

# DIGITALE AGENDA 2017 EEN ILLUSIE?

## Achterstand van overheid op digitaal werkend bedrijfsleven wordt steeds groter

**De nieuwe DigiD-kaart is er nog niet, althans niet in Nederland, en met de 'oude' DigiD lijkt het niet goed te gaan. De praktijk laat zien dat de ene dienst wel en de andere niet via DigiD wordt ontsloten, concluderen René Ijpelaar en Herman Timmermans. Met als gevolg nodeloos complexe procedures voor klanten en hoge personele kosten. Het digitale loket wordt niet gezien als het voorkeurskanaal. En daardoor blijft de inefficiency groot.**

door: RENÉ IJPELAAR & HERMAN TIMMERMANS beeld: ANP



**D**igiD is het authenticatiemiddel voor de burger om zichzelf te identificeren. Dit maakt veilige digitale transacties mogelijk met de overheid. DigiD is in 2013 meer als 100 miljoen keer door burgers gebruikt en dit aantal groeit explosief. DigiD mag nu alleen nog worden gebruikt door het openbaar bestuur omdat het het burgerservicenummer bevat, wat wettelijk is voorbehouden aan de overheid. Met de opvolger ervan, het eID-stelsel, kunnen overheden en bedrijven samen een betrouwbare en veilige toegang tot online dienstverlening gaan regelen. Het nieuwe identificatiemiddel binnen het eID-stelsel, dat uitgegeven wordt door de

overheid, wordt onderzocht. Het gaat om DigiD met een hoger zekerheidsniveau dan het huidige middel. Deze zogenaamde DigiD-kaart is geschikt voor het uitwisselen van privacygevoelige informatie, zoals medische, financiële of juridische informatie en het plaatsen van een rechtsgeldige digitale handtekening. Het is qua vorm en gebruik vergelijkbaar met een bankpas. In België is een dergelijke kaart al ingevoerd. Maar in Nederland is het nog lang niet zover.

### Niet op orde

Op basis van eerder in de AutomatiseringGids (6 februari 2014) gepubliceerde schattingen heeft circa een vijfde van de DigiD-afnemers

(de organisaties die vragen om DigiD te gebruiken) de beveiliging van hun DigiD-gereleerde webapplicaties niet op orde. Nog alarmerender is dat een deel van de gemeenten en waterschappen zich lijkt terug te trekken uit DigiD. Dat betekent dat we terug gaan naar de ouderwetse (en onveilige) e-formulieren. Dat wordt als burger eerst weer een pdf downloaden, afdrukken, van alles (met de hand) invullen wat de overheid eigenlijk allang van je weet, versturen per post, ontvangst door de gemeentelijke postkamer, een ambtenaar die het formulier overtypt, kortom veel onnodig extra werk en bovendien een groter risico op fouten en misbruik. Dat staat natuurlijk haaks op de administratieve

lastenverlichting die ons is beloofd.

Digitale loketten zouden, net als bij de bol.com's van deze wereld, fatsoenlijk gekoppeld moeten worden aan backoffice- en logistieke systemen waardoor zonder menselijke tussenkomst overheidsproducten kunnen worden geleverd. Zeker als prijsdifferentiatie wordt toegepast waardoor digitaal verkregen producten goedkoper worden dan aan de balie, heeft de burger hier baat bij. Je zou verwachten dat dit de ambitie is van vooral de lagere overheid. Dit staat en valt bij informatieveiligheid en dan vooral die van de webapplicatie. Je kunt dit nooit realiseren zonder zeker te weten dat de juiste burger aan het digitale loket 'staat' of het juiste bedrijf de vergunning aanvraagt. DigiD en e-Herkenning zijn hierin dus essentieel.

### Nodeloos complex

Zeker als in verkiezingstijd de discussie oplaait over de forse verhogingen van de OZB, waarmee de gemeenten de eigen huisbezitter opzadelen, is het wrang om te moeten constateren dat gemeenten grote kansen laten liggen om te bezuinigen op de eigen exploitatie.

De dienstverlening zou meer digitaal moeten worden afgehandeld zodat de gemeente efficiënter wordt. Met digitalisering kunnen juist bezuinigingen worden gerealiseerd en zeker als dat wordt gecombineerd met proactieve dienstverlening zijn alle burgers en ondernemers daarbij gebaat.

Wat we nu in de praktijk zien is, dat de ene dienst wel en de andere niet via DigiD wordt ontsloten. Dit heeft deels te maken met wet- en regelgeving die achterloopt, maar in de meeste gevallen zijn dit eigen keuzes. Dit leidt tot een voor de klant nodeloos complexe informatie-uitvraag, procedures, controles en gegevensuitval en de daarbij behorende hoge personele kosten. Gemeenten kiezen voor

## i-NUP

De overheidsbrede implementatie-agenda dienstverlening e-overheid, kortweg i-NUP, beschrijft de ambities die in 2015 gerealiseerd moeten zijn, met vier hoofdpunten:

- Het loket voor burgers

Een beter bereikbare overheid, beter vindbare en toegankelijke overheidsinformatie én de gemeente als de herkenbare ingang tot de overheid.

- Digitale dienstverlening aan bedrijven

Bedrijven gaan de voordelen merken van het gebruik van een aantal basisvoorzieningen: minder regeldruk, betere dienstverlening en lagere kosten.

- Het Stelsel van Basisregistraties

Er zijn nu dertien basisregistraties, die samen het Stelsel van Basisregistraties vormen. Een werkend stelsel dat als één geheel wordt ervaren, is het einddoel.

- Implementatie-ondersteuning voor gemeenten

Elke individuele overheidsorganisatie is zelf verantwoordelijk voor de implementatie en het gebruik van de basisinfrastructuur. Voor gemeenten is een apart programma gestart, 'Operatie NUP', dat alle gemeenten ondersteunt bij hun implementatie van de bouwstenen.

Aan het i-NUP ligt een bestuursakkoord ten grondslag met afspraken over prioritering van een aantal basisvoorzieningen, die samen de basisinfrastructuur vormen.

Het i-NUP bestaat uit 24 bouwstenen waaronder DigiD en e-Herkenning.

mogelijk is in plaats van het voorkeurskanaal. Er worden door het management geen keuzes gemaakt waardoor de gebrekkige koppelingen in stand blijven en daarmee blijft ook de inefficiency groot.

### Standaarden

Van de mede door het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) ontwikkelde StUF-standaarden wordt nog te weinig gebruik gemaakt. Bij aanbestedingen wordt compliance aan deze standaarden nauwelijks afgedwongen en als het al wel gebeurt, dan wordt in de implementatiefase een tijdelijke concessie gedaan die later definitief blijkt. Er zijn grote gemeenten bekend die 60 procent van het

(i-NUP) waarin DigiD en e-Herkenning juist belangrijke bouwstenen zijn. Het is onbegrijpelijk dat een cruciaal onderwerp als de veiligheid en betrouwbaarheid van onze informatievoorziening afhankelijk is van een paar zwakke bestuursakkoorden, waar veel primaire betrokkenen zich niet eens aan houden. Wil Plasterk voorkomen dat zijn Digitale Agenda een fata morgana is, dan is het nu tijd voor steviger wettelijke maatregelen. <<

## STANDAARD

StUF is een universele berichtenstandaard voor het elektronisch uitwisselen van gegevens tussen applicaties. Het domein van de StUF-taal omvat informatieketens tussen overheidsorganisaties (basisregistraties en landelijke voorzieningen) en gemeentebrede informatieketens en -functionaliteit. StUF is beschreven in XML en gebaseerd op geaccepteerde internetstandaarden. De StUF-standaarden worden beheerd door KING (Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten). Om StUF zo goed mogelijk toe te kunnen passen en interoperabiliteit tussen software te waarborgen moeten alle partijen, gemeenten en leveranciers, zich aan de standaard conformeren. Met het StUF Testplatform kan worden getest of software die is ontwikkeld aan de StUF-standaard voldoet.



**René Ijpelaar is als IT-auditor werkzaam bij het bureau BKBO en als lead auditor verantwoordelijk voor de uitvoering van een groot aantal DigiD-assessments in het kader van gegevensbeveiliging bij onder andere gemeenten, waterschappen, belastingorganisaties en ziekenhuizen.**



**Herman Timmermans is werkzaam bij TASCLINX BV en onder andere actief bij de ontwikkeling en uitwerking van informatiebeleid bij organisaties in de private en publieke sector.**