

# DIGICAMPUS



## Een effectief digitaal poldermodel?

Wouter Welling – Programmadirecteur Digicampus

*(Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties)*

Podcast: Studio Tegengif

*Logius Roadshow 15 oktober 2024*

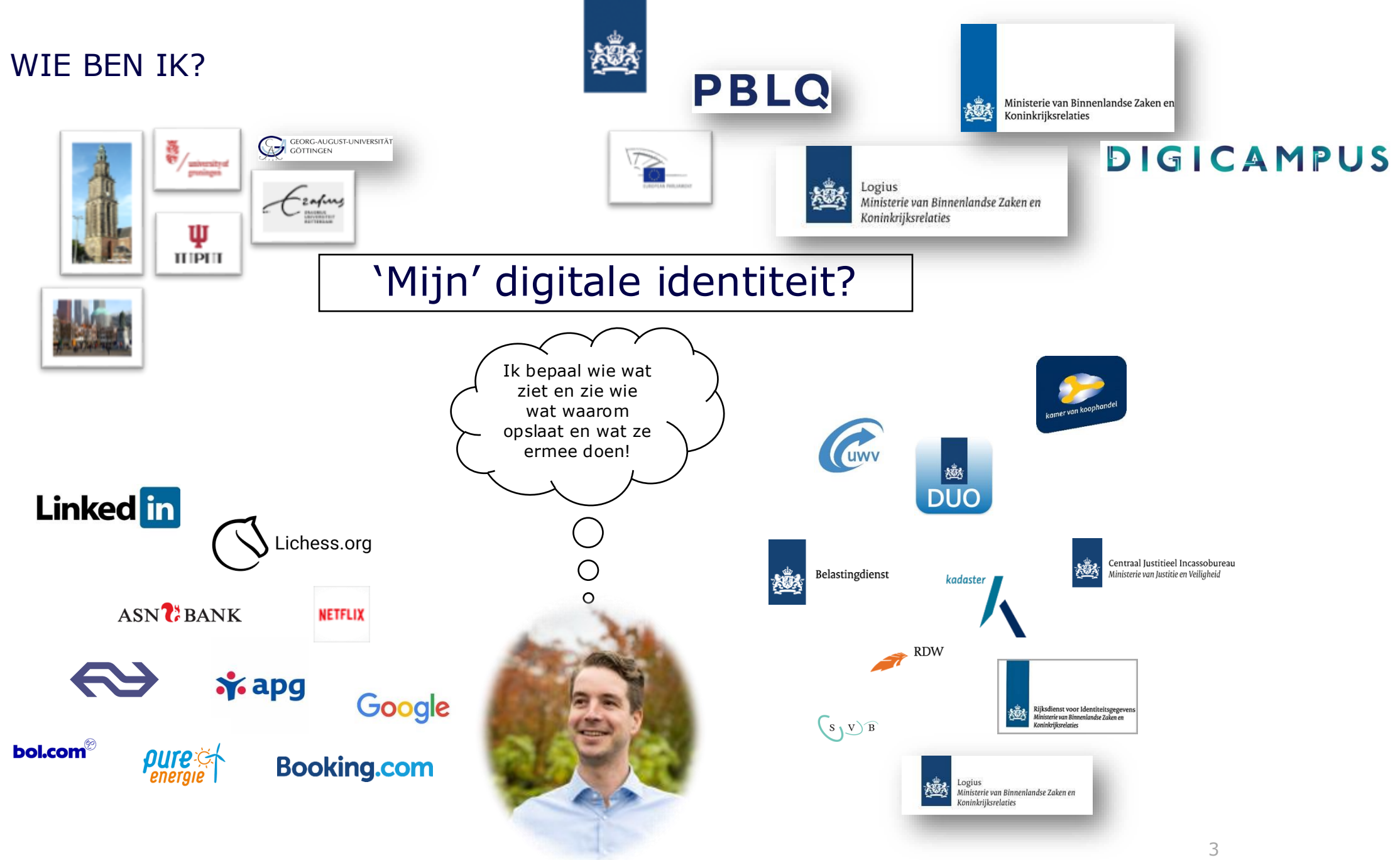


# Agenda

1. Wie ben ik?
2. Onze Generieke Digitale Infrastructuur (GDI)
3. Diagnose
4. Achterliggende oorzaken en leefpatronen
5. Behandelplan



# 1. WIE BEN IK?





## 2. ONZE GENERIEKE DIGITALE INFRASTRUCTUUR (GDI)

## De overheid digitaliseert

De maatschappij wordt steeds digitaler. De overheid groeit daarin mee met digitale dienstverlening die het burgers en ondernemers makkelijk maakt om hun zaken met de overheid te regelen.

Dit zijn de voordelen →

Snelle en eerlijke dienstverlening



Veilig, betrouwbaar en zorgvuldig



Waarborgen van grondrechten



Meerdere diensten, één digitale overheid



Geschikt voor alle burgers en bedrijven



Verandert mee met behoeften en up-to-date



Transparant, voorspelbaar en controleerbaar



## Generieke Digitale Infrastructuur

De GDI ondersteunt de digitale dienstverlening met gezamenlijke afspraken, standaarden en voorzieningen.

Dit zijn de kenmerken →

Klein en overzichtelijk



Voor alle uitvoerende organisaties



Open voor samenwerking van overheid en bedrijfsleven



Robuust, modulair en flexibel



Afspraken boven standaarden boven voorzieningen



Data bij de bron



## De overheid digitaliseert

De maatschappij wordt steeds digitaler. De overheid groeit daarin mee met digitale dienstverlening die het burgers en ondernemers makkelijk maakt om hun zaken met de overheid te regelen.

Dit zijn de voordelen →

Snelle en eerlijke dienstverlening



Veilig, betrouwbaar en zorgvuldig



Waarborgen van grondrechten



Meerdere diensten, één digitale overheid



Geschikt voor alle burgers en bedrijven



Verandert mee met behoeften en up-to-date



Transparant, voorspelbaar en controleerbaar

## Generieke Digitale Infrastructuur

De GDI ondersteunt de digitale dienstverlening met gezamenlijke afspraken, standaarden en voorzieningen.

Dit zijn de kenmerken →

Klein en overzichtelijk



Open voor samenwerking van overheid en bedrijfsleven



Afspraken boven standaarden boven voorzieningen



Voor alle uitvoerende organisaties



Robuust, modulair en flexibel



Data bij de bron







## 2. ONZE (GDI)



### 1. Toegang

- Afspraken: eHerkenning
- Standaarden:
- Voorzieningen: DigiD, DigiD Machtigen, Machtigingenregister, BSN-koppelpunt, eIDAS

### 2. Interactie

- Afspraken:
- Standaarden: Samenwerkende Catalogi
- Voorzieningen: MijnOverheid, MijnOverheid Berichtenbox, Overheid.nl, Digitaal Ondernemersplein, Antwoord voor Ondernemers, e-Factureren, register Overheidsorganisaties, Berichtenbox voor ondernemers

### 3. Gegevensuitwisseling

- Afspraken: Standard Business Reporting (SBR), Peppol
- Standaarden: Digikoppeling, API-standaarden
- Voorzieningen: Digipoort, Digimelding, Digilevering, Digikoppeling, Stelselcatalogus, Beheervoorziening BSN

### 4. Infrastructuur

- Afspraken: PKI-overheid, DigiNetwerk
- Standaarden: PKI-overheid
- Voorzieningen:



# ECHTER OOK DE GDI:

Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2005–2006

29 362

Modernisering van de overheid

Nr. 86

**BRIEF VAN DE MINISTER VOOR BESTUURLIJKE VERNIEUWING EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 10 april 2006

Op dit moment is het moeizaam voor burgers en bedrijven om overzicht te krijgen in het aanbod van overheidsinformatie en elektronische diensten. Ook is het lastig om online zaken te doen met de overheid of inzicht te krijgen in persoonlijke gegevens die bij overheden geregistreerd staan. De Persoonlijke Internet Pagina is een technisch «doorgeefluik» dat vanuit het klantperspectief samenhang biedt in het digitale aanbod van overheidsinformatie en elektronische transacties. Zo wordt online zaken doen met de overheid eenvoudiger en sluit overheidsdienstverlening aan bij de persoonlijke behoefte van burgers en bedrijven.

Met deze brief wil ik u mede namens de minister van Economische Zaken en de staatssecretarissen van Financiën en van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, graag informeren over de verdere ontwikkeling van de Persoonlijke Internet Pagina waarover ik u reeds melding maakte in de voortgangsrapportage van de Elektronische overheid van mei en oktober 2005 (Kamerstuk 29 362, nr. 66).

Samen met uitvoeringsorganisaties en andere overheden is het initiatief genomen voor één Persoonlijke Internet Pagina. Van hieruit kunnen burger of bedrijf hun eigen gegevens inzien, correcties doorgeven, informatie op maat krijgen en zaken op één plek regelen met de overheid. Veel dienstverlenende bedrijven en organisaties hebben de afgelopen jaren een persoonlijk webportaal ontwikkeld om hun processen efficiënter in te richten en hun klanten beter te bedienen via het Internet. Daarbij wordt steeds meer afgestemd op specifieke wensen en situaties van klanten zoals bij persoonlijk bankieren (bijvoorbeeld [www.mijnpostbank.nl](http://www.mijnpostbank.nl)) en persoonsgebonden aanbiedingen (bijvoorbeeld [www.boi.com](http://www.boi.com)). Ook overheden passen de persoonsgebonden dienstverlening steeds vaker toe. Voorbeelden hiervan zijn de persoonlijke loketten bij gemeenten («mijn loket» bij Den Haag, Dordrecht en Enschede) en uitvoeringsorganisaties (bijvoorbeeld UWV, CWI, SVB, de IB-groep en de Belastingdienst).

## Kamerbrief Minister BZK 2006 over de Persoonlijke Internet Pagina (vanaf 2007 `MijnOverheid`)

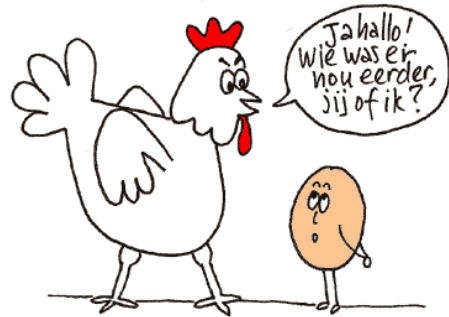
### MijnOverheid biedt iedere burger:

1. **Inzage in gegevens:** via één internetpagina inzage in gegevens zoals bij de overheid geregistreerd
2. **Corrigeren van gegevens:** de mogelijkheid om deze gegevens te corrigeren
3. **Gepersonaliseerde diensten:** aanbod van overheidsdiensten en de informatie die voor deze persoon relevant is op één plek, waarbij gegevens zijn vooringevuld
4. **Statusinformatie:** de mogelijkheid om de status van aanvragen te zien
5. **Berichten op één plek:** berichten van de overheid niet meer verspreid, maar op één plek





## ECHTER OOK DE GDI:



**eBoks**

### Issue: Kip-ei probleem van generieke GovTech voorzieningen:

- Zonder gebruikers (burgers/bedrijven) geen deelnemende overheden
- Zonder deelnemende overheden geen gebruikers (burgers/bedrijven)
- Wie als eerst beweegt betaalt de investering...

### Issue: Centraal beleid/visie, decentrale uitvoeringsmacht

- Beleid is leuk, maar doet zonder uitvoering is het slechts proza
- Tot 2012 >200.000 accounts en amper berichten (6 jaar na beleidsbrief)
- 2012 Manifestgroep reis naar Denemarken: Borger.dk en de eBoks
- Belastingdienst, UWV, SVB en RDW besluiten de Berichtenbox grootschalig te gaan gebruiken, want zien een businesscase in de operatie



### Oplossing voor vraag & aanbod:

#### “Een campagne voor de burger, een wet voor de overheid”

- 2014 ‘De blauwe envelop verdwijnt’ campagne
- 2015 ‘Wet elektronisch berichtenverkeer belastingdienst’
- 2018 mobiele Berichtenbox app

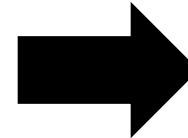


## ECHTER OOK DE GDI:

### Beleidsvoornemens 2006

#### MijnOverheid biedt iedere burger:

1. **Inzage in gegevens:** via één internetpagina inzage in gegevens zoals bij de overheid geregistreerd
2. **Corrigeren van gegevens:** de mogelijkheid om deze gegevens te corrigeren
3. **Gepersonaliseerde diensten:** aanbod van overheidsdiensten en de informatie die voor deze persoon relevant is op één plek, waarbij gegevens zijn voorgevuld
4. **Statusinformatie:** de mogelijkheid om de status van aanvragen te zien
5. **Berichten op één plek:** berichten van de overheid niet meer verspreid, maar op één plek



### MijnOverheid 2024 (18 jaar later)

## MijnOverheid

Post van de overheid digitaal ontvangen  
Uw persoonlijke gegevens op één plek



## CAN ONE PORTAL RULE THEM ALL?

### Introduction of the MyGovernment portal in the Netherlands

*Wouter Welling*

#### Introduction

In April 2006, the minister for Administrative Innovation of the Netherlands sent a policy letter to the House of Representatives (Minister for Administrative Innovation 2006). This letter introduced the concept of the so called “Personal Internet Page” (PIP) for every citizen of the Netherlands. The plan, and thereby projected output, was to offer every citizen the opportunity to view their personal data, correct it, access personalized services throughout the complete range of government, view status information on requests to the government and receive digital messages from the whole of government – all in one online portal. For 2006 standards, PIP was an ambitious plan. The concept was summarized by the minister as “one door” to all governmental information and services.

Three main arguments, or promised outcomes, to justify the introduction of the PIP portal, were (Minister for Administrative Innovation 2006):

1. **Ease of use for the citizen.** Citizens should not be bothered with time wasted on looking for the right online desk (website) to get services
2. **Cost reduction.** In 2006 the number of online service portals was growing rapidly in the Netherlands. In government this came with a lack of uniformity in service design among executive agencies. This turned citizens into “digital treasure hunters”. An effective and cost saving government was considered to be a government that offered a clear and centralized approach to digital services
3. **Innovative and competent government.** With the joint capacity of several decentralized governmental agencies behind a single portal, the goal was to create an innovative and high quality portal. Especially in the field of privacy and cybersecurity, specialized capacity was scarce and in this way the whole of government could work together.

With the 2006 introduction of the PIP concept, the Netherlands was one of the first OECD countries to set the goal of one online personalized portal for every citizen, or “One-Stop e-Government Portal” (Dimitris, Kalikakis, Legal, and Papadopoulou 2007; Scholta, Mertens, Kowalkiewicz,



## 3. DIAGNOSE:

Aan visies geen gebrek  
(die lossen alleen weinig op)







Visies zijn centralistisch –  
uitvoering is decentraal





Prikkels:

Verhaal = waarde voor de vraag  
(burger/bedrijf)

Business case =  
prikkels bij het aanbod  
(deelnemende overheden)

Doelen centraal / businesscase  
decentraal

=

tragedy of the commons







Centrale (unieke) uitvoering is kwetsbaar en kan vertragen (ook al is deze zo hoogstaand)





Generiek &  
gestandaardiseerd

=

investering  
(dus geld erbij)?

of

arbeidsbesparing  
(dus geld eraf) ?







In een keten of stelsel  
samenwerken wil  
iedereen als het goed  
gaat, niemand als er  
onenigheid of crisis is  
  
(en die is er altijd)





Thorbeckes verkeerd  
begrepen erfenis:

Autonomie op je  
corebusiness  
(vakmanschap)

≠

autonomie op  
bedrijfsvoering + IV  
landschap  
(laat dat centraler voor je  
regelen)







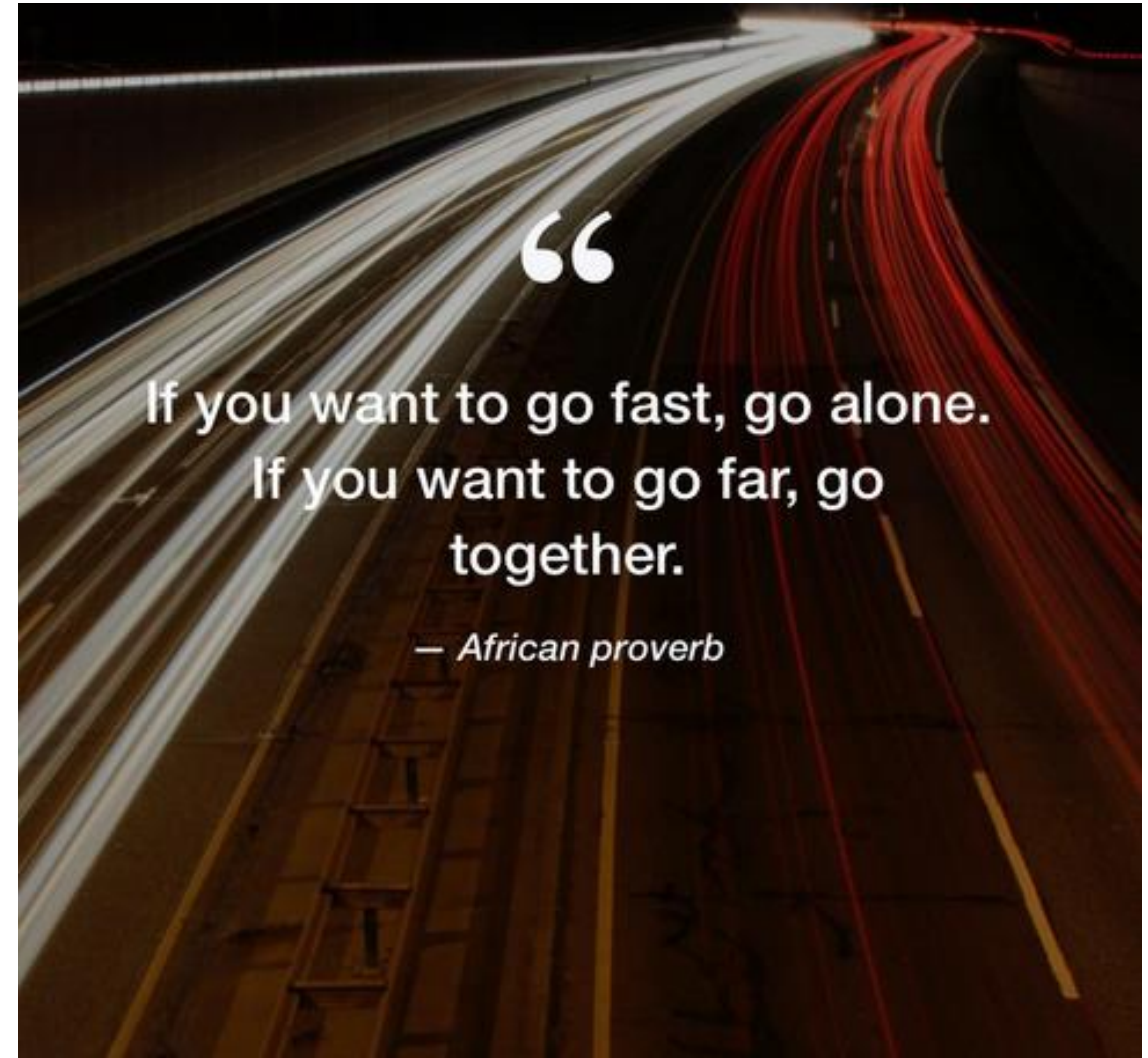
Veel bottom-up  
innovatie...

Voelt lekker, rent hard...

Verandert weinig, want  
weinig interoperabiliteit



deceptie in the making



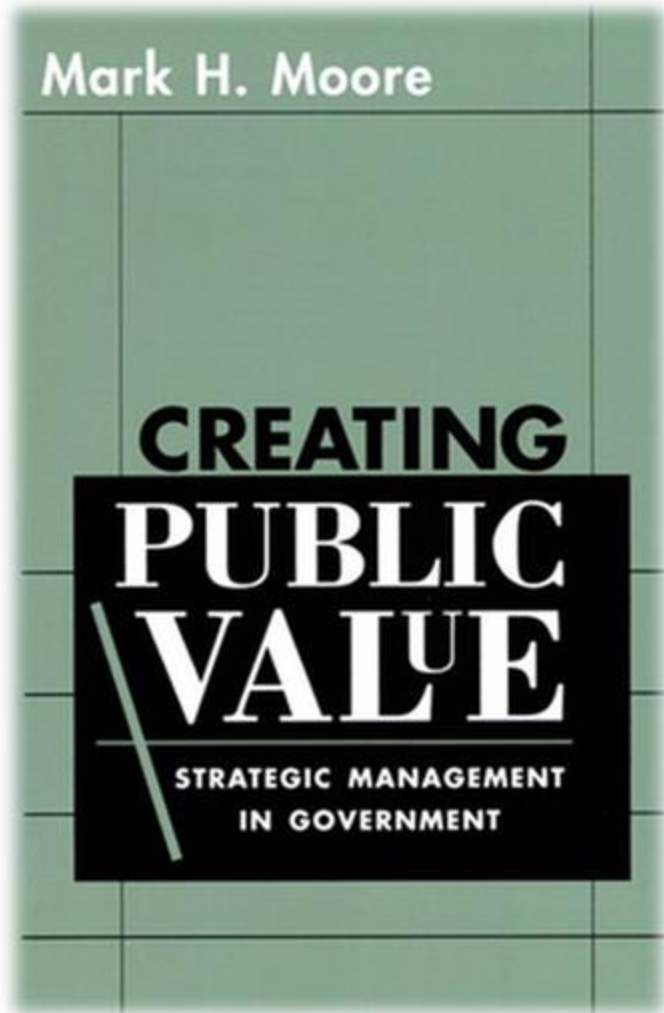




## 4. ACHTERLIGGENDE OORZAKEN OF LEEFPATRONEN

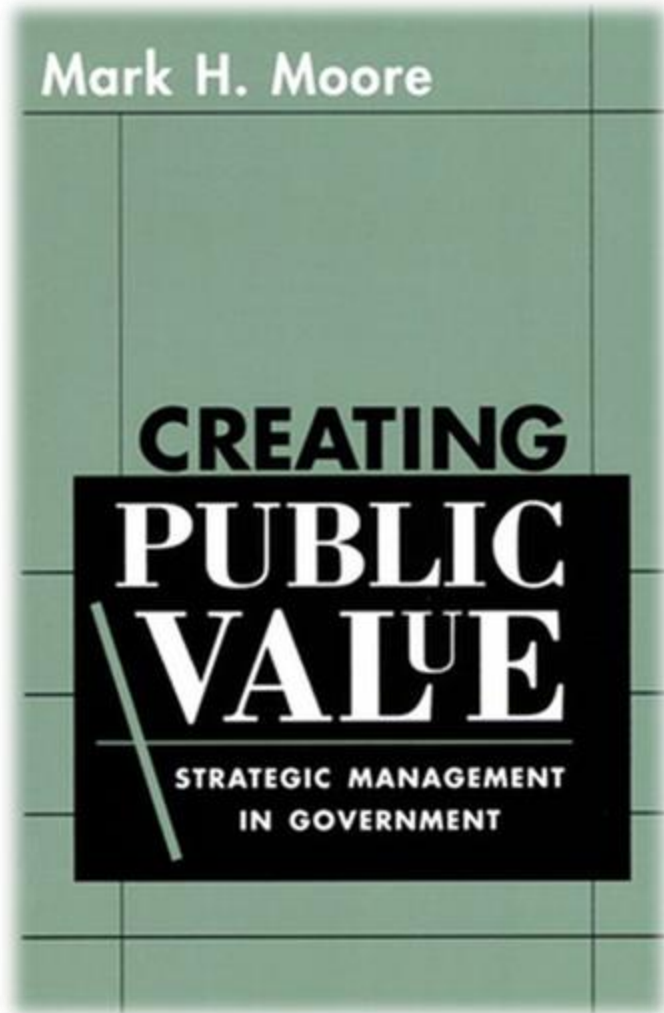


Een publieke waarde propositie =  
missie + autoriserende omgeving + operationele capaciteit





Een publieke waarde propositie =  
missie + autoriserende omgeving + operationele capaciteit



Dit vergeten we  
ontzettend vaak



Missie:  
*Wat is de publieke opgave?*

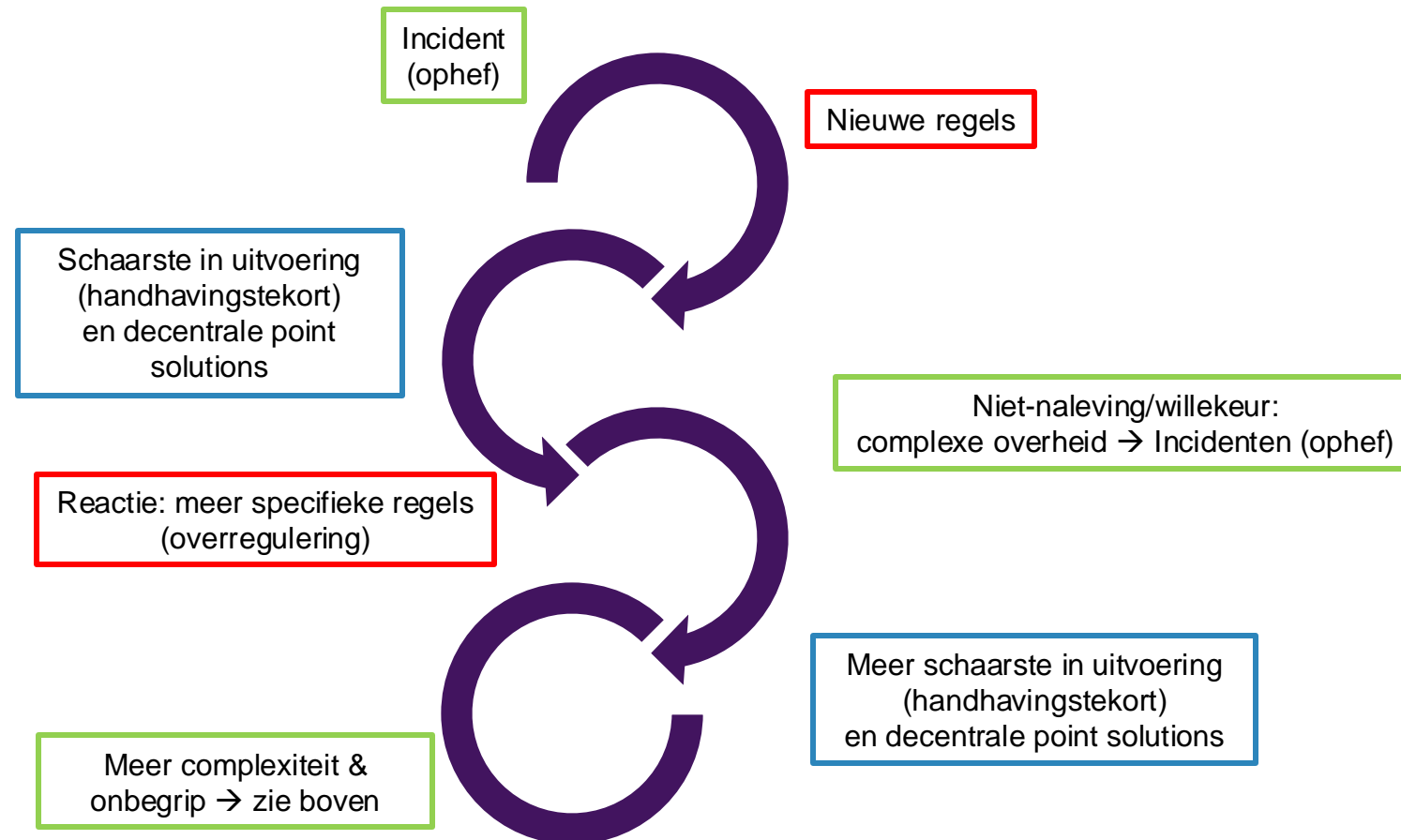
Publieke waarde  
Propositie

Operationele capaciteit (legitimiteit):  
*Wat kunnen we leveren?*

Autoriserende omgeving (legitimiteit):  
*Wat verwacht de omgeving van ons?*



# Neerwaartse spiraal van complexiteit met bestuurlijk IT-geloof als versterker





# Neerwaartse spiraal van complexiteit met bestuurlijk IT-geloof als versterker



Incident (ophef)

Nieuwe regels

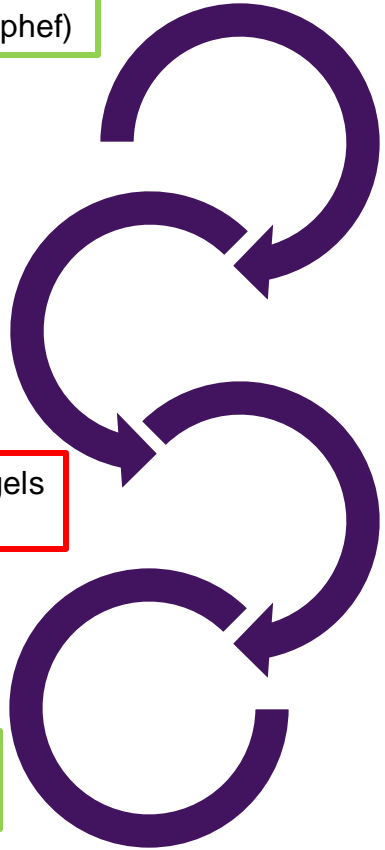
Schaarste in uitvoering (handhavingstekort) en decentrale point solutions

Niet-naleving/willekeur: complexe overheid → Incidenten (ophef)

Reactie: meer specifieke regels (overregulering)

Meer schaarste in uitvoering (handhavingstekort) en decentrale point solutions

Meer complexiteit & onbegrip → zie boven





# Taak gericht werken vs Opgave gericht werken

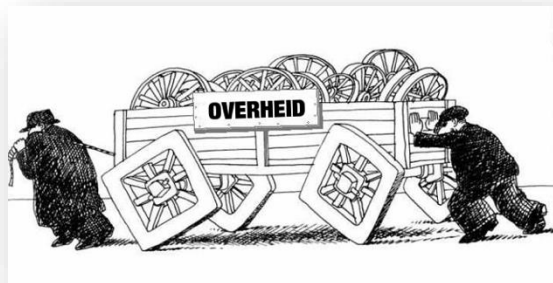
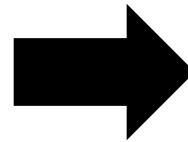


INTERVIEW ARRE ZUURMOND  
Regeringscommissaris Arre Zuurmond:  
'De Nederlandse overheid bestaat uit  
allemaal eilandjes'



Regeringscommissaris Informatiehuishouding Arre Zuurmond heeft zijn termijn van twee jaar niet met een half jaar verlengt. - Sierd Rebecca Fentrie

**Als één overheid**  
Slagvaardig de toekomst tegemoet!







## 5. BEHANDELPLAN

EEN EFFECTIEF DIGITAAL POLDERMODEL!



### 1. **Mandaat in een ecosysteem:**

In een stelsel is centraal mandaat cruciaal. Mandaat is er om te beslissen, niet om alle kennis en kunde te hebben.  
Mandaat is : zorgen dat afspraken gemaakt en nagekomen worden

### 2. **Capaciteit is schaars:**

Stimuleer open decentrale kennisopbouw en community vorming  
Open innovatiecultuur = beste wervingsinstrument

### 3. **Slimme prikkels voor de decentrale uitvoerder:**

Werk met een ecosysteem benadering. Ontwerp prikkels die het gemeenschappelijk belang bevorderen  
(benchmarks, ontzorging & € prikkels)

### 4. **Vorm een community die als boodschap heeft:**

*"Ontzorging en complexiteitsreductie in de uitvoering is een GDI doelstelling"*

Governance & Mensen

## BEHANDELPLAN: EEN EFFECTIEF DIGITAAL POLDERMODEL

Tech

### 5. **GovTech as a Platform**

Vorm een GDI die als open platform (GovTech 4 All) afspraken en interoperabiliteit afdwingt en zich richt op kwalitatief groeien

### 6. **Richt to challenge:**

Een GDI die jaarlijks open gezamenlijke 'challenges' formuleert stimuleert innovatie (met wetenschap & EU GovTech markt)

### 7. **Standaarden na afspraak keihard afdwingen**

*("Autonomie ligt op de business, niet op IT standaarden")*

### 8. **We MOETEN werken met afsprakenstelsels:**

Adoptie van nieuwe tech krijgen we alleen van de grond als we GovTech in NL met vele partijen laten schalen (centrale uitvoering is te traag, dan wordt het BigTech)

