

Toelichting op de Monitor Digitale Overheid 2019

Bijgevoegd treft u de jaarlijkse Monitor Digitale Overheid 2019 aan. De monitor geeft inzicht in de voortgang en implementatie van de voorzieningen en bouwstenen die gezamenlijk de digitale basis van de overheidsdienstverlening vormen op peildatum 31 december 2018. De monitor laat zien dat zowel de aansluiting als gebruik van de onderdelen van de generieke digitale infrastructuur - overall - in het afgelopen jaar is toegenomen. Dit is de laatste monitor in deze vorm. De invulling van de volgende Monitor Digitale Overheid zal in overleg met de afnemers worden ingevuld langs de relevante lijnen van het bijgesloten Beleidskader Digitale Basisinfrastructuur. De informatie over aansluiting en gebruik van de digitale infrastructuur, blijft daarbij de basis en zal worden aangevuld met nieuwe indicatoren.

Bij deze toelichting is eveneens opvolging gegeven aan de motie Omtzigt/Middendorp (26643 nr. 524), de uitwerking daarvan is opgenomen bij het onderdeel MijnOverheid Berichtenbox in dit document.

Identificeren en authenticeren

Om de doelstellingen van NL DIGIbeter te kunnen realiseren is een betrouwbare, veilige en generieke digitale infrastructuur een vereiste. Om veilige toegang te krijgen tot publieke dienstverlening gebruiken burgers DigiD. Het gebruik van DigiD is in 2018 weer licht gestegen tot 307 miljoen authenticaties. Er is een verschuiving zichtbaar naar het gebruik van het versterkte veiligheidsniveau. DigiD wordt ook aangeboden via een app. Via de app hebben bijna 12 miljoen authenticaties op een verhoogd veiligheidsniveau plaatsgevonden.

Om burgers de gelegenheid te geven zaken met de overheid te kunnen doen voor iemand anders, is DigiD-machtigen ontwikkeld. De 35 aangesloten organisaties hebben 13 miljoen bevragingen gehad via DigiD Machtigen, dat is een afname van bijna 30%. Deze afname is gedeeltelijk te verklaren doordat voor het afhandelen van diensten via DigiD machtigen, de aangesloten organisaties het verificatieproces hebben geoptimaliseerd. Waar eerder voor een aanvraag meerdere verificatiemomenten waren ingebouwd, is dit nu met één bevraging afdoende gecontroleerd. Daarnaast is er sprake van een toename van het aantal gebruikte machtigingen voor Mijn Overheid, dat is gestegen van 133.000 naar bijna 1,9 miljoen keer in 2018.

Het aantal aangesloten overheidsorganisaties op eHerkenning - het authenticatiemiddel voor bedrijven en andere rechtspersonen - is toegenomen met 20% naar 403. Het gebruik vertoonde in 2018 een afname van 10% naar 5,5 miljoen authenticaties. Deze afname is te verklaren uit het feit dat steeds meer dienstverleners overstappen naar een hoger betrouwbaarheidsniveau en het enige tijd duurt voordat de bedrijven in deze transitie volgen. Het gebruik van de beheervoorziening BSN is in 2018 met 140 miljoen bevragingen met 25% gestegen ten opzichte van de vorige meting.

Portalen en berichten

Het aantal bezoeken aan het informatieportaal van de overheid, Overheid.nl, is gestegen met 20% naar bijna 40 miljoen. In Europa is afgesproken dat Nederlandse overheidsdienstverlening ook digitaal toegankelijk wordt voor burgers uit andere landen. Er komt een portaal waar burgers en ondernemers veelgebruikte diensten in het Engels

kunnen vinden: de *Single Digital Gateway* (SDG). Momenteel wordt verkend hoe Samenwerkende Catalogi – een overzicht waarin alle digitale diensten van de overheid op één plek zijn terug te vinden - kan worden ingezet om de vorderingen op de implementatie van de SDG te monitoren.

Op het Ondernemersplein is het aantal bezoeken gedaald met 15% naar 4,8 miljoen. Het aantal bezoekers daalde met 10% naar 3 miljoen. De terugval in het bereik is te verklaren doordat in 2018 is ingezet op de voorbereiding voor de overgang van het Ondernemersplein naar de website van de Kamer van Koophandel én de ontsluiting via websites van andere overheidsorganisaties. Ondernemers vinden de overheidsinformatie die zij zoeken ook bij andere overheidsorganisaties en niet enkel op het Ondernemersplein. Daarnaast is er minder ingezet op betaalde advertenties.

De doelstellingen van het kabinet m.b.t. inclusie en transparantie hebben constante aandacht. Het optimaliseren van voorzieningen binnen de digitale infrastructuur is daar een onderdeel van om zo het gebruikersgemak en de begrijpelijkheid in contacten met de overheid te optimaliseren¹. Er is groei zichtbaar in het gebruik van MijnOverheid. Het aantal actieve accounts steeg t.o.v. 2017 met 10% naar ruim 7,6 miljoen; het aantal keren inloggen steeg met 5% naar bijna 47 miljoen keer. Het onderdeel Berichtenbox, kent zowel een groei van bijna 10% in het aantal verstuurd berichten naar ruim 82 miljoen, als een groei van het aantal aangesloten organisaties naar 405, dat is bijna 20% meer dan in 2017.

In aanvulling op de jaarlijks terugkerende cijfers in de monitor Digitale Overheid vindt u hieronder in navolging van de motie Omtzigt/ Middendorp (26643 nr. 524), de aantallen berichten verzonden per organisatietype en de percentages van de berichten die in de Berichtenbox binnen 3 weken en binnen 6 weken geopend zijn over 2017 en 2018.

| Overheidsinstanties | Totaal Aantal berichten | |
|-------------------------|-------------------------|-------------------|
| | 2017 | 2018 |
| Gemeenten | 1.916.371 | 3.037.827 |
| Landelijke organisaties | 257.986 | 757.535 |
| RDW | 3.908.188 | 4.460.162 |
| Samenwerkingsverbanden | 4.197.128 | 4.145.621 |
| SVB | 1.730.701 | 1.981.410 |
| Waterschappen | 761.378 | 776.673 |
| Subtotaal | 12.771.752 | 15.159.228 |

| | | |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Belastingdienst | 47.437.307 | 50.321.000 |
| UWV | 11.965.695 | 12.502.437 |
| Totaal² | 72.174.754 | 77.982.665 |

¹ Zie ook bijgevoegde kader basisinfrastructuur.

² Berichten van niet-overheidsinstanties die gebruik maken van Berichtenbox (pensioenfondsen) zijn niet meegenomen.

| Overheidsinstanties | % Geopend binnen 3 weken | | | % Geopend binnen 6 weken | | |
|-------------------------|--------------------------|------------|-----------|--------------------------|------------|-----------|
| | 2017 | 2018 | Vershil | 2017 | 2018 | Vershil |
| Gemeenten | 66% | 66% | 0% | 71% | 73% | 2% |
| Landelijke organisaties | 64% | 62% | -2% | 69% | 69% | 0% |
| RDW | 52% | 52% | 0% | 59% | 62% | 3% |
| Samenwerkingsverbanden | 60% | 64% | 4% | 65% | 73% | 8% |
| SVB | 65% | 67% | 2% | 73% | 74% | 1% |
| Waterschappen | 57% | 57% | 0% | 64% | 67% | 3% |
| Subtotaal | 59% | 61% | 2% | 65% | 69% | 4% |

| | | | | | | |
|---------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| Belastingdienst ^{3[2]} | 42% | 43% | 1% | 45% | 47% | 2% |
| UWV ⁴ | 48% | 47% | -1% | 54% | 55% | 1% |
| Totaal | 47% | 46% | -1% | 52% | 53% | 1% |

Bij een groeiend berichtentotaal zijn de openingspercentages van de berichten bij de meeste organisaties licht gestegen in 2018. De openingspercentages variëren 45% tot 74%.

Gebruikers kunnen ook op andere manieren dan via de Berichtenbox op de hoogte zijn gebracht van de inhoud van een bericht. In veel gevallen betreft het immers jaarlijks terugkerende berichten zoals de uitnodiging tot het doen van aangifte, zijn berichten ook te lezen op specifieke 'MijnDomeinen' of is het handelingsperspectief reeds duidelijk uit de notificatie zoals bij de APK-keuring. Sommige dienstverleners, zoals de Belastingdienst sturen berichten dubbel, zowel digitaal als op papier.

Bij berichten met een noodzaak tot betalen zoals berichten van de belasting-samenwerkingen, is een aanzienlijke stijging in de geopende berichten te zien. Dit heeft mede te maken met het optreden van een leereffect: door ervaring en meer informatieve notificaties weet de ontvanger waar het repeterende of jaarlijkse bericht over gaat en wat er van hen wordt verwacht.

De berichten van partijen die enkel notificaties sturen via de Berichtenbox zoals bijvoorbeeld: *"Er is een bericht voor u in mijnUWV"* worden door gebruikers aanzienlijk minder vaak geopend.

Eind 2018 is de Berichtenbox-app gelanceerd welke inmiddels meer dan 2 miljoen keer is gedownload. De app zal pas in 2019 een zichtbaar effect hebben. Tevens heeft BZK een proces gefaciliteerd waarbij verzendende organisaties zelf een pakket aan harmoniserende maatregelen opstellen. Deze worden in 2019 en 2020 binnen MijnOverheid en de dienstverleners stapsgewijs geïmplementeerd. Speciale aandacht wordt daarbij besteed aan de betaalberichten.

³ Tellingen over de berichten van de Belastingdienst zijn bij benadering, aangezien de Belastingdienst op grond van de Wet Ebv ook berichten stuurt naar accounts die nog niet door burgers in gebruik zijn genomen.

^[2] Tellingen over de berichten van de Belastingdienst zijn bij benadering, aangezien de Belastingdienst op grond van de Wet Ebv ook berichten stuurt naar accounts die nog niet door burgers in gebruik zijn genomen.

⁴ Het UWV gebruikt de Berichtenbox enkel als notificatiedienst en verwijst gebruikers naar MijnUWV waarvoor opnieuw moet worden ingelogd.

Het gebruik van het onderdeel Lopende Zaken van mijnOverheid is met 50% gestegen naar 247.500 zaken. Deze verhoging is gedeeltelijk te verklaren doordat het Centraal Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) gebruik maakt van Lopende Zaken om de aanvragers voor een indicatiestelling op de hoogte te brengen van de status en afhandeling.

De mogelijkheid om de eigen gegevens in te zien en daarmee transparantie richting burgers te bieden, is geregeld via het onderdeel Persoonlijke Gegevens van MijnOverheid. Het aantal raadplegingen van Persoonlijke Gegevens is gestegen met ruim 15% naar zeven miljoen.

Bij de Berichtenbox voor bedrijven is het aantal aangesloten bedrijven 20% gestegen naar 23.500 en het aantal overheidsorganisaties nagenoeg stabiel gebleven op 559. Het aantal verstuurd berichten is in 2018 afgenomen met 20% naar ruim 154.000. Dit is gedeeltelijk te verklaren doordat er sprake is van een natuurlijke fluctuatie van het aantal verzonden berichten.

Gegevens en registreren

Het gebruik van data uit een aantal basisregistraties blijft groeien, vooral door het aanbieden in open data formaat. Dit is goed nieuws, omdat toename van het gebruik van de generieke digitale bouwstenen binnen de overheid zorgt voor een afname van de administratieve lasten voor burgers en bedrijven en een meer geïntegreerde en eenduidige dienstverlening van de overheid aan burgers en bedrijven.

Het Stelsel van Basisregistraties bestaat uit 10 basisregistraties. Sinds 1 juli 2018 geldt de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) als één registratie. In 2018 waren er negen volledig beschikbaar (alleen de Basisregistratie Ondergrond (BRO) was nog niet volledig beschikbaar).

Voor de goede werking van het Stelsel van Basisregistraties zijn de Stelselvoorzieningen belangrijk om de gegevensuitwisseling tussen basisregistraties en afnemers te ondersteunen. Terugmelden van onjuiste gegevens is één van de instrumenten om de kwaliteit van de basisregistraties te verbeteren. De afnemers van de basisregistraties kunnen uniform en betrouwbaar terugmelden met Digimelding. In totaal zijn er in 2018 110.000 terugmeldingen gedaan over de gegevens in de basisregistraties. Het aantal terugmeldingen verlopen via de centrale voorziening Digimelding is 6.000. In 2018 zijn er 142 overheidsorganisaties op aangesloten. Het aantal terugmeldingen dat rechtstreeks plaatsvindt is gestegen met 5% naar 100.000.

De doorontwikkeling van een centrale terugmeldvoorziening zal het komende jaar worden ingevuld in samenspraak met de afnemers.

Digilevering is een abonnementsvoorziening voor het verstrekken van gebeurtenisberichten vanuit een basisregistratie, zoals het verhuizen van een bedrijf of de geboorte van een kind. Het aantal uitgewisselde berichten via Digilevering, bleef stabiel op 25 miljoen. Het aantal aangesloten organisaties lijkt te zijn afgenomen van 47 naar 20. Dit is het gevolg van een andere wijze van tellen. Tot vorig jaar werd het totaal aantal aansluitingen geteld. Omdat één organisatie meerdere aansluitingen kan hebben,

gaf dit een vertekend beeld. Daarom is in deze monitor het aantal aangesloten organisaties geteld, ongeacht het aantal aansluitingen dat deze organisaties hebben op Digilevering.

Dienstverlening en verbinden

Digipoort zorgt er voor dat overheidsorganisaties veilig informatie kunnen uitwisselen met het bedrijfsleven. Er is een toename van 30% zichtbaar in dit berichtenverkeer naar ruim 184 miljoen in 2018. Onder andere op het terrein van Handel en Transport is sprake van een toename van het aantal berichten. Er zijn meerdere belangrijke berichtenstromen die over Digipoort gaan, waaronder het SBR berichtenverkeer, dat is in 2018 gestegen met ruim 10% naar 43 miljoen berichten. Een andere stroom over Digipoort betreft de 573.000 eFacturen. Dit is een stijging van ruim 70% ten opzichte van 2017.