maken. Het staat wel vast wat de belangrijkste verandering is: nog meer samenwerken. Door de krachten tussen publiek, privaat, wetenschap en maatschappij waar nodig te bundelen, realiseren we gezamenlijk oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken.

## Actielijnen 2020-2021

- We maken een Programmaplan Basisinfrastructuur.
- We zorgen voor een gezamenlijke (overheidsbrede) strategische langetermijnvisie voor de toekomstige digitale basisinfrastructuur inclusief de financiering daarvan. Mede op basis van de resultaten van de evaluatie van de *governance* en doorbelasting;
- Om te komen tot een meer samenhangende digitale transformatie van de overheid, stellen we in 2020 een brede visie - met verschillende scenario's - op, die richting geeft aan verdere ontwikkelingen en maatregelen. Hierin verkennen we onder andere hoe we meer centrale regie op de digitale transformatie bereiken.

*Samen maken we*
**Nederland DIGIbeter!**



*We betrekken de jonge generatie bij digitale vraagstukken van de toekomst zoals hier met de Raad voor de Kinderen.*
*#jongeren #meedenken #meedoen*

# Bijlage: Actielijnen 2020-2021

## 1. We investeren in innovatie

| Actielijn 2019-2020 | Rapportage | 2020/2021 |
|---|---|---|
| Verbeteren van de dienstverlening van de overheid aan de hand van specifieke levensgebeurtenissen. | We richten ons op merkbare verbeteringen bij de volgende levensgebeurtenissen: verhuizen, overlijden, studeren, duurzaam ondernemen, zorg, starten van een onderneming, overlijden van een ondernemer en stoppen als ondernemer. programmamenscentraal.nl | • In samenwerking met het programma Mens Centraal en de KvK werken we aan de knelpunten die bij gebruikersonderzoek naar voren kwamen bij acht levensgebeurtenissen;<br>• In 2020 gaat het project Omnichannel van start. Dit project richt zich op de bouwstenen voor een multikanaal-benadering van communicatie met de burger. |
| Innovatiebudget Digitale Overheid | Er zijn twintig projecten gestart vanuit het innovatiebudget (2019). digitaleoverheid.nl | In 2020 bedraagt het (innovatie)budget 6 miljoen euro. In 2021 bedraagt het budget 7 miljoen euro. |
| Pilots waarin nieuwe technologieën worden toegepast. | Diverse pilots in het kader van Dutch Blockchain Coalition dutchblockchaincoalition.org/en en Smart Society. vng.nl | Voortzetting samenwerking. |
| Small Business Innovation Research. | In de eerste fase zijn 21 voorstellen gehonoreerd. rvo.nl | Start eerste fase van de 'Small Business Innovation Research AI'. Onderwerpen: digitale inclusie, een leven lang leren en educatie. |
| Startup in Residence | Het programma is interbestuurlijk geworden. digitaleoverheid.nl | Verdere uitbreiding met nieuwe partners. Voortzetting SiR. |
| | | In 2020 zal een voorstel voor *European Digital Innovation Hub smart Cities* worden voorbereid. |

## 2. Beschermen van publieke rechten en waarden

| Actielijn 2019-2020 | Rapportage | 2020/2021 |
|---|---|---|
| **Aandacht voor publieke waarden** | | |
| Dialoog met de maatschappij over de effecten van nieuwe technologieën op rechten en waarden. | • Dialoog onder andere tijdens het congres 'Data en Ethiek: hart van AI' digitaleoverheid.nl<br>• In plaats van een boekje 'Dilemma's voor middelbare scholieren' ontwikkelen we een spel;<br>• Historisch Algoritmisch Museum in Den Haag setup.nl en Den Bosch setup.nl<br>• In 2019 ontwikkelden we 'Donald Duck duikt in de digitale wereld', een lesprogramma voor groep 6, 7 en 8 van de basisschool. | We blijven burgerdialogen voeren over de effecten van de digitalisering.<br><br>We ontwikkelen 'Tech Twijfels': over de kansen en risico's van nieuwe technologieën voor mensenrechten. |
| *Toolbox* Ethisch Verantwoord Innoveren | *Toolbox* online. digitaleoverheid.nl | |
| Brief over wettelijke waarborgen rond profilering door de overheid en richtlijnen voor de toepassing van algoritmen door de overheid. | In oktober 2019 verstuurd aan de Tweede Kamer. rijksoverheid.nl | BZK en OCW organiseren samen een hackathon om oplossingen te bedenken die discriminatie in digitale besluitvorming door algoritmes en AI voorkomen. |
| Beleidsbrief AI, publieke waarden en mensenrechten. | Op 8 oktober 2019 is de beleidsbrief aan de Tweede Kamer verzonden. rijksoverheid.nl | |
| Verkennend onderzoek naar de juridische aspecten van algoritmische besluitvorming. | Het onderzoek loopt. uu.nl | In 2020 publiceren we het verkennend onderzoek van het (WODC) van JenV. |
| Code Goed openbaar bestuur | Omdat meer afstemming nodig bleek is in het belang van een goed en gedragen proces de planning van de Code verschoven. | De code zal in 2020 aan de Tweede Kamer worden gestuurd. |

| Actielijn 2019-2020 | Rapportage | 2020/2021 |
|---|---|---|
| | | We leveren in 2021 een Mensenrechten Impact Assessment op. |
| | | We presenteren in 2020 ontwerpprincipes voor AI-systemen die ontwikkelaars helpen om discriminatie te voorkomen. |
| | | Eind 2020 worden de resultaten van het multidisciplinaire project Calculemus-FLINT opgeleverd. |
| | | In het Nationaal Actieplan Mensenrechten 2020 wordt aandacht besteed aan digitalisering (digitale inclusie). |
| | | We verkennen de mogelijkheid van een code - naar Engels voorbeeld - ter bescherming van kinderen online. |
| | | In het najaar van 2020 zal EZK in samenwerking met BZK onderzoek afronden naar de effecten van door private partijen ingezette zelflerende algoritmen op consumenten wanneer zij daar - bewust of onbewust - gebruik van maken. |
| | | De Raad voor het Openbaar Bestuur (ROB) draagt met het adviestraject 'Sturen met data' bij aan de (politieke) discussie over de legitimiteit van gedragssturing met data. |
| | | Advies WRR op de effecten van AI op de publieke waarden. Naar verwachting gereed in 2020. |
| | | We stemmen beleid en onderzoek op het gebied van publieke waarden af binnen het samenwerkingsplatform AI. |
| | | In internationaal verband (Raad van Europa en Europese Commissie) blijven we de komende jaren het belang agenderen van het centraal stellen van publieke waarden en mensenrechten bij digitalisering. Bijvoorbeeld bij de inzet van AI (opvolging van het Witboek AI door de Europese Commissie in 2021. BZK is samen met OCW betrokken bij de richtlijn AI die momenteel door UNESCO wordt voorbereid. Ook werken we samen met de OESO aan ethische principes voor verantwoord datagebruik. |

| Actielijn 2019-2020 | Rapportage | 2020/2021 |
|---|---|---|
| **Digitale Democratie** | lokale-democratie.nl | |
| Opschaling proeftuin met digitale participatiemiddelen. | In de Proeftuin Lokale Digitale Democratie werken gemeenten samen aan de ontwikkeling van open source tools voor burgerparticipatie. digitaleoverheid.nl | In 2020 geven we een vervolg aan Proeftuin Lokale Digitale Democratie waarin gemeenten samenwerken aan de ontwikkeling van open source tools voor burgerparticipatie. |
| *Summerschools* 'digitale democratie'. | Tijdens de *summerschools* ontwikkelden deelnemers in plaats van een manifest een *toolkit*. lokale-democratie.nl | Voor de vergroting van het bewustzijn en de kennis over de impact van de digitalisering, sluiten we in 2020 aan bij verschillende - door partners georganiseerde - bijeenkomsten, congressen en workshops. |
| | | We ondersteunen decentrale overheden bij de implementatie van de tijdelijke spoedwet, over digitale besluitvorming. Dat doen we met praktische handreikingen, Q&A's en video's. |
| | | In 2020 sluiten meer meer gemeenten en provincies aan op de (open source) raadsinformatie-standaard. Het totale aantal neemt daardoor toe tot ongeveer 250 aangesloten gemeenten. Eind 2021 zijn dit er naar verwachting 300. |
| | | Onderzoek naar succesvolle methoden van online democratie in Estland en enkele andere Europese landen. Het onderzoek maakt inzichtelijk hoe we deze methoden ook in Nederland kunnen toegepassen. |
| **Wetgeving** | | |
| Handleiding wetgeving en ICT (best practices). | In het najaar van 2019 zijn we gestart met het opstellen van een Handleiding wetgeving en ICT. | De Handleiding wetgeving en ICT is eind 2020 gereed. Er zijn aanpassingen voorgesteld met betrekking tot de Aanwijzingen voor de regelgeving en het Integraal Afwegingskader Beleid en Wetgeving. |
| Wetsvoorstel digitale overheid | Het wetsvoorstel digitale overheid is in februari 2020 aangenomen door de Tweede Kamer. digitaleoverheid.nl | Het is de planning is dat de Wet Digitale Overheid op 1 januari 2021 in werking treedt. |
| Wijziging Paspoortwet die nodig is voor de invoering van de elektronische Nederlandse Identiteitskaart (eNiK). | De Tweede Kamer heeft het wetsvoorstel tot wijziging van de Paspoortwet februari 2020 aangenomen. tweedekamer.nl | Op 1 januari 2021 staat de inwerkingtreding van de wijziging van de Paspoortwet gepland. |

| Actielijn 2019-2020 | Rapportage | 2020/2021 |
|---|---|---|
| Wetsvoorstel modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. | In 2020 is het wetsvoorstel modernisering elektronisch berichtenverkeer aangeboden aan de Tweede Kamer. tweedekamer.nl | Het is de planning dat in 2021 de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer in werking treedt. |
| Het wetsvoorstel elektronische publicaties. | Het wetsvoorstel elektronische publicaties is in december 2019 door de Tweede Kamer aangenomen. digitaleoverheid.nl | Het is de planning dat het wetsvoorstel elektronische publicaties in werking treedt op 1 januari 2021. |
| Initiatiefwetsvoorstel open overheid. | Begin 2019 is een aangepast initiatiefwetsvoorstel open overheid aan de Tweede Kamer aangeboden. digitaleoverheid.nl | |
| Een wijziging van de Wet hergebruik van overheidsinformatie. | In het najaar van 2020 wordt de Wet hergebruik van overheidsinformatie aangeboden aan de Tweede Kamer. digitaleoverheid.nl | Wijziging Wet hergebruik treedt in werking in 2021. |
| | | In 2020 wordt een verzamelwet Basisregistratie Personen (BRP) aan de Tweede Kamer aangeboden. |
| | | Eind 2020 wordt aan de Tweede Kamer gerapporteerd over de voortgang van Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (AA). De inwerkingtreding van de wetswijziging staat gepland voor 1 juli 2021. |

## 3. Toegankelijk, begrijpelijk en voor iedereen

| Actielijn 2019-2020 | Rapportage | 2020/2021 |
|---|---|---|
| **Digitale inclusie** | digitaleoverheid.nl | |
| Aanpak digitale inclusie | • Met de Direct Duidelijk Brigade geven we een extra impuls aan begrijpelijke overheidstaal en communicatie. In 2020 is het vervolgprogramma van 'Tel mee met Taal' van start gegaan;<br>• In 2019 openden vijftien Informatiepunten Digitale Overheid. | • Direct Duidelijk digitale Tour (webinars en werksessies over begrijpelijke overheidscommunicatie). We betrekken burgers om te toetsen of teksten begrijpelijk zijn. De Brigade verzamelt goede voorbeelden, maakt deze breed beschikbaar en zet lokale netwerken op.<br>• De Brigade onderzoekt verschillende instrumenten die ingezet kunnen worden door overheidsorganisaties ter ondersteuning.<br>• Het Tel mee met Taal programma richt zich van 2020-2024 onder andere op de ontwikkeling van monitoring en kwaliteit van cursusaanbod basisvaardigheden.<br>• De VNG voert in 2020 een onderzoek uit in een aantal gemeenten naar knelpunten die mensen ervaren op het gebied van digitale inclusie.<br>• In 2021 rollen we het netwerk van informatiepunten uit over heel Nederland;<br>• Door middel van drie proeftuinen (in Groningen, Amsterdam en Tilburg) onderzoeken we hoe we het bereik van het ondersteuningsaanbod kunnen vergroten door het aanbod beter aan te laten sluiten op het dagelijkse leven van mensen;<br>• In 2020 wordt het lesprogramma 'Doe je digiding!' landelijk uitgerold. Het is een lespakket dat zich richt op VMBO/MBO en bereidt jongeren voor op het 18 jaar worden. |
| DigiToegankelijk | Uit de nulmeting komt naar voren dat een jaar voor de ingang van het tijdelijk besluit voor bestaande websites de toegankelijkheid van één op de drie overheidswebsites al redelijk tot goed op orde is. digitaleoverheid.nl | In 2020 werken we met alle overheidsorganisaties, Digitoegankelijk.nl en Gebruiker Centraal verder aan het toegankelijker maken van websites en apps conform het Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid. |

| Actielijn 2019-2020 | Rapportage | 2020/2021 |
|---|---|---|
| **Digitale identiteit** | | |
| Fraudebestendige oplossingen voor identificatie en helpen van slachtoffers van identiteitsfraude. | We investeren in het permanent verbeteren van hetherstelvermogen van inlogmiddelen.Daarnaast is een Centraal Meldpunt Identiteitsfraude. | We brengen het herstelvermogen van inlogmiddelen verder op orde, zo kunnen we burgers die slachtoffer worden van identiteitsfraude beter helpen. |
| Verhogen betrouwbaarheidsniveau van inloggen van *bedrijven* bij de overheid (met eHerkennings-middelen) naar niveau 3 (eIDAS: substantieel). | Bij het UWV en de Belastingdienst is eHerkenning-niveau 3 ingevoerd. Eind 2019 zijn 443 (overheids)dienstverleners aangesloten op eHerkenning. Ook zijn eind 2019 in totaal 402.239 inlogmiddelen verstrekt, waarvan 123.945 op eHerkenning-niveau 3. | Het betrouwbaarheidsniveau van inloggen voor bedrijven wordt geleidelijk naar niveau 3 verhoogt.<br><br>Bedrijven die voor belastingaangifte eHerkenning nodig hebben, compenseren we voor die gemaakte kosten. Dat realiseren we eind 2020. |
| Verhogen betrouwbaarheidsniveau van inloggen van *burgers* bij de overheid (met eHerkennings-middelen) naar niveau 3 (eIDAS: substantieel). | In 2019 zijn meerdere campagnes gevoerd om het gebruik van de DigD-app te stimuleren, waardoor het aantal gebruikers van bijna 2,5 miljoen naar ruim 6 miljoen steeg.<br>In het gebruiksgemak van de app zijn een aantal verbeteringen doorgevoerd.<br>De DigiD-app was in 2019 de meest gedownloade gratis app in de App Store en is in totaal ongeveer 340 miljoen keer gebruikt om in te loggen. | In 2020 vindt een brede uitrol plaats van:<br>• het inloggen met tweestapsverificatie. Het streven is dat alle burgers eind 2020 toegang hebben tot deze meer betrouwbare<br>• methode;<br>• het inloggen door burgers met app of sms-code. Het streven is dat alle burgers eind 2020 toegang hebben tot niveau 3 (substantieel) van DigiD. |
| Er wordt hard gewerkt aan verbredingsoplossingen en (private) alternatieven voor DigiD. | De voorbereidingen voor de (tijdelijke toelating) voor private alternatieven zijn in volle gang. | Het streven is eind 2020 de eerste private inlogmiddelen (als alternatief voor DigiD) via een tijdelijke toelating voor burgers beschikbaar worden. |
| Onderzoek naar virtuele Identiteit. | In 2019 zijn we gestart we met de experimentele ontwikkeling van een virtuele identiteit zoals 'je reisdocument op je mobiel'. BZK en JenV zijn samen gestart met de ontwikkeling van de zogenaamde *Known Traveller Digital Identity* (KTDI). | |

| Actielijn 2019-2020 | Rapportage | 2020/2021 |
|---|---|---|
| Testen van nieuwe digitale identiteitstoepassingen. | In 2019 is naar aanleiding van het digitale identiteitslab een wegingskader digitale identiteit opgeleverd. In het digitale identiteitslab zijn verschillende tests gedaan met digitale identiteitstoepassingen. Ook in het kader van het innovatiebudget digitale overheid hebben meerdere initiatieven budget en ondersteuning ontvangen die testen met nieuwe digitale identiteitstoepassingen. | In 2020 werkt BZK samen met andere departementen, mede overheden en maatschappelijke partners aan een visie op digitale identiteit.<br><br>Ook worden in het kader van het innovatiebudget digitale overheid wederom experimenten uitgevoerd rond het gebruik van digitale identiteitstoepassingen in de praktijk.<br><br>Hiernaast gaat BZK door met de experimenten rond de ontwikkeling van een virtuele identiteit (vID), de Known Traveller Digital Identity (KDTI) en het in Europees verband onderzoeken van het concept Self Sovereign Identity. |
| Prototype van *Self Sovereign Identity* wordt in 2020 opgeleverd. | We werken aan het concept *Self Sovereign Identity* (SSI). Het concept is nog in ontwikkeling. | Zie hierboven |
| In 2020 worden de eerste resultaten opgeleverd, waaronder het automatisch raadplegen van het Register Paspoortsignaleringen. | Zie voor de concrete acties: rijksoverheid.nl | Voor het programma Reisdocumentenstelsel wordt in 2020 een reactie gegeven op het BIT-advies. |
| | | Met de Elektronische Nederlandse Identiteitskaart wordt in 2021, na inwerkingtreding van de Paspoortwet, via een extra functionaliteit op de ID-kaart elektronisch inloggen op niveau “hoog” mogelijk gemaakt. |
| **Machtigingen** | | |
| De machtigingsvoorziening is zo gebruiksvriendelijk gemaakt dat iedereen hem kan gebruiken. Machtigen kan voor (digitale) diensten van de Belastingdienst en DUO. Het UWV zal naar verwachting op november 2019 aansluiten. Uitrol naar andere dienstverleners wordt gepland. | Ten aanzien van de vertraging van het programma Machtigen en vervolgacties wordt de Kamer separaat geïnformeerd. | De komende periode zal het programma Machtigen volledig herijkt worden. De eerste prioriteit ligt bij het massaal aansluiten van de sector zorg op vrijwillig machtigen, omdat hier het grootste maatschappelijke belang ligt. De Kamer wordt bij de eerstvolgende voortgangsrapportage over het programma Machtigen geïnformeerd over de opgelopen vertragingen en de acties die naar aanleiding daarvan in gang zijn gezet. |

| Actielijn 2019-2020 | Rapportage | 2020/2021 |
|---|---|---|
| Moeders zijn automatisch gemachtigd voor hun kinderen (onder andere in de zorg) en wettelijke vertegenwoordigers (waaronder curatoren) zijn automatisch gemachtigd voor hun cliënten. Uitrol hiervan binnen de overheid vindt stapsgewijs plaats. | Zie regel hierboven. In het ziekenhuis Tjonge Schans is een pilot uitgevoerd waarbij moeders inzage hebben in de medische gegevens van hun minderjarige kind. | |
| **Regie op gegevens** | digitaleoverheid.nl<br>De beleidsuitgangspunten zijn hiervoor geformuleerd in de Beleidsbrief regie op gegevens (18 juni 2019). | In 2020 komt er een interbestuurlijke planning voor de stapsgewijze invoering van regie op gegevens. |
| Delen van gegevens | | |
| Pilots en eerste implementaties voor het delen van gegevens. | • Praktijktoetsen met demo's met burgers zijn afgerond;<br>• Maatschappelijke kosten/baten analyse is afgerond;<br>• Sectorale implementaties (MedMij), programma TWI (Min SZW), zorgeloos vastgoed (i.o.) vorderen;<br>• De voorbereiding voor de pilot met woningcorporaties loopt;<br>• Eerste implementaties 'Blauwe Knop' bij een aantal gemeenten en RDW en CAK. | • De voorwaarden voor opschaling na de pilot met de woningcorporaties worden in kaart gebracht. Er komt een evaluatie van de pilot voorjaar 2021;<br>• Ook beproeven we de 2.0 versie van de Blauwe Knop. |

| Actielijn 2019-2020 | Rapportage | 2020/2021 |
|---|---|---|
| Overheidsbrede kaders voor het delen van gegevens met private organisaties. | Inventarisatie bestaande juridische kaders is beschikbaar. rog.pleio.nl<br>• We zijn gestart met het ontwerp voor nadere regelgeving voor bedoelde kaders voor gegevens delen met derden;<br>• Aanzet regie op gegevens via amendement Online Identiteit in ontwerp Wet digitale overheid. | We ontwikkelen overheidsbrede (juridische) kaders voor het delen van gegevens met private organisaties. Naar verwachting zijn eind 2020 de eerste voorstellen voor hoe we dat regelen in de Wet digitale overheid (2e tranche) gereed voor adviesaanvragen. |
| BRP-gegevens delen | Tussenbalans gemeld in aparte brief d.d. 20 december 2019. tweedekamer.nl | We maken het in 2020 mogelijk dat burgers via MijnOverheid zelf hun BRP-gegevens kunnen delen met organisaties van het maatschappelijk middenveld. |
| Eenmalige gegevensverstrekking | | |
| We verankeren het principe van eenmalige verstrekking en verplicht gebruik van basisgegevens. | Bij gebruikers van basisregistraties is onderzocht wat belemmeringen zijn voor verplicht gebruik en eenmalige verstrekking van de gegevens.<br>Een van de conclusies is dat het juridisch verankeren van verplicht gebruik in de Wet digitale overheid niet nodig is, aangezien deze verplichting al vastligt in de wetgeving per basisregistratie. | We onderzoeken wat er moet worden vastgelegd in wetgeving. Denk daarbij aan de juridische basis voor het centraal meldpunt, stelselbrede afspraken en standaarden en het vastleggen van de stelselverantwoordelijkheid van de minister van BZK. |
| MijnOverheid en eenmalige gegevensverstrekking. | Er wordt gewerkt aan een plan van aanpak. | Het streven is dat burgers in 2020 in MijnOverheid kunnen zien voor welke gegevens nu al het principe van eenmalige gegevensverstrekking geldt. |
| Inzage en correctie | | |
| Oplosteam voor knellende probleemgevallen om de gevolgen van een verkeerd gegeven snel recht te zetten. | Er is onderzoek gedaan naar de opzet van een (draaiboek voor een) overheidsbreed oplosteam voor complexe casuïstiek, waar knellende probleemgevallen vanwege een verkeerd gegeven onder kunnen vallen. | Naar verwachting wordt in 2020 door een oplosteam een pilot gedaan voor knellende probleemgevallen om de gevolgen van een verkeerd gegeven snel recht te zetten. |

| Actielijn 2019-2020 | Rapportage | 2020/2021 |
|---|---|---|
| Burgers vinden in MijnOverheid informatie over door welke organisaties welke basisgegevens zijn ontvangen. | De presentatie van de persoonsgegevens in de basisregistraties in MijnOverheid is verbeterd. | Burgers vinden in MijnOverheid informatie over welke organisaties welke basisgegevens ontvangen en voor welk doel. Daarnaast vinden zij daar ook een een correctieknop die hen direct naar het juiste loket brengt om basisgegevens te corrigen. |
| We trekken lessen uit de bestaande pilots die de regie op gegevens voor burgers en bedrijven vergroot en schalen op waar dat kan. | Voor het overzicht van pilots en resultaten: rog.pleio.nl | De leerervaringen en de gebruikersbeleving bij de toepassing van regie op gegevens delen we in 2020 met sectoren en partijen die investeringen willen doen op dit terrein. |
| **Stelsel van basisregistraties** | | |
| | Aan de instelling van een centraal meldpunt voor problemen door onjuiste gegevens in basisregistraties wordt gewerkt. | De positie van burgers en ondernemers zal worden versterkt, onder meer door het instellen van een centraal meldpunt voor het melden en oplossen van problemen door onjuiste gegevens in basisregistraties. Dit meldpunt is eind 2020 ingericht.Zie ook samenhang met eenmalige gegevensuitwisseling onder kopje regie op gegevens. |
| Optimaliseren van het stelsel van basisregistraties via voorstellen voor verbeterd gebruiksgemak en mogelijk meer verplichtend gebruik. | De plannen zijn geformuleerd in de Beleidsbrief Regie op Gegevens (11 juli 2019) en de reactie op het rapport van de Algemene Rekenkamer over het stelsel van basisregistraties (18 juni 2019). Deze actielijn is ook opgenomen in de Data Agenda NL DIGITAAL. | • We hebben bij de gebruikers van basisregistraties onderzocht wat belemmeringen zijn voor verplicht gebruik en eenmalige verstrekking van de gegevens in basisregistraties.<br>• We onderzoeken wat er moet worden vastgelegd in wetgeving. Denk daarbij aan de juridische basis voor het centraal meldpunt, stelselbrede afspraken en standaarden en het vastleggen van de stelselverantwoordelijkheid van de minister van BZK.<br>• We stellen in 2020 een toekomstbeeld op voor het stelsel van basisregistraties met daarin stelselbrede afwegingskaders voor privacy, openbaarheid en kwaliteitsbeleid.<br>• Jaarlijks monitort het CBS de kwaliteit van gegevens op stelselniveau. Hieruit komt naar voren waar er nog geen koppelingen kunnen worden gelegd tussen gegevens over personen, bedrijven en gebouwen in het stelsel. Onder regie van BZK pakken de basisregistraties deze zwakke punten aan. |

| Actielijn 2019-2020 | Rapportage | 2020/2021 |
|---|---|---|
| **BRP** | | |
| We werken aan een toekomstvisie op het BRP-stelsel. | rijksoverheid.nl | In 2020 wordt een voortgangsrapportage over de stand van zaken van de doorontwikkeling van de BRP aan de Tweede Kamer verzonden (ontwikkelagenda BRP/toekomst BRP). Er zijn in 2020 richtinggevende kaders opgesteld, evenals een eerste concept-ontwikkelagenda voor wijzigingen in het BRP-stelsel. De werkgroep Toekomst BRP (met deelnemers vanuit gemeenten en uitvoeringsorganisaties) leverde eind mei een notitie op met negen strategische keuzes en daarbij horende principes voor de doorontwikkeling van de BRP. De resultaten van het in 2019/2020 uitgevoerde veiligheidsonderzoek en het internationaal onderzoek naar de ontwikkelingen van bevolkingsregistraties worden meegenomen bij het maken van keuzes voor de ontwikkelagenda. |
| Landelijke aanpak adreskwaliteit (LAA). | ictu.nl | Eind 2020 wordt aan de Tweede Kamer gerapporteerd over de voortgang van LAA. De inwerkingtreding van de wetswijziging om de aanpak wettelijk te verankeren. Staat gepland voor 1 juli 2021. |
| Onderzoek naar de mogelijkheid om e-mailadressen toe te voegen aan de BRP. | Het onderzoek loopt. | |
| Onderzoek naar beperking van geslachtsregistratie in de wijze van aanschrijving door gebruikers van de BRP Resultaten verwachten we eind 2019. | Het onderzoek is afgerond. De publicatie ervan volgt binnenkort. Onderzocht wordt welke kosten deze wijziging met zich meebrengt, in samenhang met andere wijzigingen in het BRP-stelsel. | |
| | | In 2020 worden ook kleine stappen gezet om de BRP te verbeteren. Zo wordt de mogelijkheid voor mensen om hun levenloos geboren kind te laten registreren in de BRP uitgebreid en worden eerste stappen gezet om de registratie van niet-ingezetenen te verbeteren. Het wordt mogelijk om het overlijden van niet-ingezetenen in Nederland te registreren en er worden voorbereidingen getroffen om contactgegevens van niet-ingezetenen te kunnen registreren aan de RNI-loketten (RNI = Registratie Niet Ingezetenen). |

## 4. Onze dienstverlening maken we persoonlijker

| Actielijn 2019-2020 | Rapportage | 2020/2021 |
|---|---|---|
| | | Jaarlijks doen we onderzoek naar de ervaringen van burgers en ondernemers met de dienstverlening van de overheid. |
| Standaardisatie Agenda | In de kabinetsreactie op het rapport Inventarisatie Standaardisatie is een aantal acties aangekondigd. forumstandaardisatie.nl | • Via internetconsultatie.nl betrekken we een brede doelgroep bij de totstandkoming van standaarden.<br>• Het Besluit beveiligde verbindingen is in consultatie geweest en treedt in werking zodra de Wet digitale overheid door de EK is geaccordeerd.<br>• We brengen open standaarden bij inkopers en opdrachtgevers onder de aandacht. De door het Forum Standaardisatie ontwikkelde Beslisboom helpt hen inzichtelijk te maken welke standaarden relevant zijn bij ICT-opdrachten. |
| Wij werken met Rijksoverheid.nl en Ondernemersplein.nl samen met onder andere de Belastingdienst, de KvK, de gemeenten en de ministeries aan één antwoord van de overheid. | Relevante informatie van de overheid bundelen we zo veel mogelijk. Bijvoorbeeld:<br>• Ondernemers vinden via het Ondernemersplein complete en heldere antwoorden op hun vragen.<br>ondernemersplein.kvk.nl | Het jaar 2020 staat in het teken van het snel en eenvoudig online informatie kunnen vinden over dienstverlening van Europese overheden. De klantreizen optimaliseren we vanuit het perspectief van Europese grensoverschrijdende levensgebeurtenissen. Burgers vinden informatie over hun levensgebeurtenis op Overheid.nl en Government.nl, ondernemers op ondernemersplein.kvk.nl en business.gov.nl. |
| Verdere digitalisering berichtenstromen naar ondernemers. | • In 2019 zijn via het afsprakenstelsel SBR ruim 44 miljoen berichten uitgewisseld tussen private en publieke partijen. Het gaat voornamelijk om financiële rapportages, variërend van fiscale aangiften tot jaarverantwoordingen;<br>• In 2019 zijn verschillende projecten gestart gericht op de verbreding van de SBR. | • Publieke en private partijen die betrokken zijn bij SBR maken een gezamenlijke *roadmap* voor de komende vijf jaar.<br>• We blijven de SBR-aanpak verbeteren om het betrouwbaar elektronisch uitwisselen van gegevens gemakkelijker te maken. Dit gebeurt bijvoorbeeld binnen Digicampus (waar overheid, bedrijfsleven en wetenschap in samenwerken) door te experimenteren met nieuwe technologieën;<br>• De SBR neemt deel aan het programma SiR. Doel hiervan is om voor een casus met duurzaamheidsgegevens in kaart te brengen hoe het rapporteren voor ondernemers makkelijker en overzichtelijker kan, terwijl de ondernemer regie houdt op zijn eigen gegevens. |

| Actielijn 2019-2020 | Rapportage | 2020/2021 |
|---|---|---|
| Doorontwikkeling SBR om het elektronisch uitwisselen van gegevens door burgers en ondernemers gemakkelijker te maken. | In 2019 zijn via het afsprakenstelsel SBR ruim 44 miljoen berichten uitgewisseld tussen private en publieke partijen. Er zijn verschillende projecten gestart die zich richten op verbreding van SBR, bijvoorbeeld een onderzoek op het gebied van duurzaamheidsrapportages. digitaleoverheid.nl<br>Inmiddels kan de Nederlandse overheid (rijksoverheid, provincies, gemeenten en waterschappen) e-facturen ontvangen en verwerken.Ook is er een helpdesk helpdesk-efactureren.nl | We verkennen met de private partijen hoe we de SBR-aanpak kunnen verdiepen en hoe we nog beter kunnen inspelen op de nieuwe data-economie. We incorporeren nieuwe technologieën. Ook zetten we in op de verbreding van e-factureren, voor met name het midden- en kleinbedrijf. |
| **Verhogen Informatieveiligheid** | | |
| Actief blijven werken aan informatieveiligheid. Ook door actief crisissituaties met elkaar te oefenen. | In oktober 2019 vond de eerste Overheidsbrede Cyberoefening plaats digitaleoverheid.nl | We blijven actief werken aan informatieveiligheid, ook door actief crisissituaties met elkaar te oefenen. weerbaredigitaleoverheid.nl |
| De implementatie van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). | Om organisaties in alle overheidslagen te ondersteunen bij de implementatie van de BIO is een tweejarige aanpak ingericht (2019 en 2020). digitaleoverheid.nl digitaleoverheid.nl | • In 2020 zorgen we voor een hogere implementatiegraad van de BIO bij meer overheden. Naar aanleiding van de coronacrisis worden de activiteiten van het ondersteuningsprogramma versneld omgebouwd naar virtuele activiteiten in de vorm van online cursussen en webinars. De bijbehorende producten worden zoveel als mogelijk digitaal beschikbaar gesteld;<br>• De tool die het ENSIA-stelsel ondersteunt, wordt vervangen. Doel is om de nieuwe tool in het verantwoordingsjaar 2021 in te kunnen zetten;<br>• We werken aan de verbetering van de governance van het ENSIA-stelsel. Daarvan vindt nu een evaluatie plaats. Met de uitkomsten daarvan zullen BZK, VNG en de stelselhouders hun samenwerking verbeteren;<br>• We doen pilots met de wizard Inkoopeisen Cybersecurity Overheid. bio-overheid.nl |

| Actielijn 2019-2020 | Rapportage | 2020/2021 |
|---|---|---|
| Verplichte veiligheidsstandaarden | De consultatie van het conceptbesluit 'Besluit beveiligde verbinding met overheidswebsites en -webapplicaties' is afgerond.<br>forumstandaardisatie.nl | Om de adoptie van de informatieveiligheidsstandaarden te vergroten, wordt in 2020 extra ingezet op voorlichting aan zogenaamde achterblijvers. Dit zal onder andere gebeuren via kanalen van BZK en het Forum Standaardisatie. |
| | | We maken afspraken over een Computer Emergency Response Team (CERT) en de aansluiting daarvan op het Nationaal Cyber Security Centrum voor de Informatiebeveiligingsdienst van gemeenten (IBD) en het Cert Watermanagement van de waterschappen.<br>ncsc.nl |
| | | In 2020 starten we met een verkenning naar noodzakelijke kaders en afspraken in het kader van lokale ontwrichting door digitale incidenten.<br>digitaleoverheid.nl |
| | | We doen onderzoek naar de wettelijke basis voor informatieveiligheid.<br>digitaleoverheid.nl |

## 5. Klaar voor de toekomst

| Actielijn | Rapportage | 2020/2021 |
|---|---|---|
| Bijstellen rol en functie van de digitale overheid van de toekomst. | De uitkomsten van de Brede Maatschappelijke Heroverweging rijksoverheid.nl en de evaluatie van de governance en de doorbelasting en de bevindingen van de Tijdelijke Commissie Digitale Toekomst tweedekamer.nl gebruiken we als bouwstenen om in 2020 en 2021 verder te werken aan de transformatie van de digitale overheid en daarop een visie te ontwikkelen. | • Opstellen van een brede visie digitale overheid. Hierin verkennen we onder andere hoe we meer centrale regie op de digitale transformatie bereiken.<br>• We ontwikkelen (overheidsbrede) een strategische langetermijnvisie voor de toekomstige digitale basisinfrastructuur. Inclusief de financiering daarvan. |
| Beleidskaders voor berichtenverkeer (formele correspondentie), digitale portalen (zoals MijnOverheid), basisregistraties, regie op gegevens en machtigen. | • In 2019 zijn er beleidskaders tot stand gekomen voor de digitale basisinfrastructuur en voor berichtenverkeer;<br>• De overige beleidskaders zijn nog in ontwikkeling. | We maken een ‘Programmaplan Basisinfrastructuur’. Met dit programma geven we een nieuwe impuls aan de invulling voor de regie op het stelsel van basisregistraties. |

Deze uitgave is tot stand gekomen met het
Overheidsbreed Beleidsoverleg Digitale Overheid.

In dit overleg zijn de volgende partijen vertegenwoordigd:
CIO-Rijk
Interprovinciaal Overleg
Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties
Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
Ministerie van Justitie en Veiligheid
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Programmeringsraad Logius
Unie van Waterschappen
Vereniging van Nederlandse Gemeenten

digitaleoverheid.nl/NLDIGIbeter2020
rijksoverheid.nl
juni 2020