

Dichterbij door digitalisering:

Een manifest voor de Digitale Overheid in het (post) corona tijdperk



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Inleiding

We bevinden ons middenin een wereldwijde crisis. De coronacrisis maakt dat we de afgelopen maanden - voor onze eigen veiligheid - meer dan ooit in een digitale samenleving leven. Een 'nieuw normaal'. De coronacrisis, de gevolgen daarvan en eventuele toekomstige crises zullen de komende jaren om politiek-bestuurlijke slagkracht vragen met een duidelijke regierol voor de overheid. Daarvoor is een sterke digitale overheid een cruciale voorwaarde.

Door de coronacrisis heeft digitalisering noodgedwongen een sprong gemaakt¹. Kansen en risico's van de digitale samenleving worden uitvergroet. De coronacrisis wakkert zodoende discussie aan over een aantal fundamentele maatschappelijke vraagstukken omtrent digitalisering: Hoe zorgen we dat iedereen veilig mee kan doen in een digitale samenleving? Hoe richten we als overheid onze digitale dienstverlening in? Wat laten we aan de markt over en wat zeker niet? Hoe zorgen we dat Nederlanders regie houden over hun persoonsgegevens en genoeg vertrouwen hebben om gegevens te delen met de overheid? Hoe zorgen we dat de overheid ondanks digitalisering dichterbij mensen komt te staan?

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) slaan de handen ineen om een verhaal te maken over hoe we samen vinden dat digitale overheid eruit kan zien tijdens en na corona. We gaan hier dan ook samen aan werken.

We kijken naar ontwikkelingen en investeringen van de afgelopen jaren waardoor het mogelijk is gebleken over te schakelen op een digitale overheid én samenleving in Nederland. Veel wordt nu opgevangen vanuit pragmatisme, maar *hoe krijgen we de digitale overheid en samenleving structureel beter op orde voor een volgende crisis?*

Innoveren toch? Het antwoord wordt vaak gezocht in 'innovatie'. Als overheid innoveren we volop op het gebied van digitale dienstverlening en het gebruik van digitale gegevens. Zorg wordt in toenemende mate digitaal aangeboden. Er zijn steeds meer innovaties op basis van digitale gegevens (data) die helpen om mensen in armoede en met schuldenproblematiek bij te staan. Data speelt hoe dan ook een steeds grotere rol in (het inrichten van) onze leefomgeving, zoals de 'anderhalve meter samenleving'. Te denken valt ook aan ons democratisch bestuur: digitaal vergaderen door gemeenteraden, maar ook apps die 'digitale participatie' bevorderen.

Innovaties leveren op hun beurt ook weer nieuwe, complexe en fundamentele vraagstukken op. Denk aan een discussie over gelijkwaardigheid, toegankelijkheid, veiligheid, controle over technologie, privacy en autonomie. *Moet alles wat kan?* De rol van de overheid is steeds om de kansen van zulke innovaties te benutten en de risico's te beheersen. Nederland staat hierin niet alleen. Europa wil als unie vooroplopen, kansen benutten en risico's beheersen. Daarom investeert de EU in het verhogen van het kennisniveau op het gebied van digitalisering (van inwoners én professionals), het gemakkelijker delen van data en plekken creëren waar bedrijven en overheden samen innovaties ontwikkelen. Door krachtenbundeling en samenwerking tussen de lidstaten komen we verder.

Samen één digitale overheid. Nog niet alles is op orde in onze digitale samenleving. Er zijn nog veel lessen te leren en kansen te verzilveren. Dit *manifest* is geschreven door BZK en VNG. We kijken samen naar het corona en post-corona tijdperk en wat dit betekent voor de digitale overheid in een samenleving die steeds digitaler wordt. De inhoud is gebaseerd op inzichten van (ambtelijke) experts en gebaseerd op richtinggevende rapporten en beleidsstukken². We nemen een aantal samenhangende onderwerpen/thema's onder de loep volgens het principe:

¹ Werken, onderwijs en zorg op afstand, bestellen van producten, onderhouden van sociale contacten etc.

² De Nederlandse Digitaliseringsstrategie (NDS), NL DIGIbeter, BMH-13 (overheidsdienstverlening) en het BMH-rapport over digitalisering, Rapport Werk aan Uitvoering van ABD-topconsult, de Digitale Agenda Gemeenten 2024 en de gemeentelijke Agenda Digitale Veiligheid 2020-2024.

- I. *Analyse*: impact van coronacrisis en wat leren we daarvan?
- II. *Ambitie*: wat willen we anders doen op basis van geleerde lessen?
- III. *Actie*: hoe gaan we dit doen?

De thema's die besproken worden zijn: 1. digitale inclusie, 2. digitale dienstverlening, 3. veiligheid van digitale infrastructuur, 4. gebruik van data en privacy en 5. digitaal werkgeverschap. Ze bestrijken samen het volledige werkdomein van de digitale overheid binnen de informatiesamenleving: van het streven om iedereen mee te laten doen en het bewaken van de fundamentele rechten daarbij, tot persoonlijke en eenvoudige (digitale) dienstverlening en de voorwaarden om dat mogelijk te maken.

Volgende keer beter. Het is de taak van de overheid om alle burgers het vertrouwen te geven dat de digitale overheid bij een volgende crisis nog beter op orde is; voor iedereen is digitale toegang mogelijk, dienstverlening aan de balie en via internet zijn in balans gebracht. Digitale veiligheid en privacy van Nederlanders zijn verzekerd. Voor dit alles moet ook de systemen aan 'achterkant' (zoals de 'generieke digitale basisinfrastructuur' en de 'informatiehuishouding') op orde zijn. Als grote werkgevers van Nederland kunnen we ook het goede voorbeeld geven als het gaat om digitaal werkgeverschap.

Dit manifest laat zich in haar visievorming niet op voorhand beperken door huidige organisatiestructuren³ of de financiële (on)haalbaarheid⁴ en kent primair een nationale scope. Voor alle voorstellen geldt dat bij een verdere invulling en realisatie uitgegaan wordt van:

- Intensieve samenwerking tussen (semi)publieke, maatschappelijke en private partners/partijen, waarbij tevens van elkaar wordt geleerd.
- Openheid, transparantie, verantwoording en duidelijkheid richting onze burgers.
- Het opereren binnen en reflecteren op de grenzen van de grondwet en de algemene wet bestuursrecht. (Grond)rechten en publieke waarden zijn daarmee te allen tijde verzekerd.
- Vanuit nationaal en lokaal beleid aansluiten bij de ontwikkelingen op Europees niveau; de digitale samenleving houdt, net als corona, niet op bij de grens.

1. Digitale inclusie, meedoen als grondrecht

Iedereen altijd toegang tot internet en diensten

I. **Analyse: Corona sluit mensen buiten en binnen**

Tijdens de coronacrisis is de maatschappij in rap tempo 'digitaal gegaan' en in een groot sociaal experiment gezogen. Er vinden veel activiteiten digitaal plaats. Het is daardoor nog eens duidelijk geworden dat nog niet iedereen toegang heeft tot goed internet en de juiste apparaten én veilige software heeft om daarvan gebruik te maken. Dat levert in de praktijk onder andere problemen op bij kinderen (het niet kunnen volgen van onderwijs op afstand, het contact verliezen met docenten en klasgenoten) en ouderen (vereenzaming en geen toegang hebben tot digitale gezondheidszorg en 'domotica'). Maar ook bij de digi-onvaardigen.

Voor mensen die niet altijd 'digivaardig' genoeg zijn is het soms moeilijk om goed en veilig van de mogelijkheden van digitale dienstverlening gebruik te maken. Met name voor een groep kwetsbare Nederlanders (o.a. laaggeletterden en mensen met een verstandelijke of geestelijke beperking) is het moeilijk om (digitaal) mee te doen. Het taalgebruik van de overheid blijft met name een uitdaging voor deze groep. Deze groepen zijn ook extra kwetsbaar als het gaat om digitale criminaliteit en onveilig gegevensgebruik. Het blijkt echter dat hooggeschoolde mensen net zo goed problemen kunnen ervaren met digitalisering omdat benodigde vaardigheden

³ Veel 'digitale' beleidsthema's passen niet eenduidig binnen de departementale ordening, aldus de analyse van digitalisering in het BMH 13-rapport.

⁴ Wij lopen niet vooruit op mogelijke investeringen of bezuinigingen.

ontbreken of door stress onder druk komen te staan. Het gaat namelijk om doen-vermogen⁵ dat ook bij hen kan ontbreken.

De transitie naar digitale dienstverlening en communicatie is in het verleden vaak gemaakt vanuit een efficiëntie/financieel oogpunt zonder te weten of burgers (en ook ambtenaren) daarvoor de juiste vaardigheden hadden. Zeker tijdens de coronacrisis -die veel onzekerheid met zich meebrengt- is het van belang dat iedereen goed kan begrijpen wat de overheid communiceert en gebruik kan maken van haar dienstverlening. Voor mensen voor wie het lastig is om digitale vaardigheden op een hoger niveau te ontwikkelen kan een oplossing zijn dat zij anderen eenvoudig digitaal kunnen machtigen om zaken te regelen.

II. **Ambitie: Iedereen moet (digitaal) kunnen meedoen**

Meedoen in de (digitale) samenleving is een grondrecht⁶. Het er op alle mogelijke manieren voor zorgen dat iedereen mee kan doen is dus een van de belangrijkste taken van de (rijks)overheid. Wij gaan erop inzetten dat iedereen digitale toegang tot de maatschappelijke digitale infrastructuur heeft en zijn/haar digitale vaardigheden kan ontwikkelen. Voor zover mensen thuis zelf geen digitale toegang hebben (toegang tot internet, toegang tot apparaten en toegang tot veilige software), wordt die toegang aangeboden in overheidslocaties, bibliotheken of via onderwijs. Digitale toegang is namelijk een levensbehoefte zoals de toegang tot schoon drinkwater. We zetten aan onze kant nog meer dan voorheen in op het eenvoudiger (begrijpelijk en toegankelijk) maken van onze digitale dienstverlening. Bij *begrijpelijk* kan onder andere gedacht worden aan duidelijk taalgebruik. Bij *toegankelijk* kan gedacht worden aan vindbaarheid van informatie.

Mensen waarvoor dit moeilijk blijft helpen we actief. Dat doen we door digitale vaardigheden én bewustzijn over risico's te versterken of door hen in contact te brengen met een iemand die hen verder kan helpen. Zo hebben we voor mensen met eenvoudige vragen al 'informatiepunten digitale overheid' bij bibliotheken ingericht. Ons ultieme doel blijft dat iedereen goed geholpen kan worden. Daar waar het kan zorgen we dat iedereen zoveel mogelijk zelf gebruik kan maken van onze (digitale) dienstverlening. Daar waar het nodig is, investeren we in maatwerk, waarbij de verschillende overheidsorganisaties onderling samenwerken en regelen dat de juiste diensten op de juiste manier worden aangeboden.

*'Digitale toegang is een levensbehoefte zoals de toegang tot
schoon drinkwater'*

III. **Actie: Inclusie is doen.**

1. *We helpen gemeenten, provincies, waterschappen en uitvoerders om digitaal toegankelijk te zijn en begrijpelijk te communiceren.* De programma's 'Direct Duidelijk' en het Steunpunt Digitoegankelijk worden versterkt en gaan intensiever samenwerken met de VNG. Hierbij worden ook de communities 'gebruiker centraal' en 'mens centraal' betrokken. Er worden hierover nadere afspraken gemaakt tussen BZK en VNG.
2. *We investeren in digitale toegang voor iedereen.* We stimuleren dat Nederlanders (jong én oud, arm én rijk) toegang hebben tot internet via de juiste apparaten die zijn voorzien van veilige software. We gaan dit -voor mensen die dat zelf niet kunnen- georganiseerd aanbieden vanuit de overheid samen met bedrijven die willen helpen. We doen op dit moment ervaring op via #allemaaldigitaal.
3. *We investeren in de digitale vaardigheden en het bewustzijn van iedereen.* We stimuleren dat Nederlanders (jong én oud, arm én rijk) hun digitale vaardigheden maximaal kunnen

⁵ WRR rapport, Weten is nog geen doen.

⁶ Overheden moeten volgens het wetsvoorstel Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer ervoor zorgen dat dit het geval is bij hun digitale dienstverlening.

ontwikkelen en zich tegelijk bewustzijn van de risico's. Daarmee zorgen we dat iedereen zo goed mogelijk gebruik kan maken van zijn/haar digitale toegang tot diensten en informatie. Een voorbeeld is de Digihulplijn.

4. *We helpen mensen met digitalisering om te gaan.* We zorgen dat mensen die hulp nodig hebben deze kunnen krijgen door persoonlijk contact met iemand die hen verder kan helpen met het gebruik van (digitale) diensten. Vaak is een fysieke plek of loket dan belangrijk. De 'Informatiepunten Digitale Overheid', die nu bij bibliotheken worden ingericht, worden structureel voortgezet in samenwerking met gemeenten. Als het alleen via internet kan, zorgen we dat mensen elkaar eenvoudig digitaal kunnen machtigen zodat ze elkaar kunnen helpen.

2. Persoonlijke en eenvoudige (digitale) dienstverlening

Digitalisering en levensgebeurtenissen als leidraad voor dienstverlening van de overheid.

I. Analyse: Een digitaal vangnet tijdens corona

Digitale overheidsdienstverlening is tijdens de coronacrisis niet langer een extra kanaal naast fysieke loketten. Voor het grote publiek is het ineens vrijwel de enige manier om zaken met de overheid te regelen. De corona steunmaatregelen -van TOGS tot Tozo⁷- moeten digitaal aangevraagd en verwerkt worden. Hiervoor moeten mensen wel zaken doen met verschillende organisaties die allemaal hun eigen omgeving en regels hebben. De verwachtingen van burgers en ondernemers over de kwaliteit van de digitale overheidsdienstverlening nemen echter toe. De coronacrisis laat zien dat mensen verwachten dat dienstverlening mensgericht (herkenbaar en persoonlijk) en eenvoudig (begrijpelijk en toegankelijk) moet zijn. Het moet aansluiten bij hun specifieke situatie of een gebeurtenis (heb ik ergens recht op en hoe moet ik dat aanvragen?). Veel mensen begrijpen niet dat ze bij zoveel verschillende loketten moeten zijn; voor hen is er gewoon één overheid. Institutionele en organisatiebelangen zijn -logischerwijs- voor organisaties vaak een belangrijke prioriteit, constateert de BMH-13⁸.

We zien dat een deel van de Nederlanders (zo'n 20%) weinig tot geen digitale vaardigheden heeft. Toonaangevende instituten⁹ vragen de overheid rekening houdt met het beperkte 'doenvermogen' van deze mensen. Een deel van hen heeft te maken met schulden en andere problemen. Er is ook een wisselende groep mensen die tijdelijk meer persoonlijke hulp nodig heeft bij levensgebeurtenissen, zoals bij scheiding, overlijden van hun partner of baanverlies (bijv. door de coronacrisis). Deze groepen hebben behoefte aan persoonlijke dienstverlening en maatwerk.¹⁰ Als we onze éne overheid beter inrichten voorkomen we tevens onnodige fysieke contactmomenten en/of gegevensoverdrachten tussen burgers en de overheid. De 'generieke digitale basisinfrastructuur' (GDI) van de overheid én de sturing daarop (met andere woorden: de achterkant van de overheid), moeten op orde zijn. Dit betekent dat de GDI overzichtelijk en sterk is, er snel bijgestuurd kan worden en zo betaald wordt dat het veel gebruik wordt. Dat betekent ook dat overheden hun 'informatiehuishouding' op orde moeten hebben¹¹. Het veilig koppelen van gegevens tussen overheden wordt steeds belangrijker om goede digitale dienstverlening mogelijk te maken. Tijdens een crisis als corona zou betrouwbare digitale identificatie in de vorm van een digitaal identificatiemiddel de digitale dienstverlening persoonlijker kunnen maken. En je voorkomt dat er steeds opnieuw gegevens gedeeld moeten worden omdat het identificatiemiddel die al bevat. Privacy blijft daarbij altijd een belangrijk aandachtspunt.

⁷ Financiële regelingen voor werkgevers en zelfstandig ondernemers.

⁸ BMH staat voor Brede maatschappelijke heroverwegingen. De Brede maatschappelijke heroverwegingen geven inzicht in mogelijke beleidskeuzes voor de toekomst van Nederland op de langere termijn..

⁹ De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid en de Nationale Ombudsman.

¹⁰ ABDTOPConsult, Werk aan uitvoering, 2020.

¹¹ Zie bijvoorbeeld in het wetsvoorstel open overheid (Woo).

Ook tijdens en na corona blijven voor overheidsdienstverlening digitale en fysieke alternatieven naast elkaar bestaan. Deze kunnen –afhankelijk van het type crisis- op- en afgeschaald worden. Nu is het bijvoorbeeld zo dat iemand die in het buitenland woont, enkel een DigiD kan krijgen via een fysiek loket. Tijdens corona is dat ingewikkeld. Door ‘digitaal vaardigen’ snel en efficiënt digitaal te helpen creëer je tijd en financiële ruimte om aan kwetsbare groepen te besteden via fysieke loketten. Juist in tijden van crisis is het belangrijk dat deze groepen goed bereikt worden.

‘Er zijn (te) veel verschillende loketten. Veel mensen begrijpen dit niet, er is toch maar één overheid?’

II. Ambitie: Dienstverlening in balans

Om te allen tijde ‘open for business’ te blijven moeten alle onderdelen van onze overheidsdienstverlening straks ook een digitaal alternatief hebben. Digitale en fysieke dienstverlening kunnen elkaar afwisselen. Daardoor zijn we voorbereid op het op- en afschalen van publieke maatregelen.

We zetten nog meer in op persoonlijke en eenvoudige digitale dienstverlening. De leefwereld en de gebeurtenissen van mensen worden leidend. Levensgebeurtenissen als ‘verhuizen’ en ‘overlijden’ worden als uitgangspunt genomen om dienstverlening in te richten. Het standaardiseren van (de presentatie van) diensten en het samen aanbieden vanuit overheden wordt de nieuwe norm. Mensen moeten dus als het ware in één actie hun zaken –vaak gekoppeld aan hun situatie of levensgebeurtenissen- met de overheid kunnen regelen. Dit moet mogelijk zijn door automatisch te wisselen tussen verschillende omgevingen van verschillende organisaties, ongeacht waar de eerste toegang plaatsvindt. Toegang krijg je via een digitaal identificatiemiddel dat ook buiten overheidszaken gebruikt kan worden.

Het voorzien in digitale alternatieven heeft niet als doel te bezuinigen op fysieke alternatieven. We zullen steeds de balans zoeken tussen digitaal investeren en ruimte voor fysieke dienstverlening waar die nodig blijft. Een ‘overheidsbreed’ loket -een echte balie- bij de gemeente kan een uitkomst¹² zijn voor mensen met meerdere en/of zeer grote problemen. Deze mensen zijn soms ook nog minder digitaal vaardig. Zij kunnen zo geholpen worden aan één balie door meerdere uitvoeringsorganisaties.

III. Actie: Dienstverlening (digitaal) verbeteren in stappen

1. *We brengen in kaart welke onderdelen van onze dienstverlening we nog niet digitaal aanbieden.* We onderzoeken of deze onderdelen geschikt zijn om ook in digitale vorm aan te bieden. Daar waar het kan, doen we het vervolgens ook. We doen dit o.a. via programma’s als het ‘Innovatiebudget digitale overheid’ en ‘Startup in Residence’¹³. Innovaties kunnen zorgen voor haalbare en schaalbare digitale aanvullingen op fysieke dienstverlening.
2. *We zorgen ervoor dat de wet- en regelgeving over dienstverlening wordt versimpeld.* Op die manier wordt (digitale) dienstverlening voor burgers begrijpelijk en toegankelijk, en voor uitvoeringsinstanties uitvoerbaar.
3. *We maken één verhaal over dienstverlening vanuit één overheid*¹⁴ op basis van persoonlijke situaties en levensgebeurtenissen. Één gepersonaliseerd digitaal overzicht voor dienstverlening is het doel. We spannen ons daarom ook in voor snelle invoering van het

¹² ABDTOPConsult, Werk aan uitvoering, 2020; ABDTOPConsult, Regels en ruimte, 2019; Brede Maatschappelijke Heroverwegingen Werkgroep 13, Een betere overheid richting burgers en bedrijven, 2020; Kantar, Relatie burger overheid 2030, 2019 (in opdracht van de Nationale Ombudsman).

¹³ In het kader van SiR is besloten om vanwege COVID-19 het programma eerder naar buiten te brengen en ‘resilience challenges’ toe te voegen (bijvoorbeeld rond de 1,5 meter samenleving). Het snel schakelen binnen de SiR programma’s laat zien dat betrokken departementen (BZK, EZK en JenV) samen in korte tijd een sterk programma op kunnen zetten.

¹⁴ De werkgroep BMH13 constateert dat er nog altijd geen integrale visie op dienstverlening voor de gehele overheid bestaat. De verschillende departementen werken met verschillende visies en mensbeelden en een eigen vertaling van departementale visies naar de uitvoering.

nieuwe 'eID-stelsel' en een digitaal identificatiemiddel. Dit maakt mogelijk dat je met je digitale identificatiemiddel gebruik kunt maken van zo veel mogelijk digitale diensten zowel binnen als buiten overheid.

4. *We zorgen dat mensen zelf bepalen hoe ze gebruik maken van dienstverlening van de overheid.* We zorgen dat mensen meerdere kanalen kunnen kiezen ('omnichannel'). Hier bouwen we verder aan de komende jaren.
5. *We zorgen dat er balans blijft tussen digitale en fysieke dienstverlening.* Digitale dienstverlening mag er nooit toe leiden dat mensen zaken niet meer begrijpen of geen/minder toegang hebben tot diensten¹⁵. We streven ernaar bij gemeenten een fysiek overheidsbreed loket in te richten waar je -zeker als je meerdere problemen hebt en/of minder digivaardig bent- hulp kunt krijgen.

3. Veiligheid van onze digitale infrastructuur

Veilig gebruik kunnen maken van digitale middelen is een taak van de overheid.

I. Analyse: Veiligheid in tijden van crisis

We zijn als overheid de laatste jaren sterk afhankelijk geworden van informatietechnologie. Dat heeft ons veel gebracht, maar gaat ook gepaard met risico's. We zijn het aan onszelf verplicht om onze eigen organisatie goed op orde te hebben om incidenten en uitval van (vitale) systemen te voorkomen. Dit doen we al op verschillende manieren¹⁶. Ook bedrijven en (semi-)publieke instellingen hebben een verantwoordelijkheid om digitaal veilig te werken. Op het moment dat de coronamaatregelen van kracht werden ontstond er -meer dan al het geval was- een enorme behoefte aan digitale (communicatie)middelen. Helaas blijkt ook dat tijdens de coronacrisis 'cyber-criminelen' extra actief zijn door phishingmails en computervirussen te verspreiden. Nu veel mensen (vrijwillig of gedwongen) gebruik maken van digitale oplossingen voor communicatie valt op hoe gebrekkig deze kunnen zijn qua veiligheid van gegevens in het kader van privacy. Tijdens de coronacrisis komt de vraag weer op waar onze digitale afhankelijkheden zitten en wat de rol van de overheid is op het gebied van de veiligheid van onze digitale infrastructuur¹⁷. Veiligheid is altijd al een taak van de overheid geweest. Veiligheid als het gaat om bescherming van burgers en ondernemers tegen criminelen of veiligheid in de openbare ruimte, bijvoorbeeld in het wegverkeer. De overheid laat daarin infrastructuur aanleggen, zoals (snel)wegen, en zorgt dat deze wegen veilig begaanbaar zijn. Kijken we echter naar de *digitale* infrastructuur, dan is het grootste deel daarvan niet door de overheid aangelegd¹⁸. Toch is de veiligheid van de digitale snelweg net zo goed een taak van de overheid. Het is wel een stuk lastiger voor de overheid om veiligheid te handhaven als ze zelf de infrastructuur niet heeft aangelegd. Feit is dat een groot deel van de maatschappelijke digitale infrastructuur in handen is van marktpartijen en dat creëert een afhankelijkheid van zulke partijen. Dit is tijdens de coronacrisis nog maar eens extra duidelijk geworden.

'Veiligheid is een taak van de overheid, of het nu gaat om de fysieke of digitale snelweg'

II. Ambitie: Een veilige digitale ruggengraat van Nederland

¹⁵ Pilots die worden opgezet naar de uitvoerbaarheid van het Wetsvoorstel modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) leveren onder meer hiervoor ervaring uit de praktijk, net als verder onderzoek naar de impact van deze wet.

¹⁶ Dit gebeurt onder andere op basis van de baseline informatieveiligheid (BIO) en het landelijk dekkend stelsel van 'computer emergency response teams' (CERTs) onder supervisie van het Nationaal Cybersecurity Centrum (NCSC).

¹⁷ WRR, kwetsbaarheid en veerkracht, WRR-reflecties op de langetermijnevolgen van de coronacrisis, 2020.

¹⁸ Behalve de zgn. generieke digitale infrastructuur.

We zorgen ervoor dat mensen veilig gebruik kunnen maken van onze alledaagse digitale infrastructuur. We willen als overheid onze burgers en bedrijven beschermen tegen digitale criminaliteit met als mogelijk gevolg systeemuitval. Het brede onderwerp *digitale veiligheid* krijgt daarom meer aandacht van onze bestuurders. Grote en kleine tech-bedrijven geven we de ruimte om gebruiksvriendelijke digitale infrastructuur te ontwikkelen, maar wij zien streng toe op veiligheid daarvan in het kader van onder meer privacy. We gaan de digitale infrastructuur daarom meer dan voorheen reguleren vanuit een toezichhoudende rol. Daarbij wordt expliciet geen censuur in welke vorm dan ook toegepast. Nederlanders hebben natuurlijk ook een eigen verantwoordelijkheid zoals je die ook hebt als je de weg op gaat. We zorgen er wel voor dat het bewustzijn over de risico's van digitalisering voor alle Nederlanders vergoot wordt.

III. Actie: Meer digitale veiligheid in 3 lijnen

1. *We verbeteren de samenwerking met JenV en andere partners¹⁹, waarbij we aan een groot aantal acties²⁰ werken.* Hiermee treden we op tegen digitale criminaliteit en verstoringen.
2. *We maken regels, wetten en afspraken (standaarden) over hoe bedrijven met digitale infrastructuur om moeten gaan en zien daar streng op toe.* We doen dit in nauwe samenwerking met de Autoriteit Persoonsgegevens.
3. *Samen met partners wordt voortdurend gewerkt aan meer bewustzijn over digitale veiligheid bij burgers en bedrijven,* dit doen wij onder andere als onderdeel van onze aanpak gericht op digitale inclusie. Bijvoorbeeld door het beschikbaar stellen van voorlichtingsmateriaal over het veilig gebruiken van digitale hulpmiddelen en 'tips en trucs' over hoe burgers een malafide e-mail kunnen herkennen.

4. Privacy en datagebruik door een betrouwbare overheid

Een juiste afweging tussen het gebruik van data en het beschermen van privacy.

I. Analyse: Corona raakt aan vertrouwen

Vanaf het begin van de coronacrisis is er groot vertrouwen onder de bevolking in de aanpak van de overheid. Vertrouwen zorgt dat mensen sneller meewerken aan maatregelen en bijvoorbeeld hun gegevens delen met de overheid. De overheid heeft bepaalde gegevens hard nodig om goede keuzes te maken. Gegevens noemen we ook wel data. Als deze gegevens terug te leiden zijn naar personen (zgn. persoonsgegevens) dan zijn deze privacygevoelig. Dan moet de overheid extra zorgvuldig zijn in gebruiken van én beschermen van deze data. De overheid heeft data nodig voor het verbeteren van dienstverlening en het maken van beleid voor maatschappelijke uitdagingen²¹. Een overheid moet blijven uitleggen waarom data worden verzameld en waarvoor ze worden gebruikt. De gegevens komen in zgn. 'basisregistraties' te staan. Met 'informatieveiligheidsstandaarden' zorgen we ervoor dat deze gegevens beschermd worden. Dit moeten we niet uit het oog verliezen, zeker bij de ontwikkeling van een corona-app. Gebeurt dit wel dan kan het zijn dat burgers en ondernemers minder bereid zijn om gegevens met de overheid te delen. Data worden door de overheid vaak ook op een andere manier gebruikt waardoor ze niet naar personen zijn terug te leiden, bijvoorbeeld om onderzoek te doen of statistieken te maken.

Tijdens de coronacrisis zijn veel gegevens overgedragen tussen burgers/bedrijven en de overheid om de steunregelingen uit te voeren. Het blijkt dat het 'aan de achterkant' veilig uitwisselen van gegevens tussen verschillen overheidsorganisaties nog moeilijk gaat, hierdoor moeten vaker gegevensoverdrachten plaatsvinden. Dit brengt risico's met zich mee omdat gegevens op

¹⁹ EZK, Veiligheidsregio's etc.

²⁰ Deze worden samengevat in de Nationale Cyber Security Agenda (NSCA), het nationaal crisisplan ICT en de Agenda digitale veiligheid voor gemeenten.

²¹ Bijvoorbeeld de bestrijding van ondermijning, de energietransitie, de woningbouw, etc.

meerdere plaatsen bewaard worden. Het ‘koppelen’ van gegevens tussen organisaties via veilige voorzieningen wordt daardoor dus steeds belangrijker, juist als we privacy belangrijk vinden.

‘Vertrouwen zorgt dat mensen sneller hun gegevens delen met de overheid, de overheid heeft gegevens hard nodig om goede keuzes te maken’

II. **Ambitie: Een betrouwbare digitale overheid**

We willen een betrouwbare overheid zijn die goed omgaat met de gegevens van haar burgers en bedrijven. Burgers en bedrijven hebben er baat bij dat zij en maatschappelijke instellingen gegevens met de overheid delen, omdat wij zo dienstverlening en beleid kunnen verbeteren. We willen zoveel mogelijk regie van Nederlanders op hun eigen digitale gegevens. Dit beperkt de noodzaak tot fysiek contact tijdens een crisis als de huidige. Het streven is om op zo min mogelijk momenten gegevens uit te wisselen en op momenten dat het wel gebeurt doen we het zo veilig mogelijk. Nederlanders moeten hun gegevens zelf digitaal kunnen bijhouden. Aan de ‘achterkant’ wisselen de onderdelen van de overheid de gegevens veilig uit. Het moet wel altijd duidelijk zijn (transparant) wat er waarom met de gegevens gebeurt. Om dit uitwisselen van gegevens in goede banen te leiden willen we meer betere sturing en financiering op de digitale overheidsinfrastructuur.

III. **Actie: Meer datagebruik en toch meer privacy**

1. *We ontwikkelen een digitale vertrouwensindex die ons vertelt hoe bereidwillig mensen zijn om de overheid hun gegevens toe te vertrouwen.*
2. *We versterken ons stelsel van (basis)registraties²² en de sturing daarop²³. We gaan voor meer veilige uitwisseling van data (over mensen en bedrijven) tussen overheden, vanuit de gedachte één overheid. We onderzoeken welke afspraken en regels (standaarden) we beter moeten maken en welke we nog kunnen ontwikkelen. We bouwen een duidelijke data-architectuur om data-uitwisseling makkelijker te maken.*
3. *We gaan voor meer samenwerking tussen overheid, kennisinstellingen en inwoners om maatschappelijke vraagstukken met behulp van data aan te pakken. Dat moet wel altijd verantwoord en veilig gebeuren.*
4. *We sluiten aan bij de Europese aanpak: we stimuleren datadelen tussen bedrijven en overheden. Wanneer we kunstmatige intelligentie toepassen, gaan we uit van het principe ‘de mens centraal’.*

5. De Digitale Overheid als werkgever

De kansen van thuiswerken en het binnenhalen van gekwalificeerd ICT personeel.

Digitaal werkgeverschap past bij een digitale overheid. Om haar rol als digitale overheid mogelijk te maken moeten we kritisch kijken naar onze rol als grote werkgevers in Nederland²⁴. Op het gebied van organisatie en ondersteuning van onze medewerkers is door corona een aantal zaken duidelijk(er) geworden.

I. **Analyse: Werkgever en werknemer passen zich aan**

²² Gelet op het belang van persoonsgegevens wordt de ontwikkelagenda BRP snel opgepakt.

²³ We maken een data-agenda/-strategie, inclusief een governance-model (met bijvoorbeeld een dataraad, een Chief Data Officer of een Data Steward o.i.d.).

²⁴ Het Rijk is met 110.000 medewerkers feitelijk de grootste werkgever van ons land, de VNG is een vereniging van gemeenten, bij die gemeenten werken samen meer dan 150.000 mensen.

De overheid laat tijdens de coronacrisis haar waarde zien. Het is belangrijk dat de overheid altijd blijft werken voor haar burgers. Overheidsorganisaties hebben zich in rap tempo kunnen aanpassen aan de nieuwe werkelijkheid van – mogelijk - volledig thuiswerken. Dit gaat eigenlijk best goed. Zowel medewerkers als organisaties passen zich aan²⁵. Wel vraagt dit thuiswerken om aanpassingen in hoe medewerkers ondersteund worden. Zo zullen thuiswerkplekken ingericht moeten worden die voldoen aan bepaalde eisen. Deze eisen gaan over de fysieke plek en hardware en software. Deze ontwikkeling heeft bovendien ook anderen positieve effecten. Er zijn veel minder reiskilometers voor woon-werk- én zakenreizen, dat vermindert filedruk, drukte in het openbaar vervoer en is beter voor milieu en klimaat.

Zijn er ook nadelen en risico's? Zeker. Mensen ontmoeten elkaar minder op de werkvloer en daardoor ligt tunnelvisie en verkokering op de loer. Werk en privé zijn moeilijker te scheiden. Bovendien is werk onderdeel van iemands sociale leven, van belang voor persoonlijke ontwikkeling en zingeving, en dus meer dan alleen het verdienen van een inkomen. In het kader van goed werkgeverschap willen we daarom ook de psychologische, emotionele en sociale gevolgen van het thuiswerken nader onderzoeken. Voor- en nadelen, kansen en risico's worden afgewogen op weg naar een 'nieuwe arbeidsnormaal'.

De afgelopen jaren is steeds gebleken dat de (rijks)overheid moeite heeft om voldoende ICT personeel aan te trekken en te behouden, de markt is op dit gebied overspannen. Vaak is de overheid afhankelijk van (dure) externen. Als we verder gaan digitaliseren dan zal de vraag naar dit personeel alleen maar toenemen. Ook zal voor veilig gebruik van digitale middelen en het gebruik van digitale gegevens de gemiddelde ICT-vaardigheid van alle ambtenaren verbeterd moeten worden.

'Er zijn veel minder reiskilometers voor woon-werk- én zakenreizen, dat vermindert filedruk, drukte in het OV en is beter voor milieu en klimaat'

II. Ambitie: Een betere balans voor thuiswerken met meer ICT

Wij willen medewerkers, wanneer de werkzaamheden het toelaten, stimuleren vaker thuis te werken. Belangrijker nog, met ICT zou het mogelijk moeten zijn om waar dan ook te werken. Dit zorgt voor flexibiliteit. Je kunt hele dagen of dagdelen thuiswerken, op locatie buiten kantoor om zo onder andere files te vermijden. Thuis (of ergens anders) moet een veilige en verantwoorde werkplek zijn en daar maakt de werkgever afspraken over samen met werknemer. Over arbeidsomstandigheden kunnen ook afspraken gemaakt worden in de CAO. Hierdoor hoeven minder mensen (tegelijk) fysiek op kantoor te zijn. We zijn als grote werkgevers (rijk en alle gemeenten) een voorbeeld voor de rest van het land. We onderzoeken daarom waar verdere winsten en verliezen zijn van thuiswerken. We willen een aantrekkelijke werkgever zijn voor onze medewerkers (ook voor ICT personeel) en zorgen dat (ICT-) kennis van alle medewerkers op peil is.

III. Actie: Goed digitaal werkgeverschap

1. *We onderzoeken de verdere mogelijkheden en behoeften op basis van het huidige grootschalige 'thuiswerkexperiment'.*
2. *We maken deeltijd thuiswerken ook op de lange termijn mogelijk.* We zorgen dat medewerkers ondersteund worden om een veilige en verantwoorde thuiswerkplek in te richten.
3. *We streven ernaar dat meer mensen met een ICT-achtergrond bij de overheid komen werken,* waarbij we een aantrekkelijke werkgever willen zijn. De inhuur van externen moet gebalanceerd zijn.
4. *We zetten een opleiding op om overheidspersoneel te trainen.* Hiermee zorgen we dat de gemiddelde ICT-vaardigheid toeneemt en op peil blijft.

²⁵ Zo blijkt uit verschillende onderzoeken onder opiniepanels in Nederland en internationaal.

Conclusie

Een gelukkige burger en overheid in het digitale post corona tijdperk

Onze zoektocht naar hoe de digitale samenleving en overheid eruitziet tijdens en na de corona-crisis toont aan dat we met de goede thema's aan de gang zijn. Tegelijk laat de crisis zien dat we er nog niet zijn en dat er genoeg werk aan de winkel is. We hebben duidelijk willen maken waar we dit werk zien, welke richting we op willen en welke acties we daaraan verbinden. Deze acties worden verder uitgewerkt in ons beleid en onze uitvoeringsprogramma's. We doen dit vanuit een overtuigende gezamenlijkheid van denken tussen BZK en VNG en een strakkere sturing. We nodigen (overheids- en markt) partners uit zich bij ons aan te sluiten.

De coronacrisis maakt vooral duidelijk hoe belangrijk het is dat iedereen kan blijven meedoen. Het belang van (digitale) inclusie is groter dan ooit. Alle Nederlanders moeten tijdens deze (en een volgende) crisis kunnen vertrouwen op persoonlijke en toegankelijke publieke dienstverlening die zorgvuldig gebruik maakt van beschikbare data. Juist in een eventuele crisis. Dit alles kan alleen als we kunnen vertrouwen op veilige, goed doordachte en betrouwbare maatschappelijke digitale infrastructuur. De overheid moet hiervoor zorgen. We willen een overheid zijn die het vertrouwen heeft dat zorgvuldig met de data van inwoners wordt omgegaan. Een overheid die vanuit transparantie verantwoording aflegt en samenwerkt met (semi)publieke, maatschappelijke en markt partijen om van elkaar te leren.

We doen ook nieuwe inzichten op. Of in ieder geval zien we bestaande vraagstukken in een compleet nieuw daglicht. Zo kunnen we ons milieu en onszelf een hoop stress besparen door meer thuis te werken in plaats van in de file te gaan staan of in het vliegtuig te stappen. De rijksoverheid en de VNG hebben als grote werkgevers een unieke kans om een voorbeeld te zijn voor de rest van de samenleving.

En als wij deze zaken succesvol oppakken? Dan komen wij als overheid dichterbij door digitalisering.