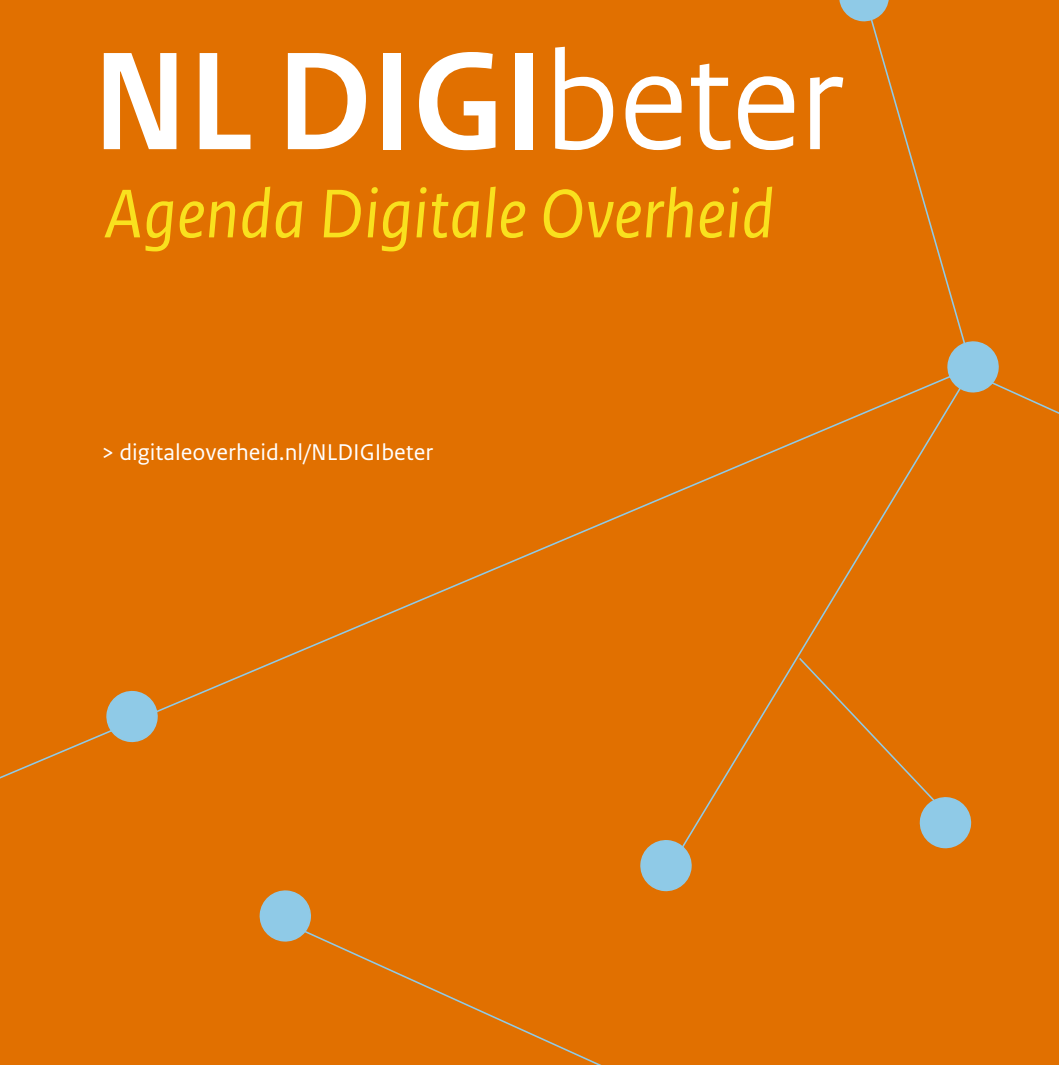




# NL DIGIbeter

## *Agenda Digitale Overheid*

> [digitaleoverheid.nl/NLDIGIbeter](https://digitaleoverheid.nl/NLDIGIbeter)





# NL DIGIbeter

## *Agenda Digitale Overheid*

> [digitaleoverheid.nl/NLDIGIbeter](https://digitaleoverheid.nl/NLDIGIbeter)

# Kansen en uitdagingen in de digitale samenleving

**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

<b>Kansen en uitdagingen in de digitale samenleving</b>	6
1. <b>We investeren in innovatie</b>	14
2. <b>Beschermen van grondrechten en publieke waarden</b>	24
3. <b>Toegankelijk, begrijpelijk en voor iedereen</b>	30
4. <b>Onze dienstverlening maken we persoonlijker</b>	44
5. <b>Klaar voor de toekomst!</b>	52
<b>Interviews</b>	
Dé Post, directeur van transportbedrijf	17
Saskia du Bois-Schütz, zelfstandig ondernemer	20
Jeroen van den Hoven, hoogleraar technologie en ethiek	27
Amal El Mahi, basisschoolleerares	34
Dicky Gingnagel, parkeerwachter	39
Lazo Bozarov, manager informatievoorzieningen bij een lokale overheid	47
<b>Bijlage</b>	<b>54</b>

# Kansen en uitdagingen in de digitale samenleving

De wereld verandert in rap tempo. Nederland digitaliseert en dat biedt grote kansen om dingen slimmer te doen. We willen als overheid, in de meest brede zin van het woord, die kansen benutten. Tegelijkertijd is het van groot belang dat we ook de autonomie van de burger respecteren.



De Grondwet en de daaruit voortvloeiende publieke waarden zoals privacy, zelfbeschikking en gelijkheid zijn juist bij de voortschrijdende digitalisering essentieel om te borgen. Niet alleen wij constateren dit, ook de WRR, de Nationale Ombudsman en het Rathenau Instituut hebben hierover geadviseerd.

Deze agenda gaat over het benutten van kansen en het borgen van rechten.

Vandaag de dag wordt veel gesproken over de kansen die, bijvoorbeeld, kunstmatige intelligentie, blockchain, bitcoins en drones bieden. En overall zien we dat overheden, bedrijven en instellingen investeren in nieuwe technische mogelijkheden omdat ze kansen zien voor het verbeteren van hun taken, diensten of producten. Hierbij ontstaan ook vragen. Soms zijn dit vragen waarop we als samenleving nog geen antwoord hebben. Wat betekent het uitwisselen van persoonlijke gegevens bijvoorbeeld voor ieders veiligheid en privacy? Hoe zorgen we ervoor dat die gegevens goed beschermd zijn? Hoe voorkomen we dat digitalisering ten koste gaat van belangrijke waarden als gelijkheid en democratie? En hoe garanderen we dat iedereen mee kan blijven doen in onze samenleving?

We gaan niet alleen het debat hierover organiseren, maar ook concreet aan de slag. Zo streven we naar meer autonomie van burgers en ondernemers. Dat betekent dat we ervoor gaan zorgen dat burgers en ondernemers op één plek dingen met overheden en instellingen kunnen regelen die aan hun persoon gekoppeld zijn. Denk daarbij aan de mogelijkheid om zelf persoonlijke gegevens aan te passen, het hebben van inzicht hebben in geregistreerde gegevens over jezelf, het toestemming kunnen geven voor gebruik van je persoonlijke gegevens, en het beheer van je digitale identiteit en je digitale inlogmiddelen.



### Context van de agenda

Deze agenda staat natuurlijk niet op zichzelf. De Nederlandse Digitaliseringsstrategie, Nederland Digitaal, is een kabinetbrede strategie over alles wat met digitalisering te maken heeft. De Agenda Digitale Overheid richt zich op de overheid en het contact met burgers en ondernemers. Ook op het gebied van cyberveiligheid is er een aparte agenda, namelijk de Nederlandse Cyber Security Agenda.

Deze Agenda Digitale Overheid is een agenda van alle overheden gezamenlijk en legt de verbinding met belangrijke publieke en private partners. Deze agenda kan daarom niet los gezien worden van onder meer het Interbestuurlijk Programma van het Rijk en de medeoverheden, de Digitale Agenda 2020 van de VNG, Common Ground van de gemeenten en De Digitale Samenleving van de VSNU en de Europese Digitale Agenda. Het maken en uitvoeren van de agenda doen we dan ook samen met een grote diversiteit aan partners. Belangrijke partners zijn de uitvoeringsorganisaties, bedrijven, kennisinstellingen, de klankbordgroep burgers en de klankbordgroep bedrijven en Europese organisaties. Verder moet onze digitalisering uiteraard aansluiten bij Europese afspraken, zoals de Talinn-verklaring over de eOverheid in Europa.

### Andere manier van werken

In deze Agenda Digitale Overheid zetten we de behoeften en rechten van burgers en ondernemers centraal. En daarmee ook maatschappelijke uitdagingen op gebieden als veiligheid en zorg. We zijn realistisch en werken in een tempo dat aansluit bij de ontwikkelingen van deze tijd. De complexiteit van de vraagstukken vraagt dat we als overheden *gezamenlijk* én met leiderschap verantwoordelijkheid nemen voor het oplossen daarvan. Digitalisering is meer dan bedrijfsvoering, het is een onderwerp voor op de bestuurstafels. En omdat digitalisering zich niet aan landsgrenzen houdt, werken we nauw samen met andere Europese landen.

Concreet betekent dit dat we gaan experimenteren om te kunnen innoveren, ook in Europees verband. Dat vraagt leiderschap en een *coalition of the willing*. Nederland zoekt hierbij actief de verbinding met Europese partners. Daarbij doen we dingen die we nog niet eerder deden. Zo gaan we burgers en ondernemers al in de

ontwikkelfase van nieuwe diensten betrekken. We investeren in onderzoek en gaan risico's op mislukkingen niet uit de weg. Samenwerking is hierbij belangrijk: zowel binnen de overheid als met bedrijven, maatschappelijke organisaties en de wetenschap. Daarnaast zorgen we ervoor dat iedereen binnen de overheid de juiste kennis heeft van digitalisering, van werkvloer tot top. En als dat nodig is maken we nieuwe wetten, zoals de Wet Digitale overheid.

### Voortbouwen op de basis

Overheidsorganisaties, als gemeenten, UWV en DUO, staan dagelijks in contact met burgers of ondernemers. Ze zijn daarmee in belangrijke mate het gezicht van de overheid en spelen dan ook een grote rol bij de sturing op de voorzieningen van de basisinfrastructuur. Bepalen wat we gaan doen, is beleid. Hoé we dat beleid vervolgens uitvoeren, ligt nadrukkelijk bij deze organisaties. Alleen door nauw samen te werken, houden we verbinding tussen beleid en uitvoering.



We hebben een breed pakket aan bestaande voorzieningen die veilig en betrouwbaar moeten zijn, zoals DigiD en MijnOverheid. Daarnaast is het overheidsbeleid om toe te werken naar breed gebruik van standaarden, zoals Standard Business Reporting. Hiermee kunnen ondernemers hun gegevens eenmalig vastleggen en deze vervolgens eenvoudig hergebruiken. De basisregistraties, zoals de Basisregistratie Personen en de Basisregistratie Grootchalige Topografie, leveren de nodige gegevens voor de dienstverlening aan burgers en ondernemers. Hier zijn we trots op. Deze voorzieningen, afspraken, standaarden en registraties vormen een solide basis waarop we verder bouwen. Veel voorzieningen vergen een moderniseringsslag, zeker met het oog op de versterking van de autonomie van burgers en ondernemers. De voorzieningen voor de digitale identiteit en het digitaal machtigen zijn daarbij cruciaal.

De modernisering van de basisinfrastructuur doen we in kleine, logische en beheerste stappen. Jaarlijks stellen we daarvoor een plan op. Continuïteit van dienstverlening staat daarbij voorop. Bij nieuwe eisen gaan we eerst een uitvoeringstoets doen. Tegelijkertijd innoveren we door nieuwe toepassingen uit te proberen.

In het wetsvoorstel Digitale Overheid wordt de wettelijke basis gelegd voor de gehele basisinfrastructuur (GDI). Onderdeel hiervan zijn regels over informatieveiligheid en privacy. Het wetsvoorstel biedt daarmee de grondslag om overheidsinstanties te verplichten open standaarden te gebruiken. Ook toezicht en handhaving krijgt hiermee een wettelijke basis. Hiermee geven we invulling aan de één-overheids-gedachte, in het belang van de burger en ondernemer.

### **Agenda en financiering**

We willen de komende jaren veilig, snel en betrouwbaar diensten verlenen en maatschappelijk vraagstukken aanpakken, met voortdurende aandacht voor grondrechten en publieke waarden. Dit alles vraagt tijd en geld. We kunnen niet alles in één keer en we moeten bij de tijd blijven. Op weg naar het bereiken van onze doelen staan we open voor gesprek en nieuwe inzichten. Daarom is deze agenda niet in beton gegoten. Wel actualiseren we de agenda in ieder geval elk jaar.

Voor de financiering van de agenda is er – naast het reguliere begrotingsgeld van de betrokken overheden – een Investeringspost Digitale Overheid beschikbaar op de begroting van het ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

*Deze voorzieningen, afspraken, standaarden en registraties vormen een solide basis waarop we verder bouwen.*

Burgers en ondernemers maken steeds meer gebruik van de voorzieningen van de digitale overheid. Bijvoorbeeld, bij het gebruik van de basisregistraties gaat het om niet geringe gebruikscijfers. Dit draagt eraan bij dat Nederland in vergelijking tot andere Europese landen het goed doet. Bij de digitale dienstverlening rond life-events staat Nederland op een negende plaats. Daar kan nog veel gewonnen worden door het volledig digitaal doorlopen van procedures. Dat sluit aan op de ambities van deze agenda: het recht op digitale dienstverlening, dienstverlening begrijpelijk en toegankelijk maken en machtigen.



Keren ingelogd met DigiD: **280 miljoen**

Actieve DigiD's: **13,5 miljoen**

Verstuurde berichten: **75 miljoen**

Bron: GDI Monitor 2018

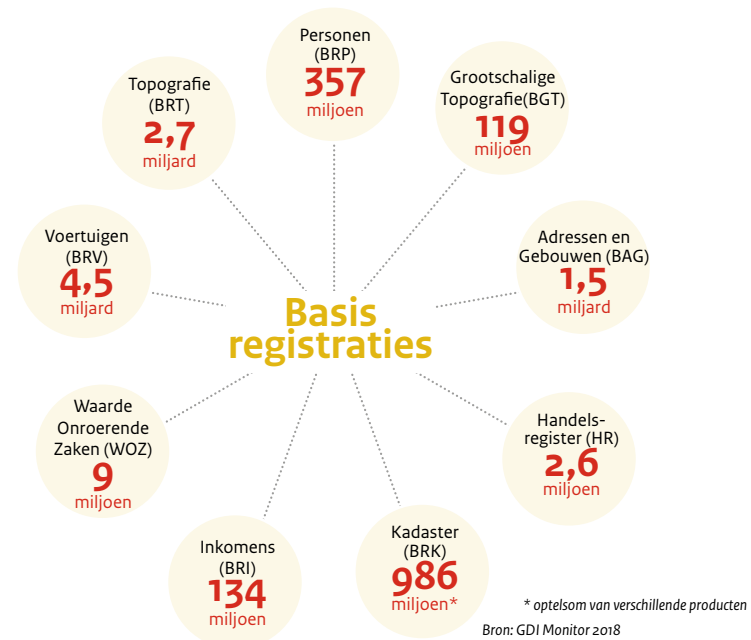
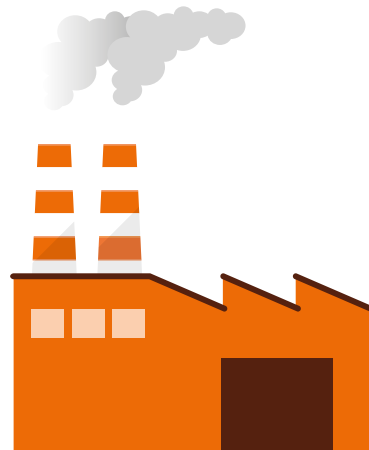
Aangesloten ondernemers op eHerkenning: **232.000**

Verstuurde berichten: **193.000**

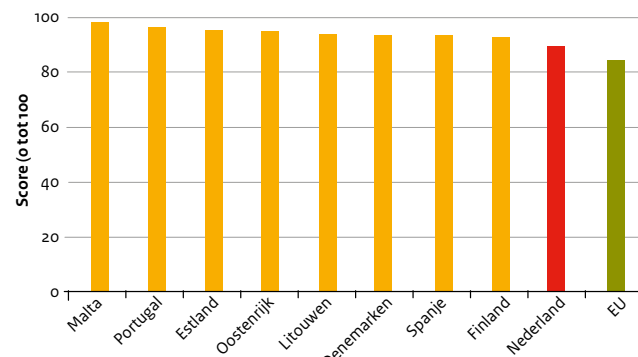
Keren ingelogd: **6 miljoen**

Standard Business Reporting (SBR): **38 miljoen**

Bron: GDI Monitor 2018



### Digitale dienstverlening en life-events



Bron: The Digital Economy and Society Index (DESI), 2018



# 1 We investeren in innovatie

Bij innovatie denken we niet alleen aan nieuwe technieken maar vooral ook aan een nieuwe manier van werken. Samen met de markt en de wetenschap, via startups én in andere creatieve vormen van samenwerking gaan we oplossingen zoeken.



Als overheid kunnen wij het immers niet alleen. Door te experimenteren en te innoveren willen we de dienstverlening aan burgers en ondernemers verbeteren, en we zijn niet bang om risico's te nemen. Tegelijkertijd willen we de kennis onder ambtenaren van (de mogelijkheden van) digitalisering uitbreiden.

Innovaties kunnen helpen belangrijke maatschappelijke problemen op te lossen, zoals de toenemende zorgvraag. Daarom is het belangrijk extra geld te steken in innovatie en maken we – departementen, uitvoeringsorganisaties, gemeenten, provincies en waterschappen – elk jaar een innovatieagenda, samen met andere partners. Om innovatie te stimuleren bekijken we of het mogelijk is meer ruimte te creëren binnen de aanbestedingsregels. Zo willen we bereiken dat ook kleine marktpartijen en startups kunnen deelnemen aan gezamenlijke innovaties.

De mogelijkheden voor innovatie nemen toe als de overheid standaarden verplicht stelt en open data zoveel mogelijk gebruikt. We bekijken of dit ook voor opensource software van toepassing kan zijn. Daarmee stellen we zowel de publieke als de private sector beter in staat te innoveren. In hoofdstuk vier en vijf geven we aan hoe we dit gaan doen.



## Acties

### Innovatiebudget

- Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties stelt geld beschikbaar voor bedrijven, overheidsinstanties en wetenschappelijke instellingen, die werken aan brede maatschappelijke doelen. Met dit geld kunnen zij de overheidsdienstverlening aan burgers en ondernemers verbeteren en kansen van nieuwe technieken beter benutten. We werken toe naar integrale dienstverlening. Dat vraagt om meer samenwerking. Daarbij willen we ervaringen delen en leren van elkaar.
- In 2018 werken we de randvoorwaarden voor partijen om in aanmerking te komen voor een dergelijke overheidsbijdrage nader uit. In samenwerking met het bedrijfsleven en de wetenschap selecteren we hiervoor kansrijke projecten.

### Overheid en experimenteren

- Nieuwe technologieën en mogelijkheden zoals blockchain, datagedreven beleidsvorming en kunstmatige intelligentie kunnen helpen om de dienstverlening van en door de overheid te verbeteren. Veel overheidsorganisaties, zowel lokaal als landelijk zijn al actief met experimenten op dit vlak. De pilots die het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties doet, sluiten hierop aan. Ook zal het ministerie met zogeheten *challenges* gaan werken om op die manier vaker andere en nieuwe partijen te betrekken bij het innoveren. Voorbeelden hiervan zijn hackathons waarbij de overheid de deelnemers uitdaagt om met een innovatieve oplossing te komen, en het Startup-in-residence programma waarin we startups voor een periode aan de overheid verbinden om zelfstandig aan een verbetering van de dienstverlening te werken.

**Innovatiemogelijkheden nemen toe als de overheid standaarden verplicht en open data zoveel mogelijk gebruikt.**



Dé Post

*‘In theorie is het een druk op de knop, maar de praktijk is anders.’*

**Dé Post (37) is directeur van logistiek dienstverlener H.N. Post & Zn in Pijnacker.**

*“In de transportsector gebeurt nog heel veel op papier. Vrachtbrieven en urenregistraties blijven soms weken liggen, en chauffeurs zijn al snel 20 minuten per dag bezig met het handmatig invullen en versturen. Daarom hebben wij onszelf als doel gesteld dat alle chauffeurs volledig papierloos moeten gaan werken. Digitalisering past ook heel goed bij onze kernwaarden: duurzaam, flexibel en betrouwbaar. Begin 2017 hebben we een eigen app ontwikkeld voor onze chauffeurs. Daarmee kunnen zij onder andere met een druk op de knop een digitale vrachtbrief genereren.”*

#### Sneller factureren

*“Vanuit onze app gaat de vrachtbrief automatisch door naar Transfollow: een betrouwbaar en juridisch waterdicht systeem. Vanuit daar krijgen alle betrokkenen automatisch een melding: ook de handelaar waar we voor werken, die daardoor sneller kan factureren. Helaas is de praktijk vaak anders. Bedrijven die moeten tekenen voor ontvangst hebben er geen belang bij. Ze hebben hun eigen werkprocessen en zetten liever gewoon een handtekening op papier. Gewoon omdat ze dat gewend zijn.”*

#### Verandering

*“Verandering is nu eenmaal moeilijk. En dat is jammer, want daardoor kunnen wij niet vooruit. Ik zie hierbij een belangrijke rol voor de overheid. In hun dienstverlening zien we al veel voordelen van digitalisering; de aangifte van omzet- en loonbelasting gaat bijvoorbeeld steeds meer automatisch. Op dit moment doen we ook mee met een test voor het digitaal verwerken van de motorrijtuigenbelasting. In plaats van dat we alles moeten overtypen van facturen, werken we nu met een ‘XML-bestand’. Dat past goed bij hoe we continu zoeken naar efficiëntie.”*

1  
HOOP DOEL



Handwritten notes on a yellow sticky note, including a diagram of a network or process flow.

6 TAPT MET C&A  
Organisatie  
aka "Spontif model"

Handwritten notes on a yellow sticky note: "Zoek partners die uit met het gezamenlijke doel welke willen maken"

WEINIG MOEITE  
WEINIG EFFECT

Handwritten notes on a yellow sticky note: "Standaard; maximale feedback formule"

Maak  
SAMENWERKING

Gebruik het juiste kanaal op het juiste moment  
KANAALSTURING

Gebruiker Centraal  
Meer en Verbeter continu

Handwritten notes on a yellow sticky note: "Analytiks? Meer De Digtalinteractie en pas op Hoog Kwaliteitsniveau"

Handwritten notes on a yellow sticky note: "in op verbetering per maand"


WEINIG MOEITE  
VEEL EFFECT

8  
WORD EIGENAAR  
20 min

Handwritten notes on a yellow sticky note: "kennis delen ~~door~~ door problematiek open te bespreken"

actie: Wekelijkse intervisie met betrokken partijen

Start bij gebruiker  
PROCESAANPAK



Saskia du Bois-Schütz

*‘Door meer data beschikbaar te stellen, verbeter je het ondernemersklimaat.’*

**Saskia du Bois-Schütz (36) is oprichter en eigenaar van consultancy- en conceptontwikkelingsbureau i-Inspire in Delft.**

*“Het opstarten van een eigen onderneming was eigenlijk heel eenvoudig. Gewoon naar de KvK en je kunt beginnen. Daarna komen de vragen, maar daar kon ik de antwoorden vrij makkelijk op vinden. Van mij mag de overheidsvaardigheid nog veel meer online. Als iets zwart-wit op een officiële webpagina staat, geeft mij dat vertrouwen. Meer dan wanneer ik iemand aan de telefoon heb. Voor de efficiëntie van de overheid zou verdere digitalisering ook goed zijn. Daarmee kunnen ze naar mijn idee nog veel besparen.”*

#### **Gebruik van data**

*“Wat de overheid daarmee zou winnen, zouden ze wat mij betreft in het gebruik van open data moeten steken. Informatie over trends, maar ook over de arbeidsmarkt, en potentiële klanten en partners. Door dit soort data beschikbaar te stellen aan bedrijven verbeter je het ondernemersklimaat en ontstaan er meer mogelijkheden voor bedrijven om samen te innoveren. Nu moet ik voor het verzamelen van simpele data een student inhuren of zelfs iemand in dienst nemen. Eigenlijk vind ik dat niet meer van deze tijd.”*

#### **Sociale media**

*“Bij het delen van informatie loop je natuurlijk wel tegen privacyvraagstukken aan. Dat zie ik ook met het benaderen van potentiële nieuwe klanten. Vroeger deed ik dat met mailings, maar de nieuwe privacywetgeving heeft die mogelijkheid flink beperkt. Deels ben ik nu weer aangewezen op flyers, die weer ouderwets op papier gedrukt moeten worden. Dat kan toch niet de bedoeling zijn? Het alternatief zijn sociale media. Die kunnen je maken, maar minstens net zo hard en snel breken. Ik blijf er liever van weg, maar eigenlijk kun je niet zonder.”*

- In het programma Regie op gegevens zijn living labs ingericht om nieuwe dienstverleningsconcepten die ‘regie hebben op je gegevens’ in de praktijk te brengen.
- We richten een ‘proeftuin digitale democratie’ in. Medio 2018 sturen we het actieplan lokale democratie, waarin de proeftuin is opgenomen, naar de Tweede Kamer.
- Het Kadaster heeft een eerste concept van een digitaal gebouwdossier op basis van blockchaintechnologie gemaakt. Samen met het bedrijfsleven verkennen we de mogelijkheden om dit concept in productie te nemen.

#### **Aanbesteding**

- Kleine marktpartijen zijn voor innovaties zeer waardevol maar kunnen bij grote opdrachten vaak de financiële drempel voor deelname aan een aanbesteding niet halen. We bekijken of binnen de aanbestedingsregels ruimte kan worden gemaakt om de deelname van kleine marktpartijen beter mogelijk te maken.
- We brengen de administratieve lasten voor bedrijven die voortvloeien uit het deelnemen aan een aanbesteding terug.

#### **Faciliteren permanent bèta**

- ‘Permanent’ bèta betekent: continu verbouwen terwijl de winkel openblijft, het liefst zonder dat de burger of ondernemer dat merkt. We stimuleren het gebruik van methoden om snel, stapsgewijs en praktijkgericht te innoveren, veelal afkomstig uit het bedrijfsleven.

---

**Dé Post,**  
directeur van transportbedrijf:  
*‘Verandering is moeilijk.  
Dat is jammer, want daardoor  
kunnen wij niet vooruit.’*

---



### Bevordering kennis en kunde binnen de overheid

- We gaan de beslissers bij de overheid in staat stellen om de digitaliseringsaspecten en de impact daarvan goed te kunnen meenemen in hun beslissingen. De Algemene Bestuursdienst werkt daarom samen met verschillende kennisinstellingen. Het doel is dat er een community ontstaat die het leiderschap op dit thema versterkt.
- Het programma Rijksacademie voor Digitalisering en Informatisering Overheid zorgt voor algemene basiskennis-module(s) voor alle rijksambtenaren. Dit is ongeacht hun functie of de sector waarin ze werkzaam zijn. We willen immers dat elke rijksambtenaar beschikt over een 'absoluut minimum' aan kennis op dit gebied. Dit omvat met name kennis van veilig en functioneel gebruik van ICT en internet op de eigen werkplek. We kijken of dit aanbod van de academie op termijn uitgebreid kan worden naar andere overheden en ketenpartners.



Saskia du Bois-Schütz,  
zelfstandig ondernemer:

*'Door de nieuwe privacywetgeving terug naar flyers. Dat kán niet de bedoeling zijn.'*



# 2 Beschermen van grondrechten en publieke waarden

Door te innoveren wil de Nederlandse overheid vooroplopen bij het gebruik van nieuwe digitale technieken. Tegelijkertijd willen we als overheid alle burgers en ondernemers én hun rechten beschermen als die door nieuwe ontwikkelingen onder druk komen te staan.



Bedrijven, instellingen en overheden investeren in het gebruik van nieuwe technologische mogelijkheden en passen deze toe. Tegelijkertijd komen steeds meer data beschikbaar. Wat we intoetsen op internet, de communicatie tussen apparaten die aangesloten zijn op internet, het levert allemaal nieuwe data op. Uit deze immense hoeveelheden data ('big data') kunnen computers door algoritmen steeds sneller informatie filteren en gebruiken. De nieuwe mogelijkheden die technologie en data ons bieden vragen om extra aandacht voor rechten en waarden. Een voorbeeld hiervan is kunstmatige intelligentie: hebben we als mens in de toekomst nog zeggenschap over wat de computer beslist? Beslissen we zelf over ons gedrag of worden we daarin onbewust gestuurd? Hoe gaan we om met de effecten van digitalisering op de relatie tussen overheid en burger en op de democratie? Eigenlijk gaat het om de vraag: in wat voor soort samenleving willen we leven? Welke gevolgen hebben deze ontwikkelingen voor de organisatie van de overheid?

Ook de overheid gebruikt algoritmen en (big) data voor het nemen van haar besluiten, het leveren van diensten, en toezicht en handhaving. Als computerprogramma's gaan bepalen of iemand in aanmerking komt voor een vergunning, waar blijft dan nog de menselijke maat? Hoe weten we nog of dat besluit wel klopt? Ook met algoritmen tot stand gekomen besluiten moeten voldoen aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht. We onderzoeken hoe er adequaat toezicht op de integriteit van data en algoritmen mogelijk is. Dat hoort bij goed openbaar bestuur en versterkt het vertrouwen van burgers en ondernemers in de overheid.

Soms gaat het bij het realiseren van onze ambities om verschillende waarden. Dit kan dilemma's oproepen. Zo willen we enerzijds dat mensen zich veilig voelen en dat zij zo goed mogelijk persoonlijk worden bediend en anderzijds hebben mensen recht op privacy. Technologie kan een oplossing bieden, bijvoorbeeld met behulp van blockchain. Daarnaast hebben we natuurlijk altijd nog wetgeving om waarden te borgen.



## Acties

### Debat, onderzoek en methoden

- Nederland levert in Europees verband een actieve bijdrage aan discussies over rechten en digitalisering. Een belangrijk thema in de Raad van Europa is het recht op autonomie van burgers.
- We gaan aan de hand van concrete vragen en met gebruik van slimme computers en gegevens bijdragen aan een oplossing van maatschappelijke vraagstukken. Bijvoorbeeld: hoe vergroten we de pakkans van criminelen?
- We gaan in gesprek met burgers, ondernemers, overheden en partijen uit het maatschappelijk middenveld over de effecten van nieuwe technologieën op rechten en waarden.
- We hebben opdracht gegeven voor een aantal onderzoeken: aan de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid over de impact van kunstmatige intelligentie op publieke waarden, aan het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over de impact van digitalisering op lokale democratie en aan de Raad voor het Openbaar Bestuur over de effecten van digitalisering op de democratie. Dit helpt ons te bepalen wat we als overheid moeten oppakken.

## Eigenlijk is de vraag: in wat voor samenleving willen we leven?

- De Staatscommissie Parlementair Stelsel doordenkt de effecten van digitalisering op het parlementair stelsel.
- We vragen het Rathenau Instituut de jongste ontwikkelingen te volgen, om onderzoek te doen en om discussies over ethische vragen ook politiek te maken.
- Bij het ontwikkelen van wetgeving, beleid en voorzieningen willen we direct de ethische aspecten meewegen. We noemen dat: ethics by design.



Jeroen van den Hoven

**‘Digitalisering moet een kans zijn voor de democratie, in plaats van een bedreiging.’**

**Prof. dr. Jeroen van den Hoven (60) is hoogleraar technologie en ethiek aan TU Delft.**

*“Door privacy heel serieus te nemen, maken we het onszelf in Europa niet makkelijk. Maar juist die complexiteit maakt ons innovatief: het legt een heel andere basis voor innovatie. Neem ‘coarse graining’: met deze privacybevorderende technologie kun je op basis van camerabeelden mensen tellen zonder dat de gezichten herkenbaar zijn. Dit kun je bijvoorbeeld gebruiken bij crowd management. Dat noem ik verantwoorde innovatie: je bent transparant over de morele keuzes die je maakt en over wat je wilt realiseren.”*

### Slim samenwerken

*“Ook data van smartphones kan sterk bijdragen aan een veilige en duurzame samenleving. Het probleem is: dit gaat vaak om privacygevoelige informatie. En daarvoor zijn we steeds meer afhankelijk van commerciële organisaties. Vaak zijn juist die bedrijven er ook nog eens heel goed in om data te combineren. Samenwerken met het bedrijfsleven is dan ook slim, maar het is wel belangrijk om dan niet de regie uit handen te geven. Bedrijven willen immers geld verdienen, dat is nu eenmaal hun primaire doel.”*

### Blockchain

*“De overheid moet zich afvragen: wat zijn de morele waarden die zij wil dienen? Blockchain biedt bijvoorbeeld interessante mogelijkheden. Je kunt er basisgegevens als naam en geboortjaar en transacties mee vastleggen zonder dat die nog gemanipuleerd kunnen worden. Maar als je blockchain wilt gebruiken voor het verbeteren van dienstverlening, is dat moeilijk te verenigen met aspecten als privacy. Ook voor democratie liggen er uitdagingen. Nu hoor je vooral over het manipuleren van verkiezingen. Hoe kunnen digitale middelen de democratie juist ondersteunen en vernieuwen? Dáár zou Nederland naar mijn mening snel mee aan de slag moeten.”*

# De overheid heeft een voorbeeldfunctie als het gaat om het gebruik van data.

## Data en algoritmen

- De overheid heeft een voorbeeldfunctie als het gaat om het gebruik van data. We maken een Nationale Data Agenda waarin staat wat de overheid in zijn geheel gaat doen om (nog) beter om te gaan met persoonsgegevens, open data en big data. We gaan bekijken hoe de analyse en het combineren van overheidsgegevens ten goede kan komen aan beleidsvorming en het oplossen van maatschappelijke vraagstukken. We gaan de mogelijkheden van big data beter benutten en kijken daarbij ook naar de rechten en waarden.
- We kijken naar de integriteit en uitlegbaarheid van de besluiten die op basis van algoritmen worden genomen. Hiervoor doen we een onderzoek naar de toepassing van algoritmen en de wenselijkheid deze openbaar te maken. We onderzoeken ook hoe er adequaat toezicht op de integriteit van algoritmen mogelijk is.
- Het kabinet zal na de zomer met een reactie komen op een onderzoek van de Universiteit Utrecht naar de relatie tussen algoritmen en grondrechten.
- Aanvullend laat het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum onderzoek doen naar de juridische aspecten van algoritmen die zelfstandig besluiten nemen.
- De Minister voor Rechtsbescherming komt in het najaar van 2018 met een brief aan de Tweede Kamer over transparantie van algoritmen.
- Over het gebruik van gegevens en data maken we regels en afspraken. Zo werken we samen met de Smart Cities (steden die al volop gebruikmaken van nieuwe technieken) om spelregels op te stellen (code goed digitaal bestuur).

## Toekomstbestendige wetgeving

- In de digitale wereld kunnen ontwikkelingen snel gaan en zo ingrijpend zijn dat bestaande regels niet meer voldoen of anderszins overbodig worden. Dan kunnen nieuwe of aangepaste regels nodig zijn om publieke belangen en waarden te waarborgen. We willen dat wet- en regelgeving geen onnodige beperkingen oplegt voor innovatie. Het is dus van belang hiermee rekening te houden bij het opstellen van normen; dat kan op verschillende manieren (bijvoorbeeld, doelvoorschrift, *right to challenge*, techniekonafhankelijke regels, kaderwetgeving, experimenteerwetgeving). Hierbij moet ook recht worden gedaan aan waarden als rechtszekerheid en democratische besluitvorming.
- Het kost tijd om regels te maken of te veranderen. Het kabinet zal daarom vaker strategische verkenningen laten uitvoeren om in een vroeg stadium de juridische, technologische en ethische consequenties van nieuwe ontwikkelingen te kunnen duiden. Dit doen we samen met bedrijven, instellingen, wetenschap en andere betrokkenen. Deze verkenningen delen we met iedereen.
- Een voorbeeld is het verkennende onderzoek “Blockchain en de wet” (gemeld in Kamerstukken II 2016–2017, 33 009, nr. 42, blz.3) dat naar verwachting in november 2018 wordt afgerond. In dit onderzoek gaat het om: een door de overheid beheerd eigendomsregister, geautomatiseerde compliance van burgers aan overheidsregels, gebruik van *smart contracts* door private partijen, internationaal vervoer van afval en het vastleggen en delen van privacygevoelige gegevens door de overheid.

Jeroen van den Hoven,  
hoogleraar technologie en ethiek:

‘Samenwerken met het  
bedrijfsleven is slim, maar geef  
de regie niet uit handen.’





# 3 Toegankelijk, begrijpelijk en voor iedereen

Wanneer we zeggen dat we burgers en ondernemers centraal zetten, bedoelen we daarmee nadrukkelijk óók dat iedereen van onze diensten gebruik moet kunnen maken. De meeste mensen zijn geholpen met een digitale oplossing die altijd bereikbaar is. Voor mensen die nog niet kunnen of niet willen zijn er andere vormen van contact.



Autonomie van burgers en ondernemers is ons uitgangspunt. Dat betekent dat we ervoor gaan zorgen dat mensen op één plek dingen kunnen regelen die aan hun persoon gekoppeld zijn. Denk daarbij aan het kunnen aanpassen van je persoonlijke gegevens, inzicht hebben in geregistreerde gegevens over jezelf, het toestemming kunnen geven voor gebruik van je persoonlijke gegevens, en het beheer van je digitale identiteit en je digitale inlogmiddelen.

Dat doen we door het huidige portaal MijnOverheid om te vormen tot een plek waar de burger zelf regie op zijn of haar (persoons-)gegevens kan voeren. De verschijningsvorm van MijnOverheid zal daarvoor flink veranderen. MijnOverheid en MijnOverheid voor Ondernemers zijn ook de plekken waar burgers en ondernemers een onjuist gegeven kunnen (laten) corrigeren. De gevolgen van het gebruik van een onjuist gegeven moeten snel worden hersteld.

In de digitale samenleving groeit ook de rol van digitale identiteitstoepassingen. We gaan daarom onderzoek doen naar de mogelijkheden van blockchain en biometrie. Dit heeft ook een Europese component.



Sommige mensen hebben moeite om met digitalisering om te gaan. We willen als overheid dat iedereen mee kan blijven doen in onze samenleving. We noemen dit: 'digitale inclusie'. Via cursussen en ondersteuning (ook door andere partijen) gaan we mensen helpen die moeite hebben met digitalisering. Burgers en ondernemers krijgen meer mogelijkheden om anderen digitaal te machtigen, zodat die personen namens hen bepaalde zaken met de overheid kunnen regelen.

Iedereen moet op een begrijpelijke en veilige manier met de overheid kunnen communiceren. We willen daarom dat onze diensten zo goed mogelijk aansluiten bij de wensen, verwachtingen en praktijksituaties van burgers en ondernemers. Daarom gaan we hen vragen met ons mee te denken over de verbetering van onze diensten. Zo neemt het vertrouwen in de digitale overheid toe.

We willen dat overheidsinformatie en software zoveel mogelijk voor iedereen beschikbaar en toegankelijk is. Open data geeft ook andere partijen dan de overheid de mogelijkheid om hierop diensten te ontwikkelen. Open source software verhoogt de transparantie over hoe de systemen van de overheid werken en voorkomt dat we gebonden zijn aan één of enkele leveranciers.

## Acties

### Recht op digitale dienstverlening

- Burgers en ondernemers krijgen het recht om aanvragen en andere officiële berichten die zij nu schriftelijk kunnen doen, óók digitaal aan de overheid te versturen. Dit regelen we via het wetsvoorstel modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. Burgers en ondernemers krijgen tevens het recht op een digitale ontvangstbevestiging. Dit wetsontwerp zal eind 2018 klaar zijn voor behandeling door de Tweede Kamer.
- Om het vertrouwen in systemen te vergroten, hebben mensen het recht op inzicht wie, op welk moment en voor welk doel, hun gegevens inziet, gebruikt of aan anderen geeft. Dit recht is vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Dit vraagt veel van alle overheidsorganisaties en mogelijk leidt dit tot gezamenlijke acties.

## Iedereen moet op een begrijpelijke en veilige manier met de overheid kunnen communiceren.

- We gaan algemene kennisgevingen in elektronische publicatiebladen op één centraal punt verzamelen en toegankelijk maken. Ook gaan we zorgen voor een voorziening waarmee burgers met een account op MijnOverheid per e-mail geattendeerd worden op kennisgevingen die hun directe woonomgeving betreffen. Dit wetsontwerp geven we op korte termijn in consultatie.

### Regie op gegevens

- We maken een aantal basisafspraken voor veilige en betrouwbare uitwisseling van gegevens en de regie daarover van de desbetreffende burger of ondernemer. Hierbij kijken we onder andere naar de ontwikkelingen rondom de Payment Service Directive (PSD2) en Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), waarmee mensen meer regie krijgen over data die hen betreft en het mogelijk wordt om deze in te zetten voor andere doeleinden.
- Om burgers en ondernemers eigen regie op gegevens te geven zijn er aanpassingen noodzakelijk in de gegevenshuishouding van de overheid, in het bijzonder in de basisregistraties. De juistheid van gegevens is van groot belang en vraagt om actieve sturing.
- We vormen het huidige MijnOverheid om naar een plek waar de burger de regie op zijn (persoons-)gegevens kan voeren.
- Op of via MijnOverheid en MijnOverheid voor Ondernemers kunnen burgers en ondernemers een onjuist gegeven (laten) corrigeren. De gevolgen van het gebruik van een onjuist gegeven gaan we snel herstellen.



Amal el Mahi

*‘Om kinderen gelijke kansen te geven, is óók aandacht nodig voor de ouders.’*

**Amal el Mahi (28) is lerares op openbare basisschool Het Schateiland in Gouda.**

*“In de zes jaar dat ik hier nu werk heb ik ontzettend veel zien veranderen. Tegenwoordig heeft ieder kind vanaf groep 4 al een eigen tablet. Zelf vind ik de digitalisering iets heel positiefs: ik zie dat kinderen gemotiveerder zijn en je kunt je lessen beter aansluiten op individuele leerdoelen. Je moet er alleen niet blind op afgaan. Rekenen leren kinderen bijvoorbeeld het beste met voorwerpen. Zoals met een klok, of met blokjes, waarmee ze ruimtelijk leren denken. En in een geschiedenisles doet een goed verteld verhaal uit de oudheid het nog altijd heel goed.”*

#### **Wel of geen tabletonderwijs?**

*“Het blijft een lastige afweging: wat doe je wel en niet digitaal? De Universiteit van Nijmegen doet onderzoek naar de effecten van tabletonderwijs op leerresultaten. Daar doet mijn school aan mee. We vinden het belangrijk bewust om te gaan met de tablet: het is een middel, en geen doel! Wat we ook zien: ouders hebben vaak veel meer moeite met digitalisering dan hun kinderen. Sommige leerlingen hebben thuis niemand die ze kan helpen bij een PowerPoint of werkstuk, of ze hebben zelfs helemaal geen computer. Krijgen alle kinderen wel gelijke kansen? Daar maak ik me soms best zorgen over.”*

#### **Gevoelige informatie**

*“Dat er steeds meer digitaal gaat, maakt je als school kwetsbaar. Je hebt bijvoorbeeld een goede internetverbinding nodig. Als die uitvalt ben je toch weer aangewezen op de boeken. En ook informatiebeveiliging is belangrijk; dat besef begint nu steeds meer te komen. Een digitaal leerlingvolgsysteem geeft hele waardevolle inzichten, maar die gegevens zijn niet voor iedereen bestemd. Informatie over de thuissituatie van kinderen mag natuurlijk nooit op straat komen te liggen.”*

#### **Iedereen moet kunnen meedoen**

- Samen met maatschappelijke organisaties en taalorganisaties zoals de Koninklijke Bibliotheek en de Stichting Lezen & Schrijven gaan we het huidige cursusaanbod om mensen wegwijs te maken in de digitale wereld verder ontwikkelen en ondersteunen. Om te bepalen of en hoe het huidige aanbod bij de bibliotheken versterkt kan worden, lopen er pilots om het bereik onder de doelgroep te vergroten. Succesvolle lokale initiatieven bij gemeenten kunnen ons en ook andere gemeenten helpen om gezamenlijk verdere stappen te zetten. Wij ondersteunen deze kennisuitwisseling.
- Ook vanuit de private sector blijkt een grote betrokkenheid om mensen die moeite hebben in de digitale wereld te helpen met hun digitale vaardigheden. Enkele bedrijven willen graag samenwerken met de overheid om hieraan bij te dragen. Hiervoor kijken we, onder andere, naar de ‘Good Things Foundation’ in Groot-Brittannië. Dat is een publiek-private samenwerking waarbij private en semipublieke partijen op een laagdrempelige manier digitaal mindervaardigen ondersteunen. In Nederland kunnen ook woningcorporaties of wijkteams hierin een rol spelen.
- In het nieuwe onderwijsprogramma voor primair en voortgezet onderwijs komt meer aandacht voor digitale geletterdheid en praktische vaardigheden om leerlingen beter toe te rusten voor de toekomst.
- We gaan mensen bewust maken van het feit dat digitale vaardigheden opdoen en digitale ‘weerbaarheid’ belangrijk zijn.
- De Tweede Kamer ontvangt voor eind 2018 een samenhangende aanpak voor digitale inclusie.



### Informatie en dienstverlening begrijpelijk en toegankelijkheid

- Iedereen heeft recht op toegang tot digitale informatie en dienstverlening, inclusief mensen met een handicap. Daarom investeren we in de toepassing van eisen die afkomstig zijn uit de Europese richtlijnen over (digitale) toegankelijkheid en die zijn omgezet in nationale regelgeving. We zorgen dat we ons aan die regels houden. Dat doen we door de toegankelijkheidsrichtlijnen wettelijk verplicht te stellen en daarop toezicht te houden.
- Overheidsbreed maken we gebruik van de principes van ‘Gebruiker Centraal’ voor informatievoorziening en dienstverlening. Mensen die moeite hebben met lezen en schrijven gaan we actief betrekken bij de verdere ontwikkeling hiervan.
- We zetten in op veilige oefenomgevingen waarin burgers en ondernemers de dienstverlening van de overheid kunnen testen.
- We zetten in op een overheidsbrede aanpak om ervoor te zorgen dat wat mensen verwachten in hun contact met de overheid – gemak, vertrouwen en een persoonlijke benadering – centraal staat. Daartoe werken we aan gemeenschappelijke uitgangspunten en afspraken: de interactiestrategie.
- We stimuleren (de ontwikkeling van) gebruikersvriendelijke digitale producten en diensten die weinig ‘digivaardigheid’ vragen; zo willen we het mensen zo makkelijk mogelijk maken.
- Ook gaan we structureel langjarig onderzoek doen naar veranderende wensen van burgers.

**We zijn in gesprek met bedrijven hoe zij mensen kunnen helpen bij het digitale verkeer.**



Dicky Gingnagel

**‘Op websites verdwaal ik vaak, ik ga liever naar een loket.’**

**Dicky Gingnagel (48) is parkeerwachter in Amsterdam.**

*“Ik heb altijd al moeite gehad met lezen en schrijven. Rond mijn dertigste ben ik er opnieuw voor naar school gegaan. Daarvan heb ik uiteindelijk veel zelfvertrouwen gekregen. Alleen toen kwam de volgende uitdaging: steeds meer zaken kun je alleen nog regelen via de computer. Als laaggeletterde ben je dan extra in het nadeel. Op een website word ik vaak overvallen door de grote hoeveelheid informatie. Ik zie vooral veel tekst en weet niet goed waar ik op moet klikken. Dat moet toch simpeler kunnen, denk ik dan.”*

#### **Terugvallen op loket**

*“Op zich heb ik geen hekel aan computers. Toen ik op school zat, koos ik er zelfs voor om een extra computercursus te doen. Rond die tijd begon het internetbankieren op te komen. Daar deed ik echt mijn best voor. En dat lukte me ook, want als ik vragen had kon ik altijd nog naar de bank om een medewerker te spreken. Nu wordt dat steeds moeilijker. Hoe zit dat straks bij het gemeenteloket? Ik hoop dat die mogelijkheid van persoonlijk contact ook in de toekomst blijft bestaan.”*

#### **Grotere wereld**

*“Sinds kort heb ik ook een smartphone. Daar kan ik de hele dag het nieuws op bijhouden, bijvoorbeeld of er nog nieuwtjes zijn over mijn voetbalclub. Soms stuurt mijn nichtje me een appje om te vragen of ik thuis ben. Dan is het fijn om meteen te kunnen antwoorden. Toen ik alleen nog een vaste telefoon had was mijn wereld een heel stuk kleiner. Wat wel nog blijft: ik blijf bang om fouten te maken. Zeker als het om geldzaken gaat durf ik weinig risico te nemen. Voor je het weet moet je meer betalen dan nodig. Gelukkig zijn er mensen in mijn omgeving die me hierbij kunnen helpen.”*



### Digitale identificatiemiddelen en machtigen

- We willen dat het Nederlandse identiteitsstelsel zeer betrouwbaar en praktisch is en niet fraudegevoelig. We werken aan innovatieve oplossingen die dit waarborgen.
- De komende jaren verbeteren we DigiD. Onze strategie is om de groep rechthebbenden op DigiD te verbreden en ervoor te zorgen dat meer mensen DigiD op het betrouwbaarheidsniveau 'substantieel' gaan gebruiken. Ook zullen we DigiD op betrouwbaarheidsniveau 'hoog' aanbieden. Daarnaast laten we een of meer private eID-middelen toe en maken we het mogelijk dat ook eID-middelen uit andere EU-lidstaten in Nederland gebruikt kunnen worden. Dit betekent dat er dan naast DigiD ook alternatieve inlogmiddelen zijn.
- Om bedrijven te ondersteunen bij zakendoen over de grens gaan we de wederzijdse erkenning van elektronische identificatie regelen (eIDAS verordening 2014/910). Ook gaan we ervoor zorgen dat burgers en bedrijven DigiD en eHerkenning kunnen gebruiken als zij binnen de Europese Unie een dienst afnemen van publieke dienstverlener.
- We starten een onderzoek naar het gebruik van automatische gezichts-herkenning en andere vormen van biometrische identificatie. Onderdeel hiervan is een experiment met het gebruik van identiteitsgegevens op een smartphone voor mensen die vaak internationale vliegreizen maken. Daarnaast gaan we samen met de Vereniging Nederlandse Gemeenten en tien gemeenten diverse nieuwe digitale identiteitstoepassingen testen. Ook onderzoeken we digitale identificatie en verificatie en het eventueel gebruik van blockchain-technologie daarbij, gebaseerd op door individuen verstrekte gegevens.
- De ICT-infrastructuur voor het aanvragen van paspoorten en identiteitskaarten gaan we vernieuwen. Vervolgens ontwikkelen we toepassingen voor het plaatsonafhankelijk aanvragen en hergebruiken van de pasfoto en andere biometrische gegevens bij verlies of diefstal van het identiteitsdocument. Deze vernieuwing willen we in 2020 gereed voor gebruik hebben.

- De Basisregistratie Personen gaan we aanpassen aan nieuwe wensen en eisen die voortvloeien uit maatschappelijke en technologische ontwikkelingen. In het bijzonder richten we ons daarbij op het belang van de burger en ondernemer, en de verbetering van de dienstverlening. Hiermee beginnen we in 2019. Ook werken we samen aan de verbetering van de kwaliteit van de Basisregistratie Personen. Dit doen we door de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit voort te zetten.
- Om de autonomie te versterken zorgen we ervoor dat er een betrouwbare en praktische vorm van digitaal machtigen komt. Dit maakt het mogelijk om namens een ander persoon of bedrijf digitaal zaken te doen. We stellen hiervoor een plan van aanpak op. Daarin geven we ook aan welke machtigingsfunctionaliteiten wanneer beschikbaar zijn. Dit staat voor 2019 in de planning.

### Open data

- We streven ernaar gegevensverzamelingen van de overheid zoveel mogelijk als open data ter beschikking te stellen aan de samenleving zodat deze gegevens op meerdere plaatsen gebruikt kunnen worden. Om dat te bereiken gaan we het centraal open data portaal ([data.overheid.nl](http://data.overheid.nl)) verder verbeteren en toegankelijker maken.
- Open geodata hebben – vanwege hun brede toepassingsmogelijkheden – hun grote waarde voor de samenleving al volop bewezen. Daarom willen we de geobasisregistraties verder ontwikkelen en de wijze van beschikbaarstelling nog beter op de verschillende typen gebruikers afstemmen.

### Open source software

- Om als overheden minder afhankelijk te zijn van softwareleveranciers én om inzicht te geven in de wijze waarop bepaalde software is opgebouwd, stimuleren we het gebruik van open source software. Daartoe richten we een kennisnetwerk in en maken we handreikingen voor het publiceren van eigen software als open source software. Verder faciliteren we dat overheidspartijen meer volgens open source principes kunnen werken en maken we daarover afspraken met hen. Belemmeringen voor het gebruik of het vrijgeven van open source software nemen we zo veel mogelijk weg.

---

**Amal El Mahi, basisschoolleerares:**

*‘Het blijft een lastige afweging: wat doe je wel en wat niet digitaal?’*

---




---

**Dicky Gingnagel, parkeerwachter:**

*‘Ik blijf bang om fouten te maken. Zeker als het om geldzaken gaat.’*

---

# 4 Onze dienstverlening maken we persoonlijker

Dankzij digitalisering kunnen we dienstverlening vanuit de leefwereld van burgers en ondernemers gebruiksvriendelijker, persoonlijker en proactief maken. Bijvoorbeeld bij een huwelijk, geboorte, de start van een bedrijf of een andere levensgebeurtenis.

In zo'n situatie krijg je vaak te maken met veel verschillende dienstverleners, over de grenzen van publiek en privaat heen.



We willen als overheid deze diensten meer als één pakket aanbieden, op het moment dat iemand ermee te maken krijgt. Daarbij hebben we oog voor de beleving van deze dienstverlening door de burger en ondernemer. Daarom zorgen we ervoor dat dienstverlening die door de verschillende samenwerkende overheidsorganisaties in één herkenbare stijl wordt aangeboden. We noemen dit 'integrale dienstverlening'.

Om onze dienstverlening op de persoon te kunnen afstemmen, werken we aan een centraal punt waar burgers en ondernemers zelf regie kunnen voeren op interacties met de overheid, ook als je als Nederlander in het buitenland woont.

Om het centrale punt mogelijk te maken moeten overheidsorganisaties wel meer gegevens met elkaar gaan uitwisselen. Overheidsorganisaties gaan hiervoor meer samenwerken en zorgen dat hun systemen en architecturen daartoe geschikt worden gemaakt (zoals via het initiatief van Common Ground nu bij gemeenten gebeurt). Voor burgers wordt het dan minder belangrijk met welke overheidsorganisatie zij contact hebben; belangrijker is dan dat ze goed geholpen worden.

Wanneer overheidsorganisaties meer gegevens gaan uitwisselen, moeten we rekening houden met informatieveiligheid, privacy en andere rechten. Voor het uitwisselen van persoonsgegevens is een wettelijke basis nodig. In aanvulling op de bestaande wetten werken we aan een nieuwe wettelijke basis voor de uitwisseling van gegevens tussen samenwerkende overheden. Burgers moeten organisaties immers kunnen vertrouwen.





# Burgers moeten organisaties kunnen vertrouwen.

## Acties

### Levensgebeurtenissen centraal

- Om te bepalen welke levensgebeurtenissen we als eerste oppakken, gebruiken we drie criteria: komt een levensgebeurtenis vaak voor?; zijn daarbij meerdere uitvoeringsorganisaties betrokken?; en is er een duidelijke maatschappelijke behoefte? Voor de zomer van 2019 werken we een aantal checklists van levensgebeurtenissen die aan deze criteria voldoen nader uit, zoals: 'ik heb schulden', 'ik ga verhuizen', 'ik wil een huis huren', 'ik wil een huis kopen', 'ik heb langdurige zorg nodig', 'I am new to Holland', 'ik krijg een pleegkind' en 'ik adopteer een kind'. Voor bedrijven zijn dat: 'ik wil duurzame energie' en 'ik doe een aanbesteding bij de overheid'. Informatie-uitwisseling in de ketens of netwerken is hiervoor noodzakelijk.
- Binnen deze kabinetsperiode zullen we met het ministerie van Algemene Zaken, de Kamer van Koophandel en alle betrokken overheden werken aan het harmoniseren van de dienstverlening rond levensgebeurtenissen. Hierbij maken we gebruik van de methode 'klantreizen'.

### Modernisering overheidsportalen

- We gaan MijnOverheid dusdanig verbeteren dat burgers en ondernemers hun persoonlijke gegevens kunnen inzien, (laten) corrigeren en naar wens ook kunnen (her)gebruiken. Via MijnOverheid regel je straks als burger of ondernemer digitale identiteitsmiddelen en machtigingen, ontvang je berichten van de overheid, bepaal je welke kanalen en apps je wilt gebruiken en kun je berichten beantwoorden. Dit vraagt ook om meer samenhang tussen Rijksoverheid.nl, Overheid.nl, Ondernemersplein.nl, MijnOverheid en MijnOverheid voor Ondernemers.



Lazo Bozarov

'Technisch kan er al heel veel, onze uitdaging is de cultuur.'

**Lazo Bozarov (47) werkt als Manager Informatievoorzieningen bij een lokale overheid.**

*"We hebben de afgelopen jaren al best wat stappen gezet in de gemeentelijke dienstverlening. Met je mobiel kun je bijvoorbeeld heel makkelijk een melding maken van een losse stoeptegels. Dit werkt op basis van objecten of coördinaten; je voegt er een foto aan toe en je melding staat meteen geregistreerd. Door gebruik te maken van open data, bevorderen we participatie van de burger. Maar daar blijft het nu bij. Wat technisch bijvoorbeeld ook zou kunnen: de burger veel beter op de hoogte houden van de voortgang. En bij het inplannen van de werkzaamheden automatisch rekening houden met reeds gepland onderhoud."*

### Polderen

*"De techniek is het probleem niet; als overheid zouden we dezelfde gebruiksvriendelijke apps als bijvoorbeeld banken moeten kunnen bieden. Wat ons soms afremt is onze poldercultuur. In plaats van open standaarden af te dwingen bij leveranciers, zoeken we naar consensus. In de praktijk werken we daardoor wel eens met onnodig dure systemen. Sinds kort is de VNG daarom gestart met de Taskforce Samen Organiseren. Daarmee gaan we van 388 keer zelf bedenken naar één keer samen bedenken en 388 keer gebruiken."*

### Digitale identiteit

*"De huidige oplossingen, zoals DigiD, zijn niet langer de meest vooruitstrevende. Neem nu de Digitale Identiteit: een unieke digitale code op je mobiel waarmee je als burger alles kunt regelen. Die zou bijvoorbeeld een groot voordeel zijn bij een geboorteaangifte, afsluiting van een hypotheek of andere 'life events'. Een burger kan daarmee zelf bepalen wie welke gegevens krijgt voor welk doel en voor hoe lang. Dan zet je de burger pas écht centraal!"*



- We gaan aandacht geven aan de kwaliteit van digitale formele correspondentie tussen burger en overheid zodat deze voor iedereen begrijpelijk is. De gebruiksvriendelijkheid vergroten we door het inzetten van technieken als chatbots. Daarom is het belangrijk dat er meer aandacht komt voor de begrijpelijkheid van (digitale) brieven van de overheid. Burgers en ondernemers hebben de keuze hoe ze digitaal bereikbaar willen zijn. In de uitwerking blijven we ruimte geven aan de eigenheid van overheidsorganisaties. Hierover maken we overheidsbrede afspraken.
- Specifiek voor ondernemers lanceren we voor de zomer van 2019 de eerste versie van MijnOverheid voor Ondernemers. Hiermee kunnen ondernemers berichten uitwisselen met en gegevens inzien van verschillende overheden. Voor de zomer van 2019 is de Berichtenbox Bedrijven voor een eerste groep ondernemers geïntegreerd met MijnOverheid voor Ondernemers. De komende jaren zullen we MijnOverheid voor Ondernemers stap voor stap uitbreiden op basis van de belangrijkste behoeften en wensen van ondernemers.
- Omdat voor veel ondernemers de Kamer van Koophandel het eerste contactpunt is gaan we eveneens voor de zomer van 2019, het Ondernemersplein overzetten naar de website van de Kamer van Koophandel. Het voorlichtingsgedeelte op KvK.nl wordt dan het Ondernemersplein. Om het bereik te vergroten, komt de inhoud van het Ondernemersplein ook via de kanalen van andere overheidsorganisaties beschikbaar. Voor de zomer van 2019 hebben we dit bij minimaal 10 organisaties gedaan.

**In de uitwerking blijven we ruimte geven aan de eigenheid van overheidsorganisaties.**

- Er komt een Europees portaal waarop alle veelgebruikte diensten binnen de Europese Unie kunnen worden gevonden: de Single Digital Gateway. Een aantal van deze diensten moet volledig digitaal beschikbaar worden gesteld voor grensoverschrijdend verkeer binnen de EU. Daarbij krijgen burgers en bedrijven voor deze diensten het recht om eenmalig gegevens aan te leveren binnen de EU. De afspraken hierover leggen we vast in een Europese verordening. In 2019 leveren we een impactanalyse op over de beoogde invoering in Nederland.

### Standaardisatie

- Informatie en dienstverlening voor burgers en ondernemers moet toegankelijk, veilig en betrouwbaar zijn. Daarover gaan we duidelijke afspraken maken. Daarnaast vraagt integrale dienstverlening om het delen van informatie en samenwerking tussen overheden onderling, met sectoren en met private partijen (bijvoorbeeld op het gebied van veiligheid, sociale zekerheid, onderwijs en zorg). Ook hiervoor zijn afspraken nodig. Onderdeel hiervan is een aantal basisafspraken voor het kunnen voeren van regie op de eigen gegevens door burgers en ondernemers. Daarnaast komt er een speciale standaardisatie-agenda waarin ook aandacht is voor toezicht en handhaving.
- We zien dat programma's gebaseerd op standaarden als Standard Business Reporting bijdragen aan vermindering van administratieve lasten voor ondernemers en dat ze het zakendoen met de overheid makkelijker maken. We gaan daarom actief op zoek naar andere sectoren waarbij deze standaarden potentieel meerwaarde kunnen hebben en gaan het breder gebruik hiervan stimuleren.

Lazo Bozarov, manager informatievoorzieningen bij een lokale overheid:

*‘Van 388 keer zelf bedenken naar één keer samen bedenken en 388 keer gebruiken.’*



### Zorgen voor veilige informatie en dienstverlening

- We investeren in het verhogen van de informatieveiligheid van de dienstverlening van de overheid. Daarbij gaat het óók om de manier waarop ambtenaren met persoonlijke gegevens omgaan. We willen als overheid absoluut voorkomen dat persoonlijke gegevens op straat komen te liggen. Ook de systemen en processen moeten goed beveiligd zijn. Overheidsorganisaties zijn zelf verantwoordelijk voor hun informatiebeveiliging. De overheidsbrede samenwerking richt zich op het uniformeren en standaardiseren daar waar dat kan en nodig is. We bouwen systemen zo dat ze altijd voldoen aan de eisen van informatieveiligheid bij de overheid. We bekijken wat dit betekent voor wetgeving en toezicht. De Tweede Kamer informeren we in het najaar 2018 over de nadere uitwerking van de versterking van de informatieveiligheid bij de overheid.

# 5 Klaar voor de toekomst!

Deze agenda bevat de uitgangspunten en acties om de ambities van de overheid te realiseren. We weten dat de ontwikkelingen op het gebied van digitalisering razendsnel gaan. Daarom is deze agenda nadrukkelijk een startdocument en niet in beton gegoten.



Ten minste ieder jaar zullen we de agenda actualiseren; daarmee is het een zogenoemde 'rolling agenda'. De sturing op bestaande programma's zullen we in het najaar nader bekijken, in het licht van deze agenda.

De agenda is tevens een open uitnodiging aan partijen om mee te doen. Wij zoeken als overheid nadrukkelijk en actief de samenwerking op met wetenschap, ondernemers en maatschappelijke organisaties. Dit doen we om problemen op te lossen, van elkaar te leren en vooral door met elkaar het gesprek te voeren over wat prioriteit moet krijgen. Daarbij willen we goed kijken of de dingen die we doen daadwerkelijk bijdragen aan de oplossing van de problemen die we zien. We meten dus de effecten van beleid en maatregelen.

Wij willen een samenleving waarin iedereen mee kan blijven doen en waarin de menselijke waardigheid voorop staat. Ook zorgen we ervoor dat burgers en ondernemers beter door de overheid worden bediend. We zijn daarmee een overheid die met haar tijd mee gaat. Zo maken we Nederland klaar voor de toekomst. Nederland DIGIbeter.



# Bijlage

## 1 We investeren in innovaties

Randvoorwaarden om in aanmerking te komen voor overheidsbijdrage voor innovatie.	eind 2018
Beschikbaarstellen innovatiebudget.	vanaf 2019
Selectie kansrijke innovatieprojecten.	deze kabinetsperiode
Pilots waarin nieuwe technologieën worden toegepast.	deze kabinetsperiode
Proeftuin lokale democratie.	start in 2018
Verkennen van en experimenteren met nieuwe dienstverleningsconcepten die 'regie hebben op je gegevens' in de praktijk brengen.	start in 2018
Opschalen digitaal gebouwdossier.	start in 2018
Bezien of binnen de bestaande aanbestedingsregels ruimte is voor kleinere marktpartijen, inclusief terugdringen administratieve lasten voor deelname aan aanbesteding.	2019
Stimuleren van gebruik methoden om snel te kunnen innoveren: permanent bèta.	deze kabinetsperiode
Bevordering kennis en kunde binnen de overheid.	al gestart

## 2 Beschermen van publieke rechten en waarden

Actieve bijdrage aan discussies over rechten en digitalisering in Europees verband.	deze kabinetsperiode
Casusaanpak maatschappelijke vraagstukken.	start in 2018
Dialogo met maatschappij over effecten van nieuwe technologieën op rechten en waarden.	deze kabinetsperiode
WRR adviesaanvraag over impact kunstmatige intelligentie op publieke waarden.	2018
Onderzoeken impact van digitalisering op lokale democratie, door BZK.	deze kabinetsperiode
Onderzoeken impact van digitalisering op democratie door de Raad voor het Openbaar Bestuur.	uiterlijk 2019
De Staatscommissie Parlementair Stelsel betreft digitalisering als een belangrijke ontwikkeling in haar werkzaamheden.	eind 2018
Aansluiten bij programmering Rathenau Instituut.	start in 2018
Ethics by design.	start in 2018
Nationale Data Agenda.	eind 2018
Integriteit en uitlegbaarheid algoritmen door de overheid.	eind 2018
Brief minister voor Rechtsbescherming over transparantie van algoritmen.	najaar 2018
Kabinetsreactie op onderzoek naar relatie algoritmes en grondrechten (Universiteit Utrecht).	zomer 2018

## 2 Beschermen van publieke rechten en waarden

Onderzoek naar de juridische aspecten van automatische besluitvorming.	start in 2018
Dataregels en afspraken.	al gestart
Code Goed Digitaal Bestuur.	medio 2019
Toekomstbestendige wetgeving en strategische verkenningen.	2019
Verkenkend onderzoek 'Blockchain en de wet'	najaar 2018

## 3 Toegankelijk, begrijpelijk en voor iedereen

Wetsvoorstel modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer.	eind 2018
Wetsvoorstel voor voorziening waarmee burgers met een account op MijnOverheid per e-mail geattendeerd worden op kennisgevingen die hun directe woonomgeving betreffen.	medio 2019
Algemene kennisgevingen in elektronische publicatiebladen op één centraal punt verzamelen en toegankelijk maken.	medio 2019
Basisafspraken voor veilige en betrouwbare uitwisseling van gegevens en regie daarover van de betreffende inwoner of ondernemer.	medio 2019
Aanpassen gegevenshuishouding overheid, in het bijzonder basisregistraties.	deze kabinetsperiode
MijnOverheid omvormen tot een plek waar een burger regie kan voeren over zijn (persoonlijke) gegevens.	start in 2018
Op of via MijnOverheid en MijnOverheid voor Ondernemers kunnen burgers en ondernemers een onjuist gegeven (laten) herstellen.	vanaf 2019
Gevolgen van het gebruik van een onjuist gegeven gaan we snel herstellen.	vanaf 2019
Samenhangende aanpak voor digitale inclusie.	eind 2018
Wettelijk verplicht stellen Europese richtlijnen over (digitale) toegankelijkheid en inrichten toezicht daarop.	deze kabinetsperiode

### 3 Toegankelijk, begrijpelijk en voor iedereen

Overheidsbreed maken we gebruik van de principes van 'Gebruiker Centraal'. Mensen die moeite hebben met lezen en schrijven worden actief betrokken bij de ontwikkeling van voor informatievoorziening en dienstverlening.	start 2018
Inrichten veilige oefenomgevingen waarin burgers en ondernemers dienstverlening kunnen testen.	start 2019
Interactiestrategie.	2018
Ontwikkeling gebruiksvriendelijke digitale producten.	al gestart
Structureel langjarig onderzoek naar veranderende wensen van burgers.	deze kabinetsperiode
Fraudebestendig, betrouwbare en praktische innovatieve oplossingen voor identificatie.	deze kabinetsperiode
Verdere ontwikkeling DigiD, en toelaten één of meerdere eID-middelen.	eind 2019
Wederzijdse erkenning elektronische identificatie (eIDAS).	start in 2018
Onderzoek naar gebruik automatische gezichtsherkenning en andere vormen van biometrische identificatie, inclusief experiment hiermee.	2020
Testen van diverse nieuwe digitale identiteits-toepassingen.	tot en met 2020
Onderzoek naar digitale identificatie en verificatie, al dan niet met gebruikmaking van blockchain-technologie, inclusief experiment hiermee.	2019
Vernieuwing ICT-infrastructuur voor het aanvragen van paspoorten en identiteitskaarten.	2020

### 3 Toegankelijk, begrijpelijk en voor iedereen

Aanpassen van de Basisregistratie Personen op basis van nieuwe eisen en wensen.	start in 2019
Plan van aanpak Machtigen en oplevering eerste resultaten.	start in 2018
Verbetering data.overheid.nl.	start in 2018
Beschikbaar stellen geobasisregistraties als open data.	start in 2018
Stimuleren van het vrijgeven van eigen software als open source software.	start in 2019

## 4 Onze dienstverlening maken we persoonlijker

Uitwerking eerste acht levensgebeurtenissen.	medio 2019
Inrichten andere klantreizen voor groot aantal levensgebeurtenissen.	deze kabinetsperiode
Verbeteren MijnOverheid zodat burgers en ondernemers hun persoonlijke gegevens kunnen inzien.	start 2018
Overheidsbrede afspraken over digitale formele correspondentie tussen burger en overheid.	start 2018
Eerste versie MijnOverheid voor Ondernemers.	medio 2019
Overzetten Ondernemersplein naar website Kamer van Koophandel.	medio 2019
Impactanalyse implementatie Single Digital Gateway in Nederland.	medio 2019
Basisafspraken voor het kunnen voeren van regie op zijn of haar gegevens door de betreffende inwoner of ondernemer.	medio 2019
Standaardisatieagenda.	deze kabinetsperiode
Onderzoek naar sectoren waar standaarden, zoals Standard Business Reporting, kunnen bijdragen aan vermindering van administratieve lasten voor ondernemers en zakendoen met de overheid makkelijker maken.	2019
Verhogen informatieveiligheid.	deze kabinetsperiode

## 5 Klaar voor de toekomst


Enmaals per jaar actualisering Agenda Digitale Overheid.	deze kabinetsperiode
Sturing van de programma's herbezien.	2018
Actieve samenwerking opzoeken met omgeving.	deze kabinetsperiode
Metten van effecten van beleid en maatregelen.	deze kabinetsperiode
Modernisering Basisinfrastructuur.	deze kabinetsperiode



## **Bijgedragen aan deze agenda hebben:**

Belastingdienst, BD  
BZK-klankbordgroep digitale overheid voor bedrijven  
BZK-klankbordgroep e-overheid voor Burgers  
Centraal Administratie Kantoor, CAK  
Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen, CBR  
Centraal Bureau voor de Statistiek, CBS  
Centrum Indicatiestelling Zorg, CIZ  
Centraal Justitieel Incassobureau, CJIB  
Dienst Uitvoering Onderwijs, DUO  
Dienst Wegverkeer, RDW/ECV, Platform voor de InformatieSamenleving  
Erasmus Universiteit Rotterdam, EUR  
Forum Standaardisatie  
Justitiële uitvoeringsdienst Toetsing, Integriteit en Screening, Dienst Justis  
Kadaster  
Kamer van Koophandel, KvK  
Nationaal Archief, Na  
Nederland ICT  
Nederlands Register Gerechtelijk Deskundigen, NRGD  
Nederlandse Orde van Register EDP-Auditors, NOREA  
Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek, TNO  
Raad voor het Openbaar Bestuur, ROB  
Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, RVO  
Samenwerkende Universitaire Rekenfaciliteiten, SURF  
Smart Cities  
Sociale Verzekeringsbank, SVB  
Universiteit Twente, UTwente  
Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen, UWV  
Verbond van Nederlandse Ondernemingen en  
het Nederlands Christelijk Werkgeversverbond, VNO-NCW  
Vereniging Samenwerkende Nederlandse Universiteiten, VSNU





Deze uitgave is tot stand gekomen met het  
Overheidsbrede 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

[www.digitaleoverheid.nl/NLDIGibeter](http://www.digitaleoverheid.nl/NLDIGibeter)

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

Juli 2018