



> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Aan de voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-  
Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA Den Haag

**Ministerie van  
Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties**

Turfmarkt  
Den Haag  
Postbus 20011  
2500 EA Den Haag  
Nederland  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)  
[https://nl-  
nl.facebook.com/minbzk/](https://nl-nl.facebook.com/minbzk/)  
[www.linkedin.com/company/  
ministerie-van-bzk](http://www.linkedin.com/company/ministerie-van-bzk)

Datum 29 juni 2020  
Betreft Agenda Digitale Overheid: NL DIGIbeter actualisatie 2020

**Kenmerk**  
2020-0000374147

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**  
5

Hierbij bied ik uw Kamer de geactualiseerde versie van NL DIGIbeter 2020, de Agenda Digitale Overheid, aan. Hierin wordt gerapporteerd over de voortgang van acties uit NL DIGIbeter 2019 en zijn de acties voor 2020-2021 beschreven. Deze agenda valt samen met de Nederlandse Cybersecurity Agenda onder de paraplu van de Nederlandse Digitalisering Strategie welke recent aan uw Kamer aangeboden is.

Digitalisering is allesomvattend en raakt dagelijks aan het leven van iedereen in Nederland. Dat werd duidelijk in de afgelopen maanden, waarin we van de een op de andere dag moesten omschakelen naar digitaal werken, digitaal onderwijs volgen en het gebruik van digitale dienstverlening.

Het belang van een goed gedigitaliseerde overheid wordt hiermee nogmaals benadrukt. Een digitale overheid is nodig, zodat ook in tijden dat fysiek contact beperkt mogelijk is, burgers hulp en ondersteuning kunnen krijgen en ondernemers toegang hebben tot inkomensvoorzieningen zoals de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo). en

Toch is het nog maar twee jaar geleden dat we enkele digitale voorzieningen vitaal hebben verklaard. Met gepaste trots meld ik dat onze digitale infrastructuur tijdens de afgelopen periode stabiel heeft gewerkt. De systemen kunnen het aan. De komende tijd moeten we de lessen die we in de afgelopen intensieve maanden en eerdere jaren hebben opgedaan gebruiken om de digitale overheid verder te verbeteren. Dat werkt als een vergrootglas; het belicht het belang van gebruiksvriendelijke, toegankelijke en betrouwbare dienstverlening en laat zien welke uitdagingen, zoals veiligheid, privacy en toegankelijkheid voor iedereen, dit met zich mee brengt. Het uitgangspunt is en blijft dat we de menselijke maat in het oog houden en dat iedereen mee kan blijven doen.

De geleerde lessen leiden tot drie aandachtspunten waar we in NL DIGIbeter 2020 extra aandacht aan besteden:

1. We nemen extra maatregelen die zorgen dat iedereen (digitaal) mee kan blijven doen.
2. We blijven zorgen voor veilige en betrouwbare digitale dienstverlening, waarbij de mens centraal staat. Burgers en ondernemers moeten nu en in

de toekomst steeds makkelijker digitaal zaken kunnen doen met de overheid.

3. We hebben extra aandacht voor de ethische vragen die de inzet van technologie om maatschappelijke doelen te realiseren oproept.

In vijf hoofdstukken behandelt NL DIGIbeter 2020 thema's die relevant zijn voor de digitale transformatie van de overheid. De bijlage bij de agenda biedt per actielijn inzicht in de voortgang, concrete resultaten en de te verwachten resultaten. Ik licht graag een aantal thema's uit de agenda uit:

#### De aanpak levensgebeurtenissen: werken als één overheid

In 2019 is een grootschalig onderzoek<sup>1</sup> uitgevoerd naar het oordeel van burgers en ondernemers over de dienstverlening van de overheid. Ruim 60 procent bleek tevreden met de dienstverlening en 25 procent gaf aan ontevreden te zijn. Uit het onderzoek kwam ook naar voren dat mensen persoonlijke dienstverlening belangrijk vinden en dat op dit vlak verbetering mogelijk is. De mens centraal zetten betekent dat we moeten weten wat mensen belangrijk vinden. Onder andere met de aanpak levensgebeurtenissen zorgen we dat we vanuit de behoefte van de burgers vertrekken en dat de dienstverlening in samenhang en samenwerking wordt aangeboden, als één overheid. Een naadloze overheidsdienstverlening waarmee burgers en ondernemers zo eenvoudig mogelijk hun zaken met de overheid kunnen regelen. Een van de concrete producten die in het kader van NL DIGIbeter is ontwikkeld en deels gefinancierd is uit de Innovatiepost is een chatbot. De innovatiegroep Chatbots bestaat uit VNG Realisatie, A&O Fonds, de gemeenten Tilburg, Utrecht en Dongen, Drechtsteden en de Vereniging Directeuren Publiekszaken. De chatbot is onlangs als proef van start gegaan in de gemeente Dongen.

#### Innovatie

Met het ondersteunen van innovaties zetten we in op de ontwikkeling van dienstverlening die inclusiever, persoonlijker, gebruiksvriendelijker en veiliger is. Innovatie is een middel om (versneld) oplossingen te bieden voor maatschappelijke vraagstukken en om overheidsdienstverlening slimmer in te richten.

Het Innovatiebudget is een voorbeeld van een nieuwe manier van werken: hierin selecteren we projecten die op een andere manier kijken naar oplossingen voor bestaande maatschappelijke vraagstukken. Eén van de succesvoorbeelden van klein, iteratief beginnen en vervolgens opschalen is de app 'Perceelwijzer'. Met deze app kunnen perceeleigenaren informatie vinden over onder meer de grondwaterstand en waterkwaliteit. Het Waterschap Aa en Maas en agrariërs zijn erg enthousiast over de kleinschalige testversie. Het Waterschapshuis (de regie- en uitvoeringsorganisatie van de 21 waterschappen) heeft een voorstel ingediend om de Perceelwijzer bij alle waterschappen uit te rollen. Bij een positief besluit van de deelnemende waterschappen zullen de nieuw deelnemende waterschappen de app vullen met hun data en krijgt de app een landelijke dekking.

Tegelijkertijd dagen we bedrijven uit om via het programma 'Startup in Residence' met slimme oplossingen te komen voor maatschappelijke opgaven. Zo heeft Agents of Change binnen de looptijd van het 'Startup in Residence' (SiR) programma 2019 'Kaart het Aan' ontwikkeld. Dit kaartspel stimuleert mensen die

---

<sup>1</sup> Het rapport is eerder als bijlage aan uw Kamer gezonden: Kamerstukken II, 2019-2020, 26643, 644.

nog nooit online zijn geweest om kennis met het internet te maken. In vijf pilots speelden ongeveer 2000 minder digitaal vaardige mensen mee. In 2020 is het programma SiR van BZK interbestuurlijk geworden. Naast het ministerie van BZK nemen nu ook de ministeries van EZK, LNV en SZW, de provincie Zuid-Holland en de gemeente Den Haag deel. Door deze interbestuurlijke samenwerking realiseren we meer impact bij het oplossen van maatschappelijke opgaven.

Ook in 2020-2021 blijven we experimenteren met andere werkwijzen en stimuleren we onderzoeken die aansluiten bij de doelen van NL DIGIbeter. In de komende periode investeren we in het opschalen en borgen van innovaties die in het kader van NL DIGIbeter zijn ontwikkeld. We zorgen dat geleerde lessen en ontwikkelingen verspreid worden bij overheden in heel Nederland.

#### Grondrechten en publieke waarden

Uiteraard roepen verregaande digitalisering en de opkomst van nieuwe technologieën ook vragen op met betrekking tot grondrechten en publieke waarden. Dit zijn de fundamenten waarop digitalisering van de overheid gebaseerd moet zijn. Daarom hebben we een toolbox 'Ethisch Verantwoorde Innovatie<sup>2</sup>' ontwikkeld. De toolbox bevat goede voorbeelden, methodieken en leidraden voor ambtenaren om ethisch verantwoord innoveren mogelijk te maken. Daarnaast zijn er samen met de minister voor Rechtsbescherming richtlijnen voor het toepassen van algoritmen<sup>3</sup> door de overheid ontworpen. Om burgers laagdrempelig kennis te laten maken met de werking van algoritmen hebben we samen met SETUP het pop-up Algoritmisch Museum opgezet.

Digitalisering kan ook een belangrijke bijdrage leveren aan onze democratische rechtsstaat. Dankzij de spoedwet digitale besluitvorming konden gemeenteraden, eilandraden, algemeen besturen van waterschappen en de Provinciale Staten tijdens de coronacrisis blijven functioneren. Met de inzet van verschillende digitale middelen konden vergaderingen, inspraak en besluitvorming doorgang vinden. Ook op digitale participatie, inspraak en toegang tot vergaderstukken zijn de afgelopen jaren flinke stappen gezet. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de inzet/ontwikkeling van participatieplatformen Consul en OpenStad. Het zijn open source e-participatie tools waarmee gemeenten bewoners op innovatieve wijze kunnen betrekken in de besluitvorming. De tool biedt meerdere participatiefuncties die elkaar versterken, waaronder: discussies starten, voorstellen indienen, participatief begroten en stemmen. Doordat de tools open source ontworpen zijn, kan elke geïnteresseerde gemeente de software downloaden en deze aanpassen aan de eigen gemeentewebsite.

Naast voortzetting van maatschappelijke dialogen over publieke waarden en het organiseren en volgen van noodzakelijk verdiepend onderzoek, leggen we de focus in 2020-2021 op het (door)ontwikkelen van concrete beleidsinstrumenten die kunnen bijdragen aan het vroegtijdig borgen van publieke waarden en grondrechten bij technologische veranderingen. Denk daarbij aan een Mensenrechten Impact Assessment voor AI-toepassingen. Daarnaast zetten we onder de paraplu van NL DIGIbeter in op NL DIGITAAL, Data Agenda overheid.

---

<sup>2</sup> <https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2019/11/BZK-NLDigibeter-Toolbox-Ethisch-Verantwoorde-Innovatie-T-A2a.pdf>

<sup>3</sup> Kamerstukken II, 2019-2020, 26643, 641, bijlage bij brief

Deze heeft onlangs een update gehad met de onlangs geactualiseerde NL DIGITAAL, Data Agenda Overheid 2020-2021<sup>4</sup>.

Ook zetten we in op versterken van de digitale democratie, participatie en open source raad- en stateninformatie. Daarnaast werken we door aan onze wetgevingsagenda. Zo zullen verschillende wetten naar verwachting in 2021 in werking treden. Denk daarbij aan de Wet digitale overheid (Wdo) en de Wet modernisering elektronisch berichtenverkeer.

#### Digitale Inclusie

In onze samenleving moet iedereen mee kunnen blijven doen. Hiermee onderschrijft het kabinet de motie Futselaar/ Van Raak<sup>5</sup> en deelt het kabinet de mening dat de overheid altijd en voor iedereen toegankelijk moet zijn. Daarvoor is het nodig om te investeren in toegankelijke en begrijpelijke communicatie en in het verbeteren van digitale vaardigheden. Er wordt gewerkt aan een aanpassing van de Algemene Wet Bestuursrecht om passende ondersteuning bij wet te regelen. Voor burgers is het plezierig als ze hulp dichtbij huis kunnen vinden. We hebben in 2019 met het informatiepunt Digitale Overheid een start hiermee gemaakt. Het informatiepunt biedt burgers via laagdrempelig en menselijk contact hulp bij het vinden van informatie over digitale overheidsdiensten. Het doel is om dit jaar met 60 nieuwe punten te groeien naar een landelijke dekking.

Met het programma 'Vermindering regeldruk burgers' werken BZK, gemeenten en uitvoeringsorganisaties samen aan maatwerk om burgers die in de knel komen door te starre digitale overheidsformulieren te helpen. De dienst moet werken op een manier die een gebruiker niet onnodig blootstelt aan de interne structuren van de organisatie die de dienst levert. Tegelijkertijd bieden we de burger zelf handelingsperspectief door ruim in te zetten op digitale vaardigheden. Met het programma 'Tel mee met Taal' maken we de burger zo niet alleen digitaal vaardiger in de interactie met de overheid, maar ook zelfredzamer in alle facetten van het dagelijks leven. Met dit pakket aan maatregelen maken we overheidsdienstverlening dus niet alleen toegankelijker, maar zorgen we ook voor alternatieven voor diegenen die wat meer moeite hebben met digitalisering. Juist nu in de Corona-crisis wordt extra zichtbaar dat voortdurende inzet noodzakelijk is om te zorgen dat mensen digitaal mee kunnen blijven komen. Zo zorgen we met de actie #allemaaldigitaal ervoor dat duizenden mensen de beschikking krijgen over een gebruikte laptop of tablet, zodat ook zij digitaal mee kunnen doen. Deze actie is een gezamenlijk initiatief van publieke en private partijen en wordt gecoördineerd door de alliantie Digitaal Samenleven, NL Digital en SIVON. Ook is er een hulplijn geopend (0800-1508) om mensen te helpen die vastlopen bij het gebruik van een laptop of tablet. Met de Raad van Kinderen wordt samengewerkt om ouderen te helpen om digitaal meer contact te hebben en zo sociaal isolement te bestrijden. We geven zo ook gehoor aan de motie Krol<sup>6</sup> die vraagt om bij digitalisering altijd aandacht te hebben voor minder digivaardigen en hier ook middelen ter beschikking te stellen om voor hen de dienstverlening makkelijker te maken.

---

<sup>4</sup> Kamerstukken II, 2019-2020, 26643, 675.

<sup>5</sup> Kamerstukken II 2018-2019, 26 643, 633

<sup>6</sup> Kamerstukken II, 2019-2020, 35 300 VII, 33

### Digitale identiteit

Omdat de ontwikkeling van digitale identiteiten snel gaat en er allerlei nieuwe vormen ontstaan, vinden we het belangrijk al die ontwikkelingen te duiden en met visie richting te geven aan beleid en uitvoering van digitale identiteit. Het gaat dan om het gebruik van eNIK als inlogmiddel, naast DigiD, eID, publiek private middelen, Self Sovereign Identity. Dit doen we terwijl we verder werken aan inloggen bij digitale overheidsdiensten op een betrouwbaarheidsniveau dat past bij de gevoeligheid van de gebruikte persoonsgegevens. Het betrouwbaarheidsniveau van inloggen door bedrijven bij de overheid (met eHerkenningmiddelen) wordt geleidelijk naar niveau 3 (eIDAS-betrouwbaarheidsniveau 'Substantieel') verhoogd. Voor ondernemers ondersteunen we de bredere beschikbaarheid van eHerkenningmiddelen.

### Regie op Gegevens

In een overleg met de Tweede kamer is op 7 november 2019 gevraagd om over de uitvoering van de voornemens uit de beleidsbrief 'Regie op Gegevens' te rapporteren. Voor een belangrijk deel is de rapportage ingepast in de actualisering van de beleidsagenda NL DIGIbeter 2020. Nu is het afgelopen jaar op veel plekken, zowel in het openbaar bestuur als daarbuiten, gewerkt aan vergroting van de zeggenschap van burgers over hun persoonsgegevens in het verkeer met 'instanties'. Denk bijvoorbeeld aan het eerdergenoemde concept Self Sovereign Identity; denk aan het hergebruik van gegevens uit de basisregistraties, of aan stappen in de doorontwikkeling van MijnOverheid; denk ook aan spelregels voor delen van gegevens die in sectoren als zorg of werk en inkomen al gelden of in ontwikkeling zijn. Hoe we daar samenhang en richting in bewaken en welke accenten nodig zijn, wordt nader beschreven in de rapporterende bijlage 'Voortgang uitvoering regie op gegevens' bij deze brief.

### Standaardisatie en informatieveiligheid

Juist nu is het van belang dat de informatieveiligheid van de overheid goed op orde is. Veel mensen zijn nu online op zoek naar informatie van de overheid en doen de zaken zoveel mogelijk digitaal. Betrouwbare dienstverlening heeft standaarden en afspraken nodig. De monitor Open Standaarden 2019<sup>7</sup>, bijgevoegd bij deze brief, laat zien dat de uitvraag van open standaarden bij aanbestedingen nog steeds toeneemt. Zo werd in 2019 in 89% van de aanbestedingen om een of meer relevante standaarden van de 'pas-toe-of-leg-uit'-lijst (in 2018 was dat 85%) gevraagd. Tegelijkertijd blijkt uit de meting dat er verbeteringen nodig zijn omdat het gebruik van open standaarden nog niet optimaal is. Een voorbeeld daarvan is dat slechts in 6% van de onderzochte aanbestedingen om alle relevante open standaarden wordt gevraagd.

Uit de meest recente halfjaarlijkse informatieveiligheidsmeting<sup>8</sup> van het Forum Standaardisatie, die u ook bij deze brief ontvangt, blijkt dat de toepassingsgraad van de meeste informatieveiligheidsstandaarden inmiddels ruim boven de 90% ligt. Verbetering is vooral nodig om misbruik van e-mails van overheidsdomeinnamen te voorkomen. In de Wet digitale overheid is een grondslag opgenomen die, als sluitstuk van alle beleidsmatige interventies, de mogelijkheid biedt om standaarden verplicht te stellen. Dat is bijvoorbeeld het geval voor de informatieveiligheidsstandaarden HTTPS en HSTS.

---

<sup>7</sup> Bijlage 1 - Rapport Monitor Open standaarden 2019

<sup>8</sup> Bijlage 2- Rapport meting informatieveiligheidsstandaarden maart 2020

In de kabinetsreactie op de Inventarisatie Standaardisatie<sup>9</sup> heb ik een aantal maatregelen aangekondigd met als doel het gebruik van open standaarden te vergroten. De diverse acties zijn in gang gezet en enkele resultaten worden in de brief genoemd. Bijvoorbeeld over een pilot met het beschikbaar stellen van consultaties van standaarden via de website [www.internetconsultatie.nl](http://www.internetconsultatie.nl). Hiermee wordt een breder publiek bereikt, waarmee de kwaliteit van standaarden kan worden vergroot.

Bij deze brief stuur ik u ook de Monitor Digitale Overheid 2020<sup>10</sup>. Op hoofdlijnen kan worden geconcludeerd dat zowel de aansluitingen als het gebruik van de onderdelen van de generieke digitale infrastructuur zijn toegenomen, maar dat sprake is van een afvlakking van de toename bij de voorzieningen. De grootste groeicijfers (45%-50%) zijn te vinden bij het gebruik van geo-gegevens in de Basisregistratie Topografie (BRT), Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT) en de Digitale Kadastrale Kaart uit de Basisregistratie Kadaster (BRK).

In oktober 2019 vond de eerste Overheidsbrede Cyberoefening plaats, waarbij 600 bestuurders, managers en professionals vanuit het Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen oefenden met een zo realistisch mogelijk cyberincident. Ook hebben we aandacht voor de lessen over de handelwijzen van overheden naar aanleiding van het Citrix-incident en andere cyberincidenten die overheden hebben geraakt of die overheden kunnen raken. Op gemeentelijk niveau wordt gewerkt aan de Agenda Digitale Veiligheid Gemeenten. Deze agenda gaat zowel over de veiligheid van de gemeentelijke organisatie als over de bestuurlijke verantwoordelijkheid bij lokaal optredende cyberincidenten. We gaan de komende periode extra inzetten op het zorgen dat iedereen zich aan de standaarden houdt en ondersteunen daarbij. Ook zullen we in 2020 een geheel digitale cyberoefening organiseren.

#### Klaar voor de toekomst

De uitdagingen die wij ervaren op het gebied van de digitale overheid spelen niet alleen bij ons in Nederland. Daarom hebben we in NL DIGIbeter dit jaar meer aandacht voor de Europese context. In het kader daarvan kom ik graag terug op een eerdere toezegging aan uw Kamer in het AO Digitale Overheid van 4 december 2019. Hierbij heeft u mij gevraagd om meer informatie te geven over de Nederlandse positie ten aanzien van Digital Services Act en AI. Hiervoor verwijs ik u naar het BNC-fiche op de EC-mededeling 'Mededeling Europese digitaliseringsstrategie'<sup>11</sup> die de minister van Buitenlandse Zaken aan uw Kamer heeft toegezonden. Hiermee beschouw ik de toezegging aan uw Kamer als voldaan.

Digitalisering is in Europa en veel andere individuele landen een belangrijk thema. Daarom was ik afgelopen november delegatieleider van een digitaliseringsmissie naar Singapore. Nederland kan leren van andere landen om met digitalisering voorop te lopen. Zelf heb ik in Singapore gezien hoe ze daar vanuit de "whole of government approach" de digitale overheid vormgeven. Hierbij worden gezamenlijke activiteiten uitgevoerd door verschillende ministeries, overheidsdiensten en overheidsinstanties om een gemeenschappelijke oplossing te bieden voor bepaalde problemen. Het is een mentaliteit van bereidwillig

<sup>9</sup> Kamerstukken II, 2019-2020, 26643, 649

<sup>10</sup> Zie bijlage 3: Monitor Digitale Overheid 2020

<sup>11</sup> Kamerstukken II, 2019-2020, 22112, 2859

samenwerken om gemeenschappelijke nationale resultaten te bereiken en de burger centraal te zetten. Het is hierbij belangrijk dat de focus ligt op het ontwerpen van dienstverlening vanuit de leefwereld van mensen en bedrijven en dat we moet investeren in de capaciteit van ambtenaren om dit te realiseren. De grootste uitdaging van de komende tijd wordt om ervoor te zorgen dat we in Nederland, als één overheid, gezamenlijk de digitale overheid stap voor stap verder gaan brengen.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

drs. R.W. Knops