

Vergaderjaar 2020–2021

**30 985**

## **Beleidsdoorlichting Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties**

**Nr. 49**

### **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 6 april 2021

#### **1. Inleiding**

In mijn brief van 4 oktober 2019<sup>1</sup> informeerde ik u over de voorgenomen beleidsdoorlichting van de artikelen 6.2 en 6.3 van hoofdstuk VII van de rijksbegroting. Deze artikelen zien op de beleidsterreinen digitale dienstverlening, informatiebeleid en de informatiesamenleving. In beleidsdoorlichtingen staan de vijftien vragen van de Regeling periodiek evaluatieonderzoek (RPE) centraal, waardoor een oordeel over de doeltreffendheid en doelmatigheid van het gevoerde beleid kan worden gevormd. In de eerdergenoemde brief informeerde ik u ook over de opzet en vraagstelling van de beleidsdoorlichting en over mijn wens om de vorige beleidsdoorlichting te benutten en om daar aansluiting bij te zoeken. Een belangrijke aanbeveling uit de vorige beleidsdoorlichting was dat de overheid bij digitale dienstverlening meer nadruk op het perspectief van burgers en bedrijven moet leggen. Daarom heb ik aanvullende vragen voor de onderzoekers gesteld, waarmee niet alleen getoetst is op de doeltreffendheid en doelmatigheid, maar ook de meerwaarde voor burgers en bedrijven kritisch tegen het licht is gehouden. De beleidsdoorlichting is door PricewaterhouseCoopers (PwC) uitgevoerd en zag op de periode 2015 – 2019. Het onderzoeksrapport treft u in de bijlage aan<sup>2</sup>. Als onafhankelijke deskundige heeft prof. dr. ir. M. Janssen zijn oordeel gegeven over de kwaliteit van het onderzoek. Dit oordeel treft u ook bijgevoegd aan<sup>3</sup>. Ik waardeer de wijze waarop PwC het onderzoek heeft uitgevoerd en de bijdrage van prof. Janssen daaraan. In deze brief ga ik eerst in op de algemene conclusies en aanbevelingen. Daarna ga ik in op de specifieke aanbevelingen op de verschillende beleidsterreinen.

<sup>1</sup> Kamerstuk 30 985, nr. 36.

<sup>2</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

<sup>3</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

## **2. Algemene conclusies**

Het rapport concludeert met betrekking tot de beleidsartikelen 6.2 en 6.3 dat het beleid overwegend doeltreffend is geweest. De beleidstheorie is tijdens het onderzoek gereconstrueerd en ook is tot een thematische indeling van de beleidsterreinen gekomen. Daarmee is aan twee aanbevelingen uit de vorige beleidsdoorlichting opvolging gegeven. Ook concludeert het rapport dat, op het ene beleidsterrein overigens meer dan op het andere, systematischer gewerkt moet worden om de doeltreffendheid en doelmatigheid in beeld te brengen. De thematische indeling die tijdens het onderzoek tot stand is gekomen, is daarin een eerste stap en draagt daaraan bij. Verder biedt het rapport een systematisch overzicht van waar mensen op zijn ingezet en waar middelen aan besteed zijn. Verder constateert het rapport dat op verschillende beleidsterreinen beleidsmatige vooruitgang geboekt is.

### *2.1 Doeltreffendheid*

Ik deel de conclusie dat op het niveau van de beoogde maatschappelijke effecten niet altijd sluitend is vast te stellen of deze gerealiseerd zijn. Een van de oorzaken daarvan is dat op verschillende beleidsterreinen pas recent de eerste stappen gezet zijn. Een andere reden is dat de aandacht redelijk recent verschoven is en meer op het belang van de gebruiker en op toegankelijkheid van de dienstverlening is komen te liggen. Ik sluit me aan bij het oordeel van prof. Janssen, dat dit karakteristiek zijn van het digitale tijdperk en dat dit onder meer inherent is aan de razendsnelle technologische ontwikkelingen die daarmee gepaard gaan. De genoemde verschuivingen van de beleidsdoelstellingen zijn overigens niet per toeval ontstaan, maar door het inzicht dat digitalisering pas succesvol kan zijn, als het een oplossing biedt voor alledaagse maatschappelijke gebeurtenissen en uitdagingen, als iedereen met de digitale ontwikkelingen mee kan, en als de zeggenschap van burgers en bedrijven daarmee versterkt wordt. Voorheen werd met het gevoerde beleid voornamelijk beoogd om digitale diensten en voorzieningen uit te breiden. Ik ben het eens met de conclusie dat het aanbod van betrouwbare digitale dienstverlening en het gebruik daarvan in de afgelopen jaren is toegenomen. In het rapport wordt geconcludeerd dat inmiddels meer aandacht is ontstaan voor maatschappelijke uitdagingen en het versterken van de zeggenschap van burgers en bedrijven. Hoewel niet vast is komen te staan dat het gevoerde beleid significant hieraan heeft bijgedragen is dit op zichzelf een goede ontwikkeling.

### *2.2 Doelmatigheid*

Ik deel ook de conclusie dat de doelmatigheid van het gevoerde beleid slechts op enkele beleidsterreinen is waargenomen. Een van de oorzaken daarvan ligt in de nauwe relatie tussen doeltreffendheid en doelmatigheid. Beleid waarvan immers niet sluitend is vast te stellen of het doeltreffend geweest is, kan per definitie niet als volledig doelmatig worden gekwalificeerd. Een andere reden daarvoor is dat vaak geen benchmarks beschikbaar zijn om de uitgaven tegen af te zetten. Door het ontbreken van recente benchmarks is vaak moeilijk in te schatten of de uitgaven voor digitale voorzieningen redelijk of hoog zijn.

## **3. Algemene aanbevelingen**

Om de doeltreffendheid en doelmatigheid te vergroten, beschrijft het rapport vier concrete aanbevelingen.

### *3.1 Optimaliseer de inzet van capaciteit en middelen*

De thematische indeling waar PwC in het rapport toe gekomen is, biedt inzicht in de feitelijke inzet van capaciteit en middelen. Ik zal dit inzicht gebruiken om de inzet daarvan, afhankelijk van de precieze beleidsdoelstellingen van de komende tijd, te optimaliseren.

### *3.2 De aanbeveling om te overwegen nog sterker in te zetten daar waar de meeste kans ligt om digitale inclusie te bevorderen*

De aanbeveling om nog sterker op digitale inclusie in te zetten onderschrijf ik. Dit past bij het belang dat zowel kabinet als parlement, maar ook de Nationale ombudsman aan inclusie hechten. We willen dat iedereen in onze samenleving mee kan (blijven) doen. De afgelopen jaren is dan ook ingezet op de bevordering van digitale inclusie. Met de uitbraak van het coronavirus hebben we nadrukkelijk gemerkt hoe belangrijk digitaal mee kunnen doen is voor zaken in het dagelijkse leven, zoals werk, school en sociaal contact. Ik neem de aanbeveling om nog meer op digitale inclusie in te zetten over, waarbij ik concreet zal uitwerken wat de beoogde beleidsdoelstellingen van het inclusiebeleid zijn, om te borgen dat de doeltreffendheid en doelmatigheid hiervan in de toekomst kan worden vastgesteld.

### *3.3 De aanbeveling om de overkoepelende visie naar beleid door te vertalen.*

Het kabinet heeft met NL DIGIbeter beoogd om visie, beleid en bijbehorende acties en programma's (ook interbestuurlijk) bij elkaar te brengen. Met NL DIGIbeter wordt inzichtelijk gemaakt hoe de doelen naar activiteiten vertaald worden. Deze doelen en activiteiten worden jaarlijks geactualiseerd. De aanbeveling om meer vanuit portfolio op resultaten te sturen, wordt handen en voeten gegeven door verdere invulling van het portfoliomanagement. Hierdoor ontstaat een nog beter afgestemde programmering, die samenhangt met de kabinetsreactie<sup>4</sup> op de rapporten over governance en financiering van de generieke digitale infrastructuur (GDI) van 13 juli 2020. Daarin worden aanbevelingen gedaan om de regie op de basisinfrastructuur te versterken. Het kabinet is voornemens de Tweede Kamer in het voorjaar hierover nader te informeren.

### *3.4 De aanbeveling om de monitoring en evaluatie te versterken en de beleidstheorie actueel te houden*

Ik ben voornemens om dit jaar een aantal experts bijeen te brengen. Deze experts krijgen tot taak om te onderzoeken hoe de fases van nulmeting, monitoring, evaluatie en bijstelling van het beleid het beste vorm kan worden gegeven. Ook krijgen deze experts tot opdracht om daar praktische, realistische, haalbare en uitvoerbare voorstellen voor te doen, om daarmee zowel oud als nieuw beleid naar een hoger niveau te tillen. Daarbij is van belang dat de verschillende onderdelen van de digitale overheid verschillende karakters hebben. De experts kunnen voortborduren op het onderzoek onder burgers en ondernemers naar hun oordeel over de dienstverlening.<sup>5</sup> Ook kunnen deze experts gebruik maken van benchmarks. In bijna alle lidstaten van de Europese Unie zijn immers soortgelijke digitale voorzieningen voorhanden. Daarnaast zijn veel overheidsvoorzieningen ten dele ook te vergelijken met functionaliteiten die in de markt gebruikt worden. Door benchmarks uit te voeren kan een goede basis gelegd worden voor een gesprek over de redelijkheid en

<sup>4</sup> Kamerstuk 26 643, nr. 706.

<sup>5</sup> Bijlage bij kamerstuk 26 643, nr. 644.

hoogte van de kosten. Daarom wil ik het uitvoeren van benchmarks in gang zetten.

#### **4. Reactie op de beantwoording van mijn aanvullende vragen**

- 1) In hoeverre leveren de financiële en beleidsmatige instrumenten behorend bij artikel 6.2 en 6.3 een effectieve en efficiënte bijdrage aan:
  - a. het borgen van rechten en plichten van burgers en bedrijven in de informatiesamenleving?

De aandacht voor de digitale transformatie en de impact daarvan op grondrechten en samenleving is relatief nieuw binnen het ministerie. Ik ben het eens met PwC dat de doeltreffendheid en doelmatigheid van instrumenten, in het bijzonder of deze in de praktijk leiden tot borging van mensenrechten, zich vanwege de recente start vooralsnog moeilijk laten meten. De activiteiten op het gebied van publieke waarden en mensenrechten zijn in 2018 van start gegaan. Daarbij is vooral ingezet op activiteiten die bijdragen aan het identificeren van juridische lacunes, aan meer helderheid over hoe wet- en regelgeving zich tot digitaliseringsvraagstukken verhoudt en instrumentenontwikkeling om risico's te identificeren en te voorkomen. De uitkomsten in termen van output van deze activiteiten zijn aan de hand van onderzoek en concrete producten goed vast te stellen. Ik vind dat hiermee een robuust kader is gecreëerd om op een verantwoorde wijze technologie en algoritmische data-analyses in te zetten door overheden en bedrijven. Het genoemde kader zal komend jaar, aan de hand van toepassing in de praktijk, verder getoetst worden op effectiviteit en uitvoerbaarheid. Dit zal plaatsvinden in onder andere de zogenoemde ELSA (Ethical, Legal, Social Aspects) labs van de Nederlandse AI coalitie en bij de Audit Dienst Rijk. Een helder kader is ook van belang om betere controle en toezicht te houden. Het bestaan en het toepassen van een mensenrechten impact assessment op algoritmen of een audit toetsingskader op algoritmen bijvoorbeeld, geven (interne en externe) toezichthouders instrumenten in handen om beter toezicht te kunnen houden. Verkend zal worden welke algoritmen ter raadpleging kunnen worden voorgelegd aan toezichthouders en in hoeverre deze gekoppeld kunnen worden aan openbaarheid, bijvoorbeeld in een register. Door meer toepassing in de praktijk moet het mogelijk worden om conclusies te kunnen trekken over de outcome, over in hoeverre mensenrechten geborgd of geschonden worden. Daarnaast zullen we onderzoek blijven doen, bijvoorbeeld naar in hoeverre in de overheidsuitvoering sprake is van borging of schending van mensenrechten in algoritmische data-analyses, waarbij het accent onder meer op de praktijk zal liggen.
  - b. een voor burgers en bedrijven veilige/snelle/betrouwbare digitale overheidsdienstverlening?

Uit de beleidsdoorlichting blijkt dat het gebruikersgemak van veel voorzieningen, van MijnOverheid en Overheid.nl in het bijzonder, in de afgelopen jaren sterk is vergroot. Daarmee kunnen geboden diensten gemakkelijker en sneller worden gebruikt. Daar zijn eFacturieren en SBR, twee belangrijke generieke voorzieningen voor gestandaardiseerd berichtenverkeer tussen ondernemers en de overheid, goede voorbeelden van. Deze voorzieningen dragen bij aan regeldrukvermindering voor bedrijven en dragen bij aan een betere dienstverlening. Ik vind dat deze lijn in de toekomst moet worden voortgezet. In de beleidsdoorlichting wordt daarnaast een drietal aanbevelingen

gedaan. Al deze aanbevelingen neem ik over en ik ga hieronder kort op iedere aanbeveling in. Het rapport adviseert te meten wat mogelijk is. In de afgelopen jaren zijn de nodige studies uitgevoerd die meer inzicht hebben gegeven in de wensen en behoeften van gebruikers, maar ook in wie die gebruikers zijn. We blijven onderzoek doen om inzicht te krijgen in de optimale inrichting van digitale dienstverlening. Het gericht uitvoeren van onderzoek maakt hier onderdeel van uit. De conclusies uit deze onderzoeken zullen voor de prioritering van doorontwikkeling en verbetering van de dienstverlening gebruikt worden. Daarbij is ook de aansluiting op de dienstverlening van andere overheidsdienstverleners belangrijk. Ook de aanbevelingen om interdepartementaal de één-overheidsstrategie te bepalen neem ik over. Ik herken mij in het geschetste beeld dat er meer mogelijkheden zijn om de overheidsbrede (web)portalen beter op elkaar aan te laten sluiten. Er is een interdepartementale stuurgroep (1Overheid) opgericht, die zich richt op het ontsluiten en verbinden van bestaande producten en diensten en die aan een gezamenlijke aanpak voor betere Overheidscommunicatie en -dienstverlening werkt. Verder zetten we langs de lijn van levensgebeurtenissen in op meer gemak, meer herkenbaarheid en meer overzicht. Daarbij bekijk ik in eerste instantie of bestaande initiatieven op het gebied van betere informatievoorziening, grotere herkenbaarheid en betere ondersteuning kunnen worden opgeschaald. De afgelopen jaren is met succes ingezet op de verbetering van de voorzieningen als MijnOverheid, Overheid.nl en het Ondernemersplein. Ondanks deze inspanningen herken ik mij in de conclusie dat onvoldoende geïnvesteerd is in de naamsbekendheid van deze voorzieningen. Nog te veel mensen zijn niet op de hoogte van het bestaan van voorzieningen die hen meer overzicht en gemak kunnen bieden. Anticiperend hierop is in de afgelopen tijd onderzocht of MijnOverheid een breder platform voor burgers kan worden; een platform waarop zij digitaal met de overheid in contact kunnen treden. Daarbij is in het bijzonder gekeken naar het kunnen stellen van vragen en het kunnen reageren op berichten. Voor het stellen van vragen heeft de overheid al het Loket Informatie rijksoverheid ingericht. Daar kunnen burgers op werkdagen van 8:00 tot 20:00 terecht met vragen en suggesties. Dit kan telefonisch via het nummer 1400, maar ook via e-mail, Whatsapp, Twitter en Facebook. In veel gevallen kunnen vragen direct beantwoord worden, in andere gevallen kan de vraagsteller doorverwezen worden naar de organisatie die de vraag kan beantwoorden of worden vragen in behandeling genomen en doorgeleid naar bijvoorbeeld het verantwoordelijke departement zodat dat de vraag kan beantwoorden. Jaarlijks worden nu op deze manier 400.000 vragen beantwoord. MijnOverheid kent op dit moment nog geen koppeling, waarmee burgers naar het Loket Informatie rijksoverheid worden doorgeleid. Deze koppeling wordt momenteel verkend. Burgers kunnen immers vragen hebben, maar onbekend zijn met het bestaan van de reeds beschikbare mogelijkheden. De naamsbekendheid van deze voorzieningen zal burgers en ondernemers helpen. We zullen ook inzetten op een grotere mate van vindbaarheid van het Ondernemersplein. Dit doen we voornamelijk via bestaande en bekende uitvoerders voor ondernemers zoals de Kamer van Koophandel. Ten slotte zal ik me inzetten voor een grotere samenhang tussen de verschillende overheidsbrede portalen.

- c. de inrichting, beschikbaarstelling, instandhouding, werking, beveiliging en betrouwbaarheid van generieke voorzieningen?

Ik ben het er mee eens dat het belang van authenticatie toeneemt en erken dat met betrekking tot veiligheid vooral bij identificatie en authenticatie een belangrijke slag gemaakt moet worden. In dat kader verwijs ik naar de actielijnen die in mijn brief van 28 september 2020<sup>6</sup> uiteen zijn gezet, en waarmee ik heb toegezegd de regierol in het stelsel te versterken, de complexiteit beheersbaar te maken en ook de architectuurfunctie binnen het domein te versterken. Verder informeerde ik u in de genoemde brief dat de inwerkingtreding van de Wet digitale overheid en de bijbehorende uitvoeringsregelgeving noodzakelijk en randvoorwaarden voor de start van het stelsel zijn. Momenteel zijn het wetsvoorstel en de bijbehorende algemene maatregelen van bestuur bij de Eerste Kamer aanhangig. Om spoedig na politieke besluitvorming te kunnen starten worden nu al wel voorbereidingen getroffen voor de uitrol van het stelsel, waaronder de toelating van private middelen.

- 2) In hoeverre is de digitale overheid voor iedereen toegankelijk? Ik onderschrijf de conclusie uit het rapport dat op het gebied van toegankelijkheid van de digitale overheid voortgang is geboekt. Er is echter ten aanzien van de toegankelijkheid van apps en websites nog werk te verrichten. Verder deel ik de verwachting dat het wettelijk vastleggen van de toegankelijkheidseisen zal bijdragen aan de naleving daarvan. Overheidsorganisaties zijn sinds 23 september 2020 verplicht om voor hun websites een actuele toegankelijkheidsverklaring te publiceren. In het geval nog niet aan alle toegankelijkheidseisen is voldaan, moet aan de verklaring een plan toegevoegd worden met verbetermaatregelen. Vanaf juni 2021 zijn overheidsorganisaties ook verplicht om voor hun mobiele apps een toegankelijkheidsverklaring te publiceren. Daarom zijn aanjaagteams<sup>7</sup>, waaronder van de VNG, ingezet om overheden zonder toegankelijkheidsverklaring bij te staan om alsnog verklaringen op te stellen en te publiceren. Het VNG aanjaagteam gaat actief bestuurders en de CIO-functie bij gemeenten benaderen die nu nog achterblijven met het digitaal toegankelijk maken van hun websites. Daarnaast is er het expertisecentrum DigiToegankelijk ([www.digitoegankelijk.nl](http://www.digitoegankelijk.nl)) waar overheidsorganisaties voor vragen en ondersteuning terecht kunnen over hoe ze hun websites en apps toegankelijker kunnen maken en hoe dat het beste kan worden georganiseerd. Ook onderschrijf ik de conclusie dat de activiteiten op dit beleidsterrein hebben bijgedragen aan een groter aantal mensen dat digitaal zelfredzaam is. Het is waarschijnlijk dat een groot aantal, vooral oudere burgers, niet mee kan. Een bredere aanpak is vereist om nog meer mensen effectief gebruik te kunnen laten maken van de mogelijkheden die een digitale overheid biedt. De publiek-private initiatieven die recent opgezet<sup>8</sup> zijn, maken daar onderdeel van uit en zullen worden uitgebreid. Ik ben voornemens om samen met de Alliantie Digitaal Samenleven de komende jaren met activiteiten in ieder geval in te zetten op de volgende doelgroepen: senioren, (jong)werkenden met technostress, 18-jarigen en opvoeders en kinderen. Met vertegenwoordigers van deze groepen en betrokken partijen werken we aan actieplannen die de specifieke problematieken en behoeften van deze groepen adresseren. Als het gaat om mensen die altijd hulp zullen behoeven, zien we dat resultaten daar niet zichtbaar zijn of nog niet zijn behaald. Vooral

<sup>6</sup> Kamerstuk 26 643, nr. 711.

<sup>7</sup> Een aanjaagteam is een groep mensen die organisaties aanspoort om – in dit geval – meer te doen aan de digitale toegankelijkheid van hun websites en apps. Hierbij wijzen ze organisaties ook op het bestaande hulpaanbod van onder andere DigiToegankelijk.nl en Gebruiker Centraal.

<sup>8</sup> Zoals onder meer het ouderenprogramma (Aan/Uit), de DigiHulplijn (0800-1508) en de actie #allemaaldigitaal

de mogelijkheid om te machtigen tot authenticatie kan hierin een belangrijke rol spelen. Binnen dit programma wordt voor burgers die niet of minder digitaal vaardig zijn onder meer gewerkt aan gebruiksvriendelijke en laagdrempelige oplossingen, om daarmee een beroep te kunnen doen op hulp van anderen. Deze voorziening wordt komend jaar als eerste uitgerold in de zorgsector, waarna andere sectoren zullen volgen. Naast de inspanningen op begrijpelijkheid en digitale toegankelijkheid is er blijvende aandacht voor mensen die moeite hebben om informatie te vinden over overheidsdiensten. Voor hen is het Informatiepunt Digitale Overheid, een fysieke plek in bibliotheken waar zij informatie kunnen krijgen over overheidsdiensten. Vanaf 1 juli 2019 zijn er meer dan 90 Informatiepunten Digitale Overheid in bibliotheken geopend. Diensten voor specifieke doelgroepen moeten op de doelgroep afgestemd zijn. Wanneer burgers contact met de overheid hebben, bieden overheidsorganisaties daar passende ondersteuning bij, bijvoorbeeld via een telefonische helpdesk of een balie. Met het wetsvoorstel Modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, dat bij de Tweede Kamer aanhangig is, wordt het recht op passende ondersteuning vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht.

3) In hoeverre staat de gebruiker centraal en worden er maatschappelijke vraagstukken opgepakt?

Uit de beleidsdoorlichting komt naar voren dat de gebruiker centraal staat, in die zin dat het beleidsterrein digitale inclusie nadrukkelijk op de agenda gezet is. De doeltreffendheid van de activiteiten op dit beleidsterrein kan echter niet aangetoond worden. Dat is enerzijds omdat pas recent de eerste stappen gezet zijn, anderzijds omdat onvoldoende metingen gedaan zijn om de beoogde effecten van het beleid waar te kunnen nemen. Uit de gereconstrueerde beleidstheorie, die uit de doorlichting is voortgekomen, blijkt duidelijk dat er met focus aan maatschappelijke problemen wordt gewerkt. Het rapport concludeert dat, met de beleidstheorie in beeld, de volgende stap is om mensen en middelen gericht te alloceren, de monitoring verder in te richten en steeds meer in te zetten op die activiteiten waarvan is gebleken dat ze voldoende doelmatig en doeltreffend zijn. Om te weten hoe burgers en ondernemers de overheidsdienstverlening ervaren en welke verbeterpunten zij zien, doen we jaarlijks onderzoek naar de ervaringen met meest voorkomende contacten met de overheid. In oktober 2019 informeerde ik u dat uit onderzoek<sup>9</sup> onder iets meer dan 3700 burgers en bedrijven bleek dat ruim 60% van de respondenten tevreden was met overheidsdienstverlening. Eenvoudige en persoonlijke dienstverlening werd niet alleen gemist, maar ook belangrijk gevonden. Dit onderzoek is in 2020 herhaald. Ik onderschrijf dat recent onderzoek<sup>10</sup> onder 4080 burgers en ondernemers een stijging in waardering van de overheidsdienstverlening laat zien. Van de ondervraagden is 71% tevreden over de ervaren kwaliteit van de huidige overheidsdienstverlening. Begrijpelijkheid van de informatie wordt door mensen genoemd als de belangrijkste voorwaarde voor goede dienstverlening. Net als vorig jaar is de realisatie van één landelijke website voor alle overheden waarop alle zaken geregeld kunnen worden de enige innovatie die door een meerderheid van de ondervraagden gewenst is. Daarna volgen het gepersonaliseerde online overzicht van alle transacties met de overheid en één landelijk telefoonnummer. De mogelijkheden van de harmonisering van de dienstverlening worden interdepartementaal verkend. We blijven werken aan een overheid waar de informatie en dienstverlening voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk zijn. In het

<sup>9</sup> Bijlage bij kamerstuk 26 643, nr. 644.

<sup>10</sup> Bijlage bij kamerstuk 26 643, nr. 721.

kader van begrijpelijke taal zijn inmiddels ruim 20.000 overheidsstukken verbeterd. Daarnaast deelt de Direct Duidelijk Brigade tips, jargonlijsten, voorbeelden en modelbrieven via [www.directduidelijk.nl](http://www.directduidelijk.nl). Ook is de Direct Duidelijk Doen-regeling toegevoegd aan het aanbod van de Brigade. Dit hulppakket bestaat onder andere uit digitale trainingen en een taalhulplijn. Bij overheidsdiensten moeten het belang van burgers en gebruikersvriendelijkheid voorop staan. Gebruiker Centraal is een groep medewerkers bij overheidsorganisaties die hulpmiddelen ontwikkelt en activiteiten organiseert om de dienstverlening van de hele overheid beter te maken. Voorbeelden hiervan zijn de Toolkit Inclusie, de Kennisbank Beeldtaal, het spel Optimaal Digitaal en het NL Design System. Ook organiseert Gebruiker Centraal bijeenkomsten waarin kennis wordt uitgewisseld over het verbeteren van de dienstverlening en ondersteunt het de activiteiten van de Direct Duidelijk Brigade. Mensen lopen in het dagelijkse leven tegen concrete vraagstukken op zoals toegang tot werk, hybride werken, afval op straat, samenwerking tussen ondernemers in de regio, stress- en burn-outpreventie, communicatie en inclusie en leefbaarheid in de buurt. In november 2020 heeft Gebruiker Centraal de Design sprint week georganiseerd. Verspreid over het hele land hebben 30 teams met in totaal bijna 200 deelnemers concrete oplossingen uitgewerkt voor de genoemde vraagstukken. Op deze manier wordt er concreet invulling gegeven aan het centraal zetten van mensen in de overheidsdienstverlening en worden er oplossingen gezocht voor de knelpunten waar zij tegen aanlopen. Ook in 2021 gaat Gebruiker Centraal door met deze activiteiten.

## **5. Aanbevelingen op specifieke thema's**

Het rapport adviseert om de inzet op een aantal beleidsterreinen te intensiveren.

### *5.1 Aanbevelingen op Regie op Gegevens*

Wat betreft regie op gegevens geldt dat de voornemens van de beleidsbrief uit 2019<sup>11</sup> deels al uitgevoerd worden en ook in een meerjarige implementatie-aanpak zijn opgenomen. Deze aanpak wordt afgestemd in een daarvoor opgerichte stuurgroep onder het OBDO. De stuurgroep is een afspiegeling van collega-beleidsdepartementen, registerhouders, leveranciers en medeoverheden. Voor het programma is structureel budget beschikbaar. In deze fase van het programma staat de fundering voor het delen van gegevens met derden centraal. Deze fase staat daarmee in het teken van het vastleggen van het wettelijke kader (tranche II van de wet Digitale Overheid) met spelregels en afspraken daarvoor. Ook komt in deze fase het faciliteren van standaarden en voorzieningen voor burgers aan bod, waarmee zij op termijn digitaal inzage in hun eigen gegevens krijgen, in de verwerking daarvan, deze kunnen corrigeren en met derden kunnen delen. De kennis uit de voorgaande fase van het programma regie op gegevens wordt in deze nieuwe fase actief benut. BZK heeft in de programmering continu aandacht voor de ervaring van gebruikers bij pilots en eerste toepassingen van regie op gegevens. Aansluitend bij de expertise van het programma Mens Centraal is bijvoorbeeld vervolgonderzoek in voorbereiding en deels al in uitvoering. Het is de bedoeling in vervolgstappen steeds vanuit het gebruikersperspectief van de burger de vinger aan de pols te houden. Het programma bundelt die inzichten, deelt die kennis, en benut die voor bijsturing waar nodig.

<sup>11</sup> Bijlage bij kamerstuk 32 761, nr. 147.



## 5.2 Aanbevelingen op Identificatie en authenticatie

Om burgers goed online zaken te kunnen laten doen, is cruciaal dat een stelsel van betrouwbare middelen voor identificatie en authenticatie beschikbaar is. Ik erken het grote belang dat het rapport hecht aan snelle en kwalitatief goede uitrol van betrouwbare identificatiemiddelen. Momenteel werkt de overheid aan de uitrol van het eID-stelsel, met hierin middelen op een hoger betrouwbaarheidsniveau; hier vallen onder andere DigiD substantieel en DigiD hoog onder. Voor bedrijven wordt het eHerkenning stelsel uitgebreid. Ik zie dat steeds meer partijen in hun dienstverlening een hoger betrouwbaarheidsniveau verlangen. Hier zal ik voldoende capaciteit voor vrijmaken. Met de inwerkingtreding van de Wet Digitale Overheid (WDO) zal de wettelijke basis voor het eID-stelsel geboden worden. De WDO volgt de lijn van het bieden van een betrouwbaar publiek authenticatiemiddel (DigiD) en daarbij een toelatingsmodel voor alternatieve (private) identiteitsmiddelen. De eisen om voor deze alternatieve (private) digitale middelen te worden toegelaten, worden momenteel uitgewerkt. Naast de beschikbaarheid van alternatieve (private) digitale identiteitsmiddelen blijft de focus, zoals het rapport ook aanbeveelt, op digitale inclusie liggen. Iedereen moet deze digitale identiteitsmiddelen kunnen gebruiken. Dit zorgt ervoor dat we als gehele overheid en private sector samen moeten werken om een inclusief stelsel van digitale identificatiemiddelen mogelijk te maken. Hier zal ik op toezien en indien nodig extra capaciteit voor vrijmaken. Ook op Europees niveau lopen gesprekken met de Europese Commissie om een stelsel van Europese digitale identiteiten mogelijk te maken. De nieuwe Europese Commissie heeft hier een van haar belangrijkste doelstellingen van gemaakt en werkt onder andere aan de revisie van de eIDAS verordening. Ik erken het belang van het aansluiten van de Nederlandse eID infrastructuur op de Europese initiatieven op dit domein.

## 5.3 Aanbevelingen op Portalen

Om meer één gebruikersvriendelijke overheid neer te zetten, moeten we de digitale overheid vanuit de leefwereld van burgers en ondernemers ontwerpen. We bekijken collectief, stap voor stap, per levensgebeurtenis, onze overheidsdienstverlening opnieuw. In een levensgebeurtenis komen vaak veel (digitale) diensten samen. Door hier als overheidsdienstverleners samen aan te werken worden processen beter op elkaar afgestemd en verbonden vanuit een levensgebeurtenis. Hierdoor ervaren gebruikers geen verschillende loketten, maar zoveel mogelijk een klantvriendelijke overheid. Voor het succesvol beantwoorden van vragen vanuit de leefwereld van mensen is ook één integraal (digitaal) platform nodig. Belangrijk hierbij is dat de overheid, aan de «achterkant» van de dienstverlening, stap voor stap aan een betere samenwerking werkt. Dit platform is dan bedoeld als een «digitale voordeur» waarmee burgers en bedrijven met de integrale dienstverlening in contact komen. Het is niet bedoeld om de dienstverlening van overheden over te nemen. Belangrijke onderdelen van dit loket worden momenteel vormgegeven door rijksoverheid.nl, mijnoverheid.nl en overheid.nl. De behoefte aan één centrale loketfunctie en betere samenwerking tussen de overheden is ook in de Brede Maatschappelijke Heroverweging *Betere overheid richting burgers en bedrijven*, daarna in het rapport *Werk aan uitvoering* en onlangs in de Kabinetsreactie op het rapport «Ongekend onrecht» beschreven. Graag neem ik deze vraag mee in de verdere uitwerking van de Werkagenda voor de uitvoering. Bij het onderzoek<sup>12</sup> naar één integraal overheidsloket

<sup>12</sup> Het onderzoek naar aanleiding van de motie van het lid Van der Graaf, over één centraal fysiek overheidsloket bij gemeenten waar kwetsbare burgers met hun hulpvraag terecht kunnen, Kamerstuk 35 570 VII, nr. 24.

bij gemeenten wil ik graag één digitaal loket en een lokaal fysiek loket onderzoeken.

#### *5.4 Aanbevelingen op Digitale Inclusie*

Als kabinet staan we ervoor dat iedereen in onze (digitale) samenleving mee kan (blijven) doen. In deze kabinetsperiode hebben we hulpmiddelen zoals het Informatiepunt Digitale Overheid en de DigiHulplijn opgezet. Deze hulpmiddelen bieden een basis voor mensen om op terug te vallen als ze moeite hebben met digitalisering. Onze inzet op digitale inclusie heeft echter blijvende aandacht nodig. Mensen die moeite met digitalisering hebben, moeten terug kunnen vallen op een ondersteuningsnetwerk. Cursussen om digitale vaardigheden aan te leren, een DigiHulplijn om vragen te stellen als men er even niet uitkomt met het digitale apparaat, maar ook een Informatiepunt Digitale Overheid waar je fysiek binnen kan lopen met vragen over informatie van overheidsdiensten. De vergaande digitalisering van onze samenleving roept ook nieuwe vraagstukken op voor bijvoorbeeld (jong) werkenden en hoe zij met techno stress om moeten gaan en voor opvoeders hoe zij hun kinderen begeleiden in de omgang met digitalisering. De mate van digitaal bewustzijn en het overzien van kansen en risico's van digitalisering zal de komende jaren steeds meer een vraagstuk zijn waarmee de overheid in samenwerking met de samenleving aan de slag zal gaan. Digitale inclusie is een opgave die we gezamenlijk op zullen moeten pakken. De Alliantie Digitaal Samenleven, waarin publieke, private en maatschappelijke partners zich verenigd hebben om digitale inclusie te bevorderen zal hierbij een belangrijke rol vervullen. Digitale inclusie vergt ook afdoende politieke en maatschappelijke aandacht om daadwerkelijk te zorgen dat iedereen mee kan doen in onze (digitale) samenleving.

#### **6. Tot slot**

Het rapport biedt waardevolle inzichten waarop voortgebouwd kan worden. De inzichten uit het rapport worden gebruikt om het beleid rondom de digitale overheid verder te verbeteren. Dat zal ook nodig zijn, want op beleidsonderdelen als regie op gegevens, portalen en inclusie is nog genoeg te doen. Dat doen we in stappen. En we gaan de meetbaarheid van de doeltreffendheid en doelmatigheid van het beleid verbeteren.

De Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
R.W. Knops