

iBestuur

m a g a z i n e

> Lourens Visser:
'Ik wil tegenspraak
vanuit het ICT-vak'

> Wie krijgt het toezicht
op kunstmatige
intelligentie

> Glasvezelsector:
vechtmarkt of
nutsvoorziening?



iNSPIRATIE voor de optimale dienstverlening

Met meer dan 100 best practices vind je altijd iNSPIRATIE om jouw (gemeentelijke) dienstverlening te optimaliseren. Verschillende gemeenten delen praktijkervaringen vanuit uiteenlopende onderwerpen en invalshoeken: co-creatie, selfservice, procesoptimalisatie, communicatie en aansturing.

Ga naar www.100bestpractices.nl en gebruik de filters en je eigen zoekwoorden om te bekijken welke best practice op dat moment bij jouw situatie, jouw vraagstuk past. Ga je liever even offline? Blader dan door het magazine iNSPIRATIE. Heb je er nog geen? Vraag je exemplaar aan via: www.pinkroccadelocalgovernment.nl/inspiratiemagazine



WWW.100BESTPRACTICES.NL

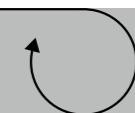
#100BESTPRACTICES

De wereld maakt met de coronacrisis noodgedwongen een versnelde digitale transitie door. Omwille van de veiligheid van burgers zetten overheden hightechmiddelen in om het virus te verslaan. In Frankrijk en België zetten ze drones in om toezicht te houden en burgers te waarschuwen. Grote techbedrijven worden ingezet om met de inzet van big data controle te houden over het gedrag van mensen. Met locatiegegevens van smartphones is het immers eenvoudig om samenscholingen te traceren en zelfs geïnfecteerde personen te volgen. We gaan nog net niet zover als China, waar mensen in een app zelf hun temperatuur moeten doorgeven, maar we hebben de laatste weken enorme stappen gemaakt in de digitale bewaking van onze maatschappij. In tijden van crisis geven mensen hun persoonlijke vrijheden gemakkelijk op. Het is een keuze tussen gezondheid en privacy. De grote vraag wordt straks wel wat we terug kunnen en willen draaien als we in rustiger vaarwater komen.

De overheid heeft de touwtjes in ieder geval strak in handen op het moment. De regering tast diep in de buidel om ondernemers, zzp'ers en sociaal kwetsbare mensen te ondersteunen. Opluchting alom, maar tegelijkertijd ongerustheid. Hoe gaan gemeenten en uitvoeringsorganisaties – die al flink onder vuur liggen – deze nieuwe regelingen ten uitvoer brengen zonder al te veel administratieve rompslomp? En kunnen ze samen met IT-bedrijven hiervoor snel de technologie inrichten? Werk aan de winkel, onder druk wordt alles vloeibaar. Dan kan zelfs een PvdA'er minister worden in een regering waaraan de eigen partij niet deelneemt.

Online werken is in ieder geval het nieuwe normaal ondertussen. Respect voor alle datacenters, netwerkbedrijven en cloud providers die het mogelijk maken dat ik als zzp'er kan blijven werken, online boodschappen kan doen, kan skypen met mijn vader van 82 en dat mijn dochters online lessen kunnen volgen. Om ons contact met u, beste lezer, niet te laten verwateren gaan we voorzien in een aantal online activiteiten. Er komen een paar interessante thuisdebatten en online colleges aan. Houd onze nieuwsbrief en website in de gaten!

Heleen Hupkens



6



CIO Rijk Lourens Visser wil tegenspraak van ICT'ers



20

Glasvezelsector Vechtmarkt of nutsvoorziening?



46

Opinie Meer licht op datalekken



12

Wie o wie krijgt het toezicht op kunstmatige intelligentie?

40

Conferentie '2020 and beyond' 'Met elkaar' rode draad in veranderproces gemeenten

Future Lab

Informatiespecialisten worden het kloppend hart van het Rijk

Future Lab, de informatiehuishouding van het Rijk in 2030 [31]



In 2030 ...

is elke ambtenaar z'n eigen archivaris [32]

De kunst van het weggooien

Digitale informatie is goud, maar kan ook de vorm van beton aannemen [34]



Column

Marleen Stikker [37]

Naar waarheidsvinding

In het digitale debat heeft de waarheid het zwaar te verduren [38]



Columns

Marens Engelhard [25]



Sander Klous [49]



Sophie in 't Veld [i21]



Chris Verhoef [i39]



Partners

Blueriq [16], Capgemini [44], Centric [i28], Conxillium [28], IBM [18], IMAGEM [i26], KPN [i14], Pegasystems [i36], PinkRocade [26]

Z.O.Z.

impact! iBestuur uitgelezen?

Draai 'm om en lees verder in iBestuur impact. Bijna vijftig pagina's met: een interview met IBD-kopvrouw Nausikaä Efstatiades over lessen uit de Citrix-crisis, privacy van een andere planeet, een gesprek met de UWV-top, een verkenning naar hoe we al die alternatieve energie nou eigenlijk moeten opslaan, columns en meer!



Lourens Visser heeft als CIO Rijk (sinds september 2019) negen speerpunten op zijn agenda gezet. Bovenaan staat het toekomstbestendig maken van het IT-landschap van de overheid, op de voet gevolgd door een grotere digitale weerbaarheid. Dat vereist een vorm van risicodenken, waar de overheid nog niet erg aan is gewend.

CIO Rijk Lourens Visser

'Ik wil tegenspraak

Grote ICT-projecten bij de overheid kosten vaak meer tijd en geld dan aanvankelijk geraamd, net als in het bedrijfsleven. "Dat is niet heel vreemd, want ICT is namelijk een jong vak. Het bestaat pas zeventig jaar." CIO Rijk Lourens Visser zegt dit zonder enige ironie. De voormalig CIO van de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) en het Havenbedrijf Rotterdam licht zijn uitspraak toe. "Kademuren zijn grote, ingewikkelde dingen, maar die bouwen we in Nederland al een paar honderd jaar. Die kunnen we parametrisch ontwerpen. Huizen bouwen doen we al duizenden jaren. Landbouw - zo oud als de mensheid - is ongelooflijk doorontwikkeld en ondertussen enorm data-gedreven geworden. Vergelijk dat alles eens met ICT, dat pas na de Tweede Wereldoorlog een vlucht heeft genomen. Het vak werd gestuurd vanuit ontwikkelingen bij defensie. Applicaties uit de jaren zeventig kwamen uit de

Door **Karina Meerman**
Beeld **Lex Draijer/De Beeldredactie**



vanuit het
ICT-vak'

Numer 34, april 2020

Coronacrisis

De Citrix-crisis is nog maar naar bezworen en dan krijg je ook als CIO Rijk ineens te maken met een alarm-situatie van ongekeerde omvang en moet je je rol pakken in de coronacrisis. Als onderdeel van het BZK-brede beleidsteam dat de rijksbrede coördinatie doet op het gebied van huisvesting, personeel, facilitaire diensten en ICT, zorgde Lourens Visser ervoor dat alle ICT-dienstverleners binnen het Rijk optimaal voorbereid waren op massaal thuiswerken door de medewerkers. Via conference calls met de CTO's (directeuren van de ICT-bedrijven bij het Rijk) is de situatie in kaart gebracht. Daarbij gaat het om de technische aspecten: bijvoorbeeld de beschikbare bandbreedte bij de verschillende netwerkproviders, aantallen laptops, tablets en andere devices, en performance van de voorzieningen. Om organisatorische aspecten: zoals bezetting van service desks en aanwezigheid van ICT-personeel op kantoren. En om overige aandachtspunten zoals het goed communiceren richting medewerkers van de departementen en uitvoeringsorganisaties over mogelijke cyberaanvallen.

financiële hoek, het telraam werd vervangen door een rekenmachine en toen door een computer. En nu doen we hele stelselwijzigingen bij de Belastingdienst of automatiseren we de ingewikkelde uitkeringsprocessen van het UWV. Dat zijn meerjarenprogramma's van honderden miljoenen euro's."

NOORD-ZUIDLIJN


Pratend over de voorspelbaarheid van dergelijke grote projecten, mag Visser graag een metafoor lenen van de CIO van het UWV. "Aart van der Vlist vergelijkt grote ICT-projecten weleens met het aanleggen van de Noord-Zuidlijn in Amsterdam. Met alle kennis en kunde die er op dat moment is, gaan vakmensen een tunnel boren onder Amsterdam. Tijdens het boren komen ze van alles tegen, zoals zeventiende-eeuwse huizen die opeens verzakken. Dat is een probleem dat men niet had kunnen voorspellen." De overheid wil uiteraard een betere voorspelbaarheid rondom grote ICT-projecten en ze wordt ook beter in berekenen, maar het blijft ingewikkeld, zegt Visser. "Bij grote projecten praten we over verschillende systemen, netwerken, leveranciers en softwareproducten die moeten samenwerken en een bepaalde prestatie moeten leveren. Het moet functioneren met een workload van duizenden en soms tienduizenden mensen tegelijk. Daarbij wordt de wetgeving fijnmaziger, terwijl de systemen die deze wetwijzigingen moeten faciliteren, verouderen."

Het toekomstbestendig maken van het ICT-landschap staat bij deze CIO Rijk dan ook bovenaan zijn lijst van speerpunten. "Preventief onderhoud is keihard noodzakelijk om de zaak in de lucht te houden. Als overheid zijn wij een informatiegedreven organisatie. We zijn een dossierfabriek; dossiers en bestanden voeden onze processen. Daarvoor hebben we systemen nodig die goed blijven draaien, maar ook verantwoord en beheerst kunnen worden vervangen en aangepast."

CITRIX

Dat digitale weerbaarheid dan een belangrijke voorwaarde is, werd afgelopen januari pijnlijk geïllustreerd door de perikelen rondom het Citrix-lek. De CIO Rijk was die dagen vooral bezig met het in kaart brengen van de problemen en de mogelijke oplossingen; die verschilden per Citrix-versie. Kennis zat op meerdere plekken in Nederland en Vissers dagen werden gekenmerkt door conferencecalls met collega-CIO's, CTO's en IT-leveranciers. Op vrijdag 17 januari nam de dreiging toe en werd besloten om de Citrix-systemen uit te zetten. "Dan moet je echt een goed verhaal hebben en op het juiste niveau", stelt Visser. "Mijn doel was te zorgen dat ministers Knops (BZK) en Grapperhaus (JenV) een optimale informatiepositie hadden, zodat zij gezamenlijk besluiten konden nemen, naar buiten konden treden en met hun kennis de Tweede Kamer konden informeren. Natuurlijk heb ik de vraag gekregen of we in december niet al hadden moeten acteren, maar naast het feit dat de adviezen van het NCSC en de veiligheidsdiensten hierin leidend zijn, is het uitzetten van systemen een draconische maatregel. Stel dat het voor niks is, dan is het alsof de NS alle treinen stillegt bij code geel en het vervolgens niet eens gaat waaien."

Het is Visser volkomen helder dat het onmogelijk is om alle kwetsbaarheden in de ICT te kennen en te voorkomen. Maar wat wel kan is goede model-



Alle neuzen dezelfde kant op lijkt heerlijk, totdat je allemaal in dezelfde tunnel staat waar geen eind aan komt...



Blueriq voor de centrale overheid

Word jij ook blij als je écht goed geholpen wordt? Op een persoonlijke manier?

Persoonlijke én efficiënte dienstverlening. Dat kan volgens ons gewoon hand in hand gaan. Ook als je klant niet het standaard proces van A tot Z doorloopt. Met Dynamic Case Management zetten we jouw klant centraal. En zorgen we dat aanvragen zo efficiënt mogelijk worden verwerkt. Omdat iedereen werkt in één gecentraliseerde omgeving, werken ambtenaren en burgers beter en efficiënter samen. Dit zorgt ervoor dat er tijd en ruimte is om te doen waar het echt om gaat: je klanten écht helpen.

Benieuwd naar de mogelijkheden van Dynamic Case Management? Bekijk onze website of neem contact op met één van onze experts.

www.blueriq.com/dynamic-case-management

Make it personal
blueriq

len ontwikkelen voor risicomanagement. In het geval van informatievoorziening is dan de vraag wie baat hebben bij de data. “Dat kan een crimineel zijn, een hacker die het voor de lol doet, of een land met een offensief cyberprogramma. Bij het Havenbedrijf Rotterdam waren de kroonjuwelen bijvoorbeeld de businesscases: hoe ontwikkel je samen met Brazilië of Oman een haven? Dat is intellectueel eigendom en dat moet dus goed beveiligd worden. Een organisatie die weet welke data ze in huis heeft, kan tot op hoog niveau traceren wat relevante dossiers zijn. Hoe die dan beveiligd moeten worden, dat weet iedere organisatie zelf.” Vervolgens is het een kwestie van proactief handelen, maar wanneer?

Voor een voorbeeld grijpt Visser terug op waterbeheer. “Wij kunnen in Nederland prima uitrekenen hoe hoog dijken moeten zijn, want dat doen we al eeuwen. Daar hebben we modellen voor. Zijn die dijken dan bestand tegen een storm die eens in de tienduizend jaar voorkomt? Dat kan volgende week gebeuren. Sterker nog, twee maanden later kan er weer zo’n storm razen. Statistisch gezien is de kans heel klein, maar het kan. Moeten we dan de dijken nog hoger bouwen? Of spreken we af wat een aanvaardbaar risico is?”

Risicodenken ligt lastig voor de overheid, weet Visser. “Een risico benoemen kan al tot problemen leiden, omdat de politiek of de media of de burger dan gaan eisen dat het wordt opgelost. Maar risico’s zijn er gewoon en ze laten zich niet altijd oplossen. Ze gaan ook niet weg wanneer we ze niet benoemen. Wat we wel kunnen doen is voor grote ICT-projecten de risico’s inzichtelijker maken. Maak een calculatie met aannames en risico’s. Het kan meevallen of tegenvallen, maar laat zien binnen welke bandbreedte de kosten kunnen vallen. Ja, het risico bestaat dat een project twee keer zo duur wordt als gepland. Dat vinden we niet fijn om horen, maar dan weten we het tenminste wel.”

WEDLOOP

Naast het streven naar een grotere digitale weerbaarheid, moet Nederland ook grenzen blijven opzoeken, vindt Visser. Tussen die twee doelen zit een spanning die hem intrigeert. “We willen ook een innovatieve overheid zijn. Neem kunstmatige intelligentie. Dat is enorm interessante technologie die niet is tegen te houden. Of gezichtsherkenning. Een verbod houdt die ontwikkeling misschien even tegen, maar niet voor altijd. Dit zijn dingen die gebeuren en als ze niet in het publieke domein worden ingezet, dan wel in het private.” Hij noemt het een wedloop tussen wat technologisch kan en wat mensen willen. “Welke sturing je daaraan zou moeten geven, dat vind ik heel interessant.”

Wat vindt hij dan van de ferme tik op de vingers die Nederland kreeg vanwege de ontwikkeling van fraudesysteem SyRI

(Systeem Risico Indicatie)? Visser: “We willen dingen uitproberen en daarvoor moeten we bereid zijn om soms grenzen op te zoeken. En als we zo’n grens bereikt hebben, en de rechter zegt dat iets niet langer ethisch verantwoord is, dan moeten we daar niet bang voor zijn. Als je alles voor wilt zijn en veilig wilt houden, dan gaan andere landen mooie dingen doen die wij misschien missen. We bepalen als mensen samen waar de ethische grens ligt van wat we aan het doen zijn. Vanuit BZK zijn we ook bezig met publieke waarden en AI.”

TEGENSPRAAK

Hoe denkt hij over het stopzetten van projecten? “Als het niet goed gaat, moet je dat doen, hoe moeilijk dat ook is. Het is menselijk om door te gaan; om te denken dat het wel goed komt, omdat je er bijna bent, omdat er al zoveel in is geïnvesteerd.” Hij noemt de nieuwe luchthaven van Berlijn en de

We moeten bereid zijn om soms grenzen op te zoeken

opera van Hamburg als voorbeelden van uitstel en enorme budgetoverschrijding. Ingewikkelde structurele projecten, waar prestige een grote rol speelt - naast talloze andere belangen.

De CIO Rijk is een groot voorstander van het georganiseerde tegengeluid: kritische volgers van projecten, die verder geen belang hebben bij het falen of slagen ervan. Een vorm van kwaliteitscontrole, door ervaren mensen die risicoprofielen maken en analyseren en gevraagd en ongevraagd advies geven. “Alle neuzen dezelfde kant op lijkt heerlijk, totdat je allemaal in dezelfde tunnel staat waar geen eind aan komt... Ik zou graag tegenspraak organiseren op inhoud, politiek onafhankelijk, vanuit het vak van de ICT. Daar doen we onszelf uiteindelijk een plezier mee, want we worden er professioneel beter door.”



Wie krijgt het toezicht op kunstmatige intelligentie?

Mededinging of privacy? Brussel of Den Haag? Justitie en Veiligheid of Economische Zaken? De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) of het Agentschap Telecom (AT)? Eén nieuwe toezichthouder of netwerksamenwerking? De arena voor regulering van geautomatiseerde data-analyse ligt open. Wie biedt?

Door Peter Olsthoorn
Beeld Dreamstime

Nieuwe medicijnen en individuele voedingspatronen ontdekken, illegale verhuurwoningen opsporen, beter sporten, risicovolle straten benoemen, witwassen en wietteelt traceren, chauffeurloos rijden en steden optimaliseren; voor alles gaan we software met beslisregels loslaten op databergen. Maar wie de waakhond wordt is nog een open vraag.

Nauwelijks verholen bleef in februari de confrontatie in de pers over het AI-toezicht tussen Angeline van Dijk, directeur-hoofdinspecteur van het AT, en AP-voorzitter Aleid Wolfsen. De eerste gaf het startschot met een vraaggesprek in het Dagblad van het Noorden waarin ze stelde dat haar AT onderzoekt of het toezicht kan houden op kunstmatige intelligentie. Ex-PvdA Kamerlid en ex-burgemeester Wolfsen speelde het handiger: NRC leende zich voor een interview op 17 februari, precies voorafgaand aan een hoorzitting van de Tweede Kamer over het toezicht op toepassing van AI. Aangevuld met precies op die ochtend een plan van zijn AP onder de titel Toezicht op AI & Algoritmes, met gedetailleerde voornemens voor voorlichting over, en toezicht op algoritmes. Deze hoorzitting was georganiseerd door de Tijdelijke Commissie Digitale Toekomst. Behalve commissievoorzitter Kathalijne Buitenweg (GroenLinks), Jan Middendorp (VVD) en Kees Verhoeven (D66), de digitale voorhoedespelers in de Tweede Kamer, had slechts anderhalf commissielid voor de hoorzitting de maandagochtendkou

getrotseerd: Gerrit Jan van Otterloo (50PLUS) en Danai van Weerdenburg (PVV) voor een halve vergadering.

De AP valt onder Justitie en Veiligheid, het AT onder Economische Zaken en Klimaat. Tijdens de genoemde hoorzitting namen beide departementen met een tweede toezichthouder deel: Inspectie Justitie en Veiligheid en Autoriteit Consument en Markt (onder EZK). Onder de Kamerleden sijpelden de voorkeuren door: zo merkte commissievoorzitter Buitenweg op dat Middendorp (VVD) slim de bal toespeelde naar AP-baas Wolfsen.

JAARLIJKS RAPPORTEREN

“Zodra er digitale bestanden worden verwerkt en er persoonsgegevens in zijn verwerkt, zijn wij daar altijd van. Dus in die zin leven wij in een redelijk digitale wereld”, aldus Wolfsen in een pleidooi voor de AP als ideale AI-toezichthouder. Hij koppelde er voor de Kamer nog een dreigement aan vast: “Algoritmes en applicaties zijn van alledag; daar moet echt iedereen zich mee bezighouden... Als bedrijven of overheidsinstellingen nu niet weten wat er met automatisering en algoritmes intern gebeurt, durf ik te zeggen dat dat het begin van een volgende crisis is.”

Onderbouwing ontbreekt, maar het onderbuikgevoel van Wolfsen vindt steun bij Middendorp: “Is het een goed idee



Kees Verhoeven: "Toezichtvraag is ingewikkeld"

AP en AT willen beide het voortouw nemen in AI-toezicht, leggen we Kees Verhoeven voor in een vraaggesprek na de hoorzitting. Hij meent: "We lopen heel erg tegen dit vraagstuk aan. De strijd is nog ietsje breder zelfs: ook de Rekenkamer claimt het toezicht op algoritmes vanuit hun taak om de overheid door te lichten."

Maar eerst de wetgeving, is die afdoende? Verhoeven: "Ik denk van niet. We lopen nog aan tegen kwesties als gezichtsherkenning in de openbare ruimte, algoritmes toepassen door gemeenten tegen bijstandsfraude. We hebben de AVG voor privacy, AWB voor bestuursrecht, Wet digitale overheid, Mediawet, Mededingingswet et cetera, met hun toezichthouders, met overlappingsen en hiaten in data-analyse. Bij overlappingsen is er veelal constructieve afstemming. Maar voor de hiaten kun je geen toezicht claimen zonder heldere regels."

En vereist AI eerder een aanpak onder Justitie, dus vanuit privacy en veiligheid, of onder Economische Zaken, vanuit mededinging? Verhoeven: "Wat wil je begrenzen in AI-toepassing? Voor bescherming van individuen kom je terecht bij Justitie en de Autoriteit Persoonsgegevens; voor concurrentiemacht meer richting Economische Zaken; voor grondrechten bij Binnenlandse Zaken, met louter overheidscontrole bij de Rekenkamer. Het is dus ingewikkeld."

In Brussel gaan meer en meer stemmen op om vanuit mededinging de uit hun krachten gegroeide digitale concerns aan te pakken, omdat privacytoezicht vanuit de AVG onvoldoende werkt. Voor Nederland kom je dan uit bij de ACM. Verhoeven: "Data, inclusief toepassing van algoritmes, vormen onmiskenbaar steeds meer de economische posities van bedrijven."

Verhoeven richtte zich met een Initiatiefnota vooral op mededinging, omdat de data-economie voor consumenten inperking van keuzevrijheid brengt door monopolisering, plus groeiende gedragssturing door onzichtbare algoritmes. Verhoeven wil Google, Facebook en Amazon aanpakken met strenge regels voor digitale markten, met enorme boetes, tot 50 procent van de omzet.

De hamvraag: krijg je met nieuwe wetgeving ook een nieuwe toezichthouder? Verhoeven: "De bestaande toezichthouders vinden dat onnodig. Dus dan maar de bestaande toezichthouders bundelen? Nee, dat willen ze ook niet. Eerst moet de wetgeving sluitend worden, maar dan moet de Tweede Kamer besluiten nemen over de beste wijze van toezicht. En een nieuwe toezichthouder of bundeling wil ik niet uitsluiten."

als we alle algoritme-gebruikende instanties jaarlijks laten rapporten over hun inzet daarvan? Zodat we transparantie krijgen over wat er aan de hand is, mede om de onaangename gevolgen die de heer Wolfsen noemde te voorkomen?"

Wolfsen: "Ik vind dat een goed idee. Die verantwoording verdwijnt vaak in algemene jaarverslagen. Je moet het expliciet maken, zoals je ook met financiën doet. Organisaties moeten één keer per jaar onderzoeken en rapporteren wat ze met algoritmes doen."

Daartegenover stelde Kees Verhoeven juist vragen aan AT-bazin Van Dijk waarop zij kon uitweiden over de brede expertise van haar organisatie: "Van oudsher is dat de verdeling van etherfrequenties, maar inmiddels zijn ook satellieten en de frequentieruimte onderwerpen; op basis van de Telecomwet, de Wet beveiliging netwerken en informatiesystemen, de Cybersecurity Act, de eIDAS-verordening en de Wet digitale overheid."

Maakt dat het AT ook het meest geschikt om toe te zien op AI, dat meer software en data, dus inhoud behelst, plus ethiek? Van Dijk, in een vraaggesprek met iBestuur: "AI is een nieuwe component in de digitale infrastructuur die wij generiek overzien. We zien ook toe op cybersecurity, bij uitstek een terrein waar harde infrastructuur, software en procedures samenvloeien."

Het AT wil het voortouw nemen voor generiek toezicht, het specifieke toezicht bij de sectoren laten, en het toezicht op persoonsgegevens bij de AP. Van Dijk: "We verkennen nu intern, in samenspraak met andere toezichthouders via de Inspectieraad, hoe ons toezicht eruit moet zien. Daar volgt een blauwdruk uit voor ons toezicht. We hebben een auditvorm voor ogen waarbij we de bouw van algoritmes al vanaf het begin volgen en uiteindelijk al dan niet certificeren."

DRIE OPTIES

Behalve EZK en JenV was ook Financiën van de partij met twee toezichthouders: De Nederlandsche Bank (DNB) en Autoriteit Financiële Markten (AFM). Ook deze beide partijen anticiperen op de digitale storm. DNB investeert extra budget van Financiën



AT-directeur-
hoofdinspecteur
Angeline van Dijk

in digitale expertise. En Johan de Groot, directielid van AFM, vertelt: "Wij werken met een fintechteam, een team digitaal onderzoek en een projectgroep datagedreven onderzoek. En we overleggen intensief met verzekeringsbedrijven over inzet van AI, bijvoorbeeld om discriminatie te voorkomen." Ook de Autoriteit Consument & Markt (ACM) roert zich op dit drukke terrein. Directielid Freek Keppels: "We doen onderzoek naar betalingsdiensten van bigtechbedrijven, algoritmes voor prijsbepaling en aanbieders van videostreams. Dat kan allemaal op basis van de huidige normen die open zijn."

De expertise over AI en algoritmes is niet alleen heel versnipperd; elke afzonderlijke toezichthouder investeert erin en breidt zijn terrein uit. KPMG doet al onderzoek of de AP meer geld en mensen nodig heeft, en bij het AT staat uitbreiding met AI-experts op stapel. En ook allerhande toezichthouders in specifieke sectoren - zoals de NZA (zorg) - investeren in data. Dus staat het parlement voor drie opties: gescheiden toezichthouders die samenwerken, toezichthouders samenvoegen (zoals voorheen met NMA, Opta en CA tot ACM), of één nieuwe toezichthouder voor data installeren."

RUSTIG BEGINNEN

Het vuurtje werd opgestookt in september 2019; toen dienden Verhoeven en Harry van der Molen (CDA) al een motie in om alle overheden te verplichten om hun besluitvorming op grond van algoritmes voortaan te melden bij een onafhankelijke toezichthouder. De Tweede Kamer ging akkoord, met het oog op risico's van ongelijke behandeling en uitsluiting. Maar welke toezichthouder? Dat stond niet in de motie.

En een nieuwe wet? Richard van Zwol van de Raad van State, begint liever eenvoudig: "Geef in besluiten door overheden aan de burgers informatie over de gehanteerde beslisregels en welke data. Dit kunnen diensten, van Belastingdienst tot UWV, gewoon uitvoeren."

Aan bestaande wetten kan het parlement regels toevoegen volgens de Staatsraad. Ook het toezicht kan eenvoudig beginnen: "Je kunt bestaande autoriteiten en hoge colleges vragen in samenwerking toe te zien op digitalisering. Lukt dat niet, dan kun je altijd nog over nieuwe instituties gaan nadenken."



AP-voorzitter Aleid
Wolfsen.
Beeld: Lex Draijer

Die rustige houding lijkt terecht waar het de Nederlandse overheid betreft. Recent bleek uit antwoorden op tientallen Kamervragen over algoritmegebruik door de politie dat die nog bescheiden is. Dit in tegenstelling tot de Amerikaanse context. Maar de regulering daarvan vraagt wel om een Europese dimensie.

EU-VERBAND

Recent kwam de Europese Commissie met een datastrategie, een ambitieus geheel. Qua wetgeving wil de Commissie vooral de markt faciliteren met een 'combinatie van wetgeving en governance om de beschikbaarheid van data te waarborgen, met investeringen in normen, instrumenten en infrastructuur en competenties voor de omgang met gegevens.' De Commissie wil bestaande wetten voor bescherming van privacy, consumenten en mededinging optimaal inzetten. In een apart witboek AI maakt de Commissie met uitgebreide opsommingen van risico's wel gewag van grote noodzaak voor nieuwe regels. Ofschoon al veel grondrechten (zoals voor databescherming, privacy en non-discriminatie), consumentenbescherming, productveiligheid en -aansprakelijkheid van toepassing zijn. Er blijft een wetgevingsgat, en de omvang daarvan behoeft onderzoek. Daar is haast bij, want lidstaten tuigen al eigen regelgeving op, zoals Duitsland via een Ethische Datacommissie en Denemarken met een uitgewerkte Data-ethiek.

Voor AI-toepassing met hoge risico's is ex-ante toezicht nodig, verder volstaat toezicht achteraf. Dat moet kunnen bogen op een Europese bestuursstructuur, om gefragmenteerde beoordeling te voorkomen. Die vormt een spin in een netwerk van nationale autoriteiten, inclusief sectortoezicht zoals al bestaat voor bijvoorbeeld de zorg, luchtvaart en farmacie. Zo'n structuur moet een maximale deelname van de belanghebbenden garanderen. Qua uitvoering van controle denkt de Commissie aan testcentra voor audits van AI-systemen. Tot 19 mei mogen alle lidstaten nog commentaar leveren. En wie goed leest ziet dat de strijd op de vierkante kilometer in Den Haag tussen onze kandidaat-toezichthouders wellicht minder relevant is.

De burger heeft recht op persoonlijk contact

Met technologie alleen komen we er niet

Je kunt er niet omheen: de oproep van de Nationale Ombudsman om de overheidsdienstverlening te verbeteren. De relatie tussen de burger en overheid biedt ruimte voor verbetering blijkt uit onderzoeken. Waarom is het nog niet gelukt om elke burger een beleving op maat te bieden tijdens het zakendoen met de overheid? De conclusie uit de onderzoeken: het gaat fout omdat de technologie niet in staat is de vraag van de klant goed te ondersteunen. Maar klopt dat wel?

Ieder mens heeft andere wensen en verwachtingen van overheidsdienstverlening. Het Kantar-onderzoek 'Houd het simpel' (2019) naar de relatie tussen burgers en overheid brengt deze verschillen duidelijk in beeld. Laagopgeleide burgers geven bijvoorbeeld de voorkeur aan persoonlijke hulp en hechten waarde aan fysieke locaties. Hoogopgeleide burgers daarentegen geven de voorkeur aan snelheid. Zij hekelen de daling van het kennisniveau en de deskundigheid van ambtenaren, maar hebben minder moeite met het zelf regelen van hun zaken.

Punten die elke burger noemt als noodzakelijk om de relatie te behouden én te verbeteren zijn de mate van persoonlijk contact en snelheid van afhandeling. Wat een burger precies verstaat onder 'persoonlijke dienstverlening' wisselt per burger. Moet je je als instantie dan focussen op persoonlijke dienstverlening of op efficiënte dienstverlening? "Je hoeft niet te kiezen. Combineren kan ook", stelt Frits van Endhoven, Relatiemanager Centrale Overheid bij Blueriq. "Het bieden van een klantbeleving op maat gaat verder dan de mogelijkheid om van kanaal

te switchen (telefonisch, fysiek of digitaal). Laat burgers hun eigen route bepalen om bij het doel te komen. Op basis van hun persoonlijke wensen, behoeften en situatie."

Anders redeneren

Dat burgers waarde hechten aan persoonlijke en efficiënte dienstverlening is duidelijk. Niet alle instanties kunnen al aan die vraag voldoen, maar ze zijn zich wel bewust van het probleem. "Instanties zien wel dat het beter moet. Het probleem is dat ze dit vaak proberen op te lossen met nog meer technologie. Terwijl het juist daar eerder fout is gegaan", weet Van Endhoven. "De ommezwaai die overheidsinstanties moeten maken heeft niet alleen te maken met de inzet van de juiste technologie. Technologie is een middel. Vergelijk het met een auto. Je koopt een auto omdat je op zoek bent naar een vervoersmiddel. Je kunt het duurste merk en de beste opties kiezen, maar als je niet weet hoe je van A naar B moet komen of niet kunt autorijden, wordt het lastig. Dan kun je wel een andere auto kopen, maar dat lost het probleem niet op."



De logische reflex dus nog vaak: eerst kijken naar de technologie. Je kijkt naar wat er allemaal mis- en goed gaat en daar borduur je op voort. Welke applicaties draaien er, met welke instanties koppel je en hoe plaats je dan de juiste technologie in dat landschap? Maar dat is allemaal beredeneerd vanuit de middelen. Het maakt een groot verschil als je redeneert vanuit je daadwerkelijke bestaansrecht: de klant. Technologie is een gevolg, het begint altijd bij de klant: de burger in dit geval. Wat is zijn (hulp)vraag? Waar heeft hij behoefte aan? En wat heeft de ambtenaar - de expert - nodig om de klant zo goed mogelijk te helpen? Dat is je beginpunt. Van Endhoven: "Technologie is zeker een middel om organisaties in staat te stellen om een beleving op maat te bieden. Maar nooit de technologie alleen. Je hebt experts nodig. Voor elke tien burgers die zelf hun zaken kunnen regelen, zijn er ook tien die niet zonder de kennis en expertise van de ambtenaar kunnen. En je wilt toch al deze burgers persoonlijk, goed en snel verder helpen? Als je begint bij die klantvragen die die expertise van de ambtenaar vereisen (de complexe gevallen), kun je de andere vragen ook ondersteunen met technologie."

Omdraaien

Ambtenaren werken vaak voor het systeem in plaats van

andersom. Wanneer je de klant weer centraal zet, draai je het om en is de ambtenaar weer bezig met de inhoud. Het klinkt logisch: kijk naar de klant en niet eerst naar de technologie. Maar hoe? Van Endhoven: "Ons advies: begin klein, met een relatief klein proces. Iets wat nog niet goed loopt en draai dat om. Ontwerp daar een klantgericht proces voor en leer meteen van de ervaringen. Werkt het goed? Mooi, ga dan verder. Werkt het niet helemaal naar behoren, voor de burger of de ambtenaar? Dan moeten we terug naar de tekentafel. Zo kun je stuk voor stuk steeds meer processen omzetten en je dienstverlening stukje bij beetje persoonlijk en efficiënt maken."

Heb je daar dan toch niet technologie voor nodig? "Uiteindelijk heb je de juiste technologie nodig die het mogelijk maakt om snel dingen op te zetten en te testen", aldus Van Endhoven. "Technologie die snel aangepast kan worden wanneer blijkt dat het net even anders moet wanneer de klant daar om vraagt. Maar technologie komt aan bod nadat we duidelijk hebben wat precies de vraag van de klant is en wat daarvoor nodig is. Zo zet je technologie in op basis van de (hulp-)vraag van de klant. Niet op basis van het proces."

Meer weten? Neem contact op met Frits van Endhoven: f.van.endhoven@blueriq.com of 06 46093722.

Van principes naar praktijk:

Everyday Ethics for Artificial Intelligence

Als een van de eerste toonaangevende bedrijven op het gebied van informatievoorziening en informatietechnologie publiceerde IBM in 2017 principes op het gebied van een verantwoorde omgang met data en artificiële intelligentie. De gids Everyday Ethics for Artificial Intelligence is voor iedereen toegankelijk.

Een aantal belangrijke elementen in de gids zijn: het behoud van controle door klanten over de eigen data, een veilige plaats naar keuze waar die data zich bevinden, en inzicht in de totstandkoming van de adviezen die op basis van artificiële intelligentie worden gegeven. Bottomline: gebruik artificiële intelligentie als ondersteuning van de menselijke specialist. De specialist behoudt de zeggenschap over de beslissing die in samenspraak tussen mens en AI-ondersteunde applicatie tot stand komt. Door dit samenspel is het resultaat groter dan de som der delen.

Die dienende functie van AI-systemen is voor IBM in het algemeen het leidende principe. Dat geldt zo mogelijk nog sterker als het gaat om toepassingsgebieden waarin publieke waarden in het geding kunnen komen. In een Kamerbrief van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wordt een aantal van deze gebieden genoemd als de wezenlijke fundamenten voor het leven in een democratische rechtsstaat:

Verbod op discriminatie

- Privacy
- Menselijke waardigheid
- Persoonlijke autonomie
- Recht op een eerlijk proces
- Vrijheid van meningsuiting

Bij het ontwerpen en bouwen van applicaties moet in elke fase van de totstandkoming rekening gehouden worden met deze aspecten. Everyday Ethics for Artificial Intelligence is een praktische gids voor ontwerpers, data scientists en ontwikkelaars die hiermee aan de slag willen.

Feedback

De gids is geschreven door een divers team van materiedeskundigen en beoogt een conversatie te starten over de toepassing van ethische normen en waarden in de alledaagse praktijk van de opdrachtgever, designer en programmeur. Algemeen uitgangspunt is dat ethiek vanaf het prille begin een plaats moet hebben in het ontwerp- en ontwikkelproces van door artificiële intelligentie ondersteunde toepassingen. Daarbij heeft uiteraard niemand de wijsheid in pacht; het document gaat daarom vergezeld van de oproep om met de handvatten aan de slag te gaan, ermee te experimenteren, en de juiste vragen te stellen om er vervolgens commentaar en kritiek op te leveren. Deze feedback draagt bij aan de volgende versies van de gids.

Het startpunt is helder: ethische besluitvorming is niet zomaar een (andere) vorm van technische probleemoplossing. De uitgangspunten, zoals de (publieke) waarden die geraakt

kunnen worden, moeten uitgesproken én besproken worden met alle betrokkenen. Dat betreft een breed spectrum aan stakeholders. Professionals als ontwerper, architect, ontwikkelaar, programmeur en beheerder. Maar ook de opdrachtgever, de eventuele businesspartner of onderaannemer, en de leverancier van de technologiecomponenten. En last but not least de gebruiker(sgroepen). Al deze betrokkenen zijn onderdeel van de totstandkoming en het gebruik, en hebben daarmee invloed op de beslissingen die op ethisch gebied genomen moeten worden. Dat geldt in een overheidsomgeving niet in het minst ook voor de politieke en bestuurlijke context, die zo zijn eigen (niet-zelden veranderlijke) eisen stelt aan de te leveren voorzieningen.

Ethisch fundament

De (Engelstalige) publicatie zet vijf ethische focusgebieden centraal: Accountability, Value Alignment, Explainability, Fairness, User Data Rights. Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid om deze focusgebieden te begrijpen en te erkennen, ook al omdat de toepassing van AI en de mogelijkheden die AI biedt, zullen toenemen. Tezamen vormen ze een raamwerk voor het leggen van een ethisch fundament voor het bouwen en gebruiken van AI-systemen.

Ethische beslistmomenten moeten van vroeg tot laat in het proces ter tafel te komen. Een aantal voorbeelden:

- Bij 'uitlegbaarheid': is de gebruiker in staat om vragen te stellen aan het systeem over waarom de toepassing die AI gebruikt tot zijn specifieke aanbeveling komt? De gebruikersinterface moet de gebruiker niet alleen in staat stellen dergelijke vragen naar voren te brengen, maar daar ook actief op wijzen. Is hierin voorzien?
- Bij mogelijke 'vooringenomenheid' ('bias') van het systeem, gewenst of ongewenst: AI moet zodanig ontworpen worden dat ongewenste bias geminimaliseerd wordt, en zoveel mogelijk inclusiviteit wordt gewaarborgd. Dus: onderzoek waar de bron (zoals gebruikte datasets) van de mogelijke bias zetelt, en onderneem acties tot correctie waar van toepassing
- Bij de controle over de data: de AI-toepassing dient zodanig ontworpen te zijn dat gebruikers- en opdrachtgeversdata beschermd worden, en de gebruiker controle houdt over toegang en gebruik. Dus: geef de gelegenheid om toegang tot persoonlijke data te verhinderen.

Deze en meer voorbeelden en aanbevelingen zijn te vinden in de gids Everyday Ethics for Artificial Intelligence. Scan de bijgaande QR code en ontdek er alles over.

Auteur: Rob Nijman, directeur Centrale Overheid, IBM Nederland B.V.



De aanleg van glasvezel was na 2010 aardig in het slop geraakt. Maar inmiddels vechten de kabelleggers elkaar in elk gehucht en buitengebied de tent uit. Dat leidt niet altijd tot de beste oplossing voor alle inwoners. Het grote KPN wordt zelfs regelmatig beschuldigd van monopolistische praktijken.

“Wij beschouwen snel internet als een nutsvoorziening. Maar we hebben hier in Heusden een omgekeerde digitale tweedeling. Binnen de elf kernen is er nauwelijks glasvezel en is de internetsnelheid bedroevend laag, terwijl je op boerderijen in de buitengebieden met gemak een Netflix-camping kunt beginnen.”

Aan het woord is Harrie Timmermans, gemeentesecretaris van de gemeente Heusden. Hij vreest dat een deel van de Heusdenaren zich nog jaren moet behelpen met een digitaal zandpad, veroorzaakt door wat hij ziet als ‘marktfalen’. De olifant in de Kamer? KPN.

Timmermans: “Wij rollen de rode loper uit voor elke partij die glasvezel wil aanleggen in onze gemeente. Er komen serieuze partijen langs. Maar de eerste vraag is altijd: wat gaat KPN doen? Gaan ze de aanleg naar voren trekken als zich een concurrent aandient? Gaan ze stunten met tarieven? Ik heb er begrip voor dat KPN zijn marktpositie wil verdedigen. Maar ik wil duidelijkheid. En als ze de aanleg in Heusden niet naar voren willen trekken, ga ik er toch vanuit dat ze niet gaan lopen klieren als een andere partij het voortouw neemt. Wij hebben ook het ACM-rapport gelezen...”

Joost Steltenpool, directeur van KPN NetwerkNL, reageert verbaasd. “Wij zijn al sinds juni in gesprek met Heusden. We zijn over onze intenties heel helder geweest. Heusden zat later in onze planning, in 2023. Op verzoek van de gemeente hebben we dat naar voren geschoven. We zitten nu in het proces

Glasvezelsector:

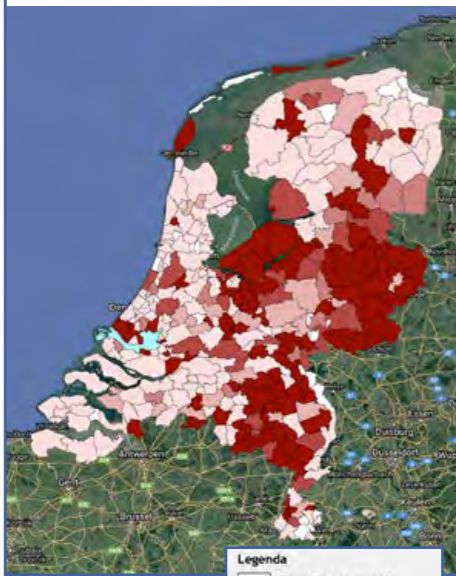
om de aanneemcapaciteit te borgen. De ambitie is, zoals ook afgesproken met de gemeente, nog dit jaar te beginnen. Omdat we gebonden zijn aan regulering doen we normaal pas een aankondiging als we zeker weten dat het gaat gebeuren.” Volgens KPN valt het overigens wel mee met dat digitale zandpad in Heusden. Er is slechts een bescheiden aantal kleine kernen die ‘onvoldoende snelheid wordt geboden door KPN’.

CONCURRENTIE UITSCHAKELEN

Het genoemde ACM-rapport uit oktober 2019 schetst tal van voorbeelden waarin KPN concurrenten op de glasvezelmarkt klem zet. Zo constateert de ACM dat KPN vaak met scherpe tegenacties reageert als zich een glasvezelini-



vechtmarkt of nutsvoorziening?



Stratix ziet in 2019 de aanleg van glasvezel naar woningen weer op stoom komen. Het adviesbureau verwacht dat dit jaar de echte omslag. En als dat doorzet beschikt zou over twee jaar 85-90 procent van de huishoudens in het buitengebied over een glasvezel-aansluiting beschikken.

tiatief in een dorp, stadswijk of gemeente aandient. De marktleider ondergraaft de businesscase van concurrenten met kortingsacties of zaait onzekerheid door zelf een glasvezelproject aan te kondigen.

Zo kondigde KPN in de Beemster, Deurne, Den Haag, Gouda, Breda en Den Bosch een glasvezelinitiatief aan nadat een concurrent hen was voorgegaan. Het lang voorbereide Burgerinitiatief Breedband Beemster (BBB) liep bijna spaak nadat KPN aankondigde een eigen netwerk te gaan aanleggen in een deel van de gemeente. Uiteindelijk gaan BBB en netwerkpartner Delta wel door met de aanleg, maar niet in Zuidoost- en Middenbeemster, de dorpskernen waar KPN zegt glasvezel uit te gaan rollen. BBB kampt door dit 'monopolistisch gedrag' (dixit BBB) met veel minder inschrijvingen dan verwacht.

Dan Deurne. Nadat concurrent E-Fiber daar aankondigde in de hele gemeente glasvezel aan te gaan leggen, bood KPN klanten gratis internet aan totdat het telecombedrijf zelf met glasvezel komt. Maar KPN wil alleen glasvezel aanleggen in het centrum. Dat ondergraaft de businesscase van E-fiber die ervan uitging dat zij de extra kosten in het buitengebied kon compenseren met die van het centrum. Nog anders liep het in Breda waar E-Fiber zich terugtrok nadat KPN bekendmaakte twee wijken in de stad te gaan verglazen. E-Fiber was van plan geweest de hele gemeente van glasvezel te voorzien.

Steltenpool: "Ons doel is op termijn heel Nederland te verglazen. We zijn zo transparant mogelijk wanneer welke plaats aan de beurt is. In ons plan om de komende jaren 1 miljoen aansluitingen te realiseren staat wat we waar en wanneer willen uitvoeren. We concentreren ons de komende jaren voornamelijk op de steden. We proberen oprecht steeds een oplossing te verzinnen waar iedereen mee kan leven. In het geval van Deurne waren we al vrij lang in gesprek met de gemeente voordat E-Fiber met zijn aankondiging kwam. Om de overlast te beperken zullen KPN en E-Fiber in de wijken waar de netwerken overlappen dezelfde aannemer gebruiken. Het centrum hoeft daardoor maar één keer open. In Breda waren we niet op de hoogte van de plannen van de andere partij. Wij doen pas een aankondiging als we overeenstemming hebben met een gemeente en de aannemerscapaciteit hebben geborgd. Dan lijkt het soms dat we er achteraan komen."

BUITENGEBIEDEN

In een door Trouw onderschepte interne marktanalyse noemt KPN de uitrol van glasvezel door derde partijen een 'hoog risico', vooral in regio's waar consumenten traag internet hebben. In het Brabantse Sint Anthonis is het in de ogen van KPN flink misgegaan. Het telecombedrijf raakte daar binnen een jaar 43 procent van zijn klanten kwijt, nadat het burgerinitiatief LVCNET samen met E-Fiber glasvezel had uitgerold.

De BreedbandAtlas van Stratix laat zien dat de glasvezelpenetratie juist in buitengebieden van Overijssel, Gelderland, Drenthe, Flevoland én Noord-Brabant ver is gevorderd. Dat in Oost-Nederland en Brabant in het verleden relatief veel is verglaasd, komt door een combinatie van actieve lokale initiatiefnemers en politici, én de aanwezigheid van een ondernemende kabelaar: Reggefiber.

Maar na 2010 raakte de vaart er uit, mede omdat Reggefiber werd ingelijfd

Glasnetten in Nederland

Al in 1986 pleitte een adviescommissie onder voorzitterschap van Walter Zegveld voor de aanleg van een landelijk glasvezelnetwerk door PTT Telecom. Dat nationale netwerk als nutsvoorziening is er nooit gekomen. Zegvelds advies kwam aan de vooravond van een periode waarin privatisering en marktdenken in volle breedte werden omarmd. Gemeenten en nutsbedrijven verkochten voor veel geld hun kabelbedrijven en PTT Telecom werd zelfs verplicht haar eigen coaxnetwerkbedrijf Casema te verkopen. Via diverse tussenstations kwam de hele kabelsector in handen van Ziggo.

Er meldden zich marktpartijen om glasvezel aan te leggen. De belangrijkste kabelaar naast KPN werd Reggefiber (2005), een bundeling van bedrijven in handen van investeringsvehikel Reggeborgh van Dik Wessels. Veel lokale coöperaties gingen met Reggefiber in zee, maar deze kabelaar exploiteerde ook glasnetten in grotere steden als Almere, Amersfoort, Amsterdam, Deventer, Eindhoven en Nijmegen. In stappen werd KPN vanaf 2008 tot 2014 eigenaar van ReggeFiber. Gaandeweg bevroor het telecombedrijf de investeringen in 'fiber to the home' en concentreerde zich op het verglazen van de hoofd- en wijknetwerken. Als dat proces in 2019 nagenoeg is afgerond, en geprikkeld door de concurrentie, kondigt KPN aan volop te gaan inzetten op het vervangen van koperkabeltjes naar de woningen. In drie jaar wil het telecombedrijf 1 miljoen woningen aansluiten. Volgens directeur Steltenpool ligt de aanleg op koers. Begin 2023 wil KPN op 2,4 miljoen adressen met glasvezel de koperverbinding buiten gebruik stellen.

door KPN. In 2013 tuigde Noord-Brabant daarom het 'Brabants Breedbandfonds' op met 50 miljoen euro in kas om verdere uitrol in het buitengebied en op bedrijventerreinen te stimuleren. Een tweetal initiatieven ontving sindsdien geld, maar enkele jaren later concludeerde de provincie dat het fonds niet meer nodig was. "De markt pakte het weer op", verklaart gedeputeerde Martijn van Gruijthuijsen het besluit tot opheffing. "Toen Mabib (Maatschappij voor Breedband in Brabant) in 2016 afzag van een toegezegde lening van 35 miljoen euro om met private financiers alle 35.000 huishoudens in het buitengebied aan te sluiten, besloten we te stoppen."

OPGEVOERD KOPER

De belangrijkste reden dat eerder de verglazing stokte, is dat de marktleiders KPN en Ziggo in staat bleken met technische trucs veel meer data door hun oude koper- en coax-draadjes te persen dan ooit gedacht. Althans mits de straatkasten en wijkcentrales wel werden aangesloten op glasvezel. KPN-

directeur Steltenpool: "Wij trokken in 2010 de conclusie dat de uitrol van 'fiber-to-the-home' veel te langzaam ging om aan de vraag naar meer bandbreedte in heel Nederland te voldoen. Wij besloten daarom om eerst alle hoofd- en wijknetwerken te verglazen. Dat is vorig jaar grotendeels klaargekomen. Vandaar dat we toen de volgende stap hebben aangekondigd: in drie jaar een miljoen woningen aansluiten op glas. In Nederland hebben nog 5,5 miljoen woningen geen glasvezel." Er zijn nieuwe Reggefibers opgestaan. Tot de belangrijkste investeerders die brood zien in glasvezel horen EQT (Glasvezel Buitenaf), Arcus (E-Fiber), TINC (GlasDraad) en Delta (Digitale Stad).

De glasvezelsector is een vechtmart geworden. Bij de schermtusselingen is niet eens altijd KPN betrokken. Zo procedeerde FiberNH in het al genoemde de Beemster tegen een provinciaal subsidiebesluit ten gunste van BBB en Delta. En in Friesland verwierf Kabelnoord eind 2018 de opdracht en een achtergestelde provinciale lening om Friesen aan snel internet te helpen. Niet veel later meldde Glasvezel Buitenaf het wel te willen doen zonder die lening van 35 miljoen. Dat er twee partijen zijn is niet per se gunstig: beide willen wel verzekerd zijn van een minimaal aantal abonnees voordat de spade de grond in gaat.

KAPITAALVERNIETIGING

Snel internet is een 'nutsvoorziening', maar gemeenten zijn geheel afhankelijk van marktpartijen. Dat pakt niet altijd goed uit. In de visie van Kees Rovers, glasvezelpionier van het eerste uur, komt dat omdat er geen businesscase is voor twee glasvezelnetwerken in gemeenten, naast het Ziggo-netwerk. Rovers was ooit initiatiefnemer van glasvezel Nuene en de Coöperatie OnsNet Nuene uit 2005. Hoewel AOW-gerechtigd adviseert Rovers met zijn bedrijf Close the Gap nog altijd gemeenten en andere initiatiefnemers. "Pas als de laatste woning in Brabant op het glasvezelnet zit, stop ik", grapt hij.

Hij wijst er op dat nog altijd veel Nederlanders en Nederlandse bedrijven kampen met traag internet. Hij ziet tot zijn genoegen dat behalve KPN ook weer nieuwe partijen zijn opgestaan die willen investeren in glasvezel. Maar hij ziet ook dat de onderlinge concurrentie regelmatig leidt tot een patstelling of moeilijk te exploiteren netwerken. Rovers pleit voor meer regie: "Laat de glasvezelbedrijven afspraken maken om zo snel mogelijk één netwerk in Nederland te realiseren. Ik heb er desnoods geen bezwaar tegen als de regie hiervoor bij KPN ligt, met de ACM als waakhond voor de belangen voor de consument. Laten we voorkomen dat zoals in Deurne meer partijen een glasnet gaan aanleggen. Dat leidt of tot vertraging of tot kapitaalvernietiging. Iemand gaat daar de rekening voor betalen."



Op weg naar een open en vrij beschikbaar BRP

Voor gemeenten lopen we graag voorop. Binnen het groeipact Common Ground willen we een katalysator zijn voor een nieuwe en moderne burgerzakenomgeving. Een open BRP-platform waarmee alle gemeenten kunnen werken. Voorbereid op de toekomst en op basis van open source software. Onze ambitie is helder: samen met een community van gemeenten en marktpartijen verder bouwen aan innovaties voor burgers en ondernemers. Wij zijn er klaar voor. U ook?

Echte vooruitgang vraagt om fundamentele vernieuwing.

qp **procura**



Procura is onderdeel van Conxillium

www.procura.nl

E n g e l h a r d

Het Het Schrift

Soms word je herinnerd aan de oer-Soude, bijna magische macht van het geschreven woord. Afgelopen maanden waren er twee complementaire momenten. Nancy Pelosi die langzaam voor het oog van de camera de dikke vellen van de State of the Union verscheurt, terwijl president Trump met zijn rug naar haar toe het applaus in ontvangst neemt. Een gebaar dat zo sterk buiten de normale orde valt, dat het demonstreert hoe de gevestigde instituties en politieke normen in de VS geërodeerd zijn geraakt. De week daarop hield Trump een persconferentie om te vieren dat de Senaat niet had ingestemd met zijn afzetting. Naar verluidt heeft hij bij die gelegenheid ook gemeld dat de impeachmentprocedure verwijderd zou moeten worden uit de parlementaire archieven. Ik las dat in de krant, maar wilde het hem graag zelf horen zeggen. Voor mij als rijksarchivaris zijn dat soort uitspraken interessant. Bovendien ben ik benieuwd of mijn Amerikaanse collega van de National Archives in Washington DC het nodig vindt hierop te reageren.



Marens Engelhard
Algemeen rijksarchivaris

Het lukte me echter niet om de persconferentie tot het eind toe uit te kijken. Het was een langdradig en surrealistisch spektakel, waarin zijn persoonlijke medestrijders en verdedigers met applaus werden bedankt en zijn aanklagers bedreigd. De State of the Union verscheuren en archieven verwijderen! In twee weken! Het is volstrekt symbolisch, want alles is toch al digitaal de wereld over gegaan. Maar het is de kracht van de Schrift. Want nog altijd, en zeker gevoelsmatig, is papier duurzamer dan bits. Als je deze symbolische vernieti-

gingsdrang ziet, snap je heel goed waarom iedere cultuur haar heilige boeken koestert. Bij mij riep het een gênante persoonlijke herinnering op. Begin jaren tachtig, in China, waagde ik het een formuliertje in een prop te verfrommelen. Ik had het niet meer nodig, want ik besloot door te reizen uit de stad waar ik net was aangekomen. Het enige hotel waar ik mocht verblijven, was ver boven mijn budget. Het kantoortje waar ik dit formulier moest invullen stond direct op zijn kop. Mijn paspoort werd van tafel gegrift. Voor een haastig bijeengetrommeld minitribunaal van verontwaardigde partijkaders en agenten moest ik een zelfkritiek schrijven en voorlezen. Het formulier was weliswaar overbodig en half ingevuld, maar het verdiende onverminderd respect als het Schrift van de Volksrepubliek. Dat was een goede les. Als bezoeker nooit geprikkeld worden door lokale regels!

Uiteindelijk heb ik president Trump niet horen zeggen dat de archieven verwijderd moeten worden. Maar toch weer verassend was dat zijn manier van spreken minstens zo veelzeggend is als zijn letterlijke tekst. Met een fluwelen stem creëert hij intimiteit. Hij drukt zijn gehoor aan het hart als getemde kameraden en kleineert zijn vijanden. Wat hij zegt is ongebruikelijk informeel en associatief. De informaliteit van zijn tekst etaleert de macht om conventies aan je laars te lappen. Boosheid is de onmacht van de andere partij. Daarom was Pelosi deerniswekkend in haar woede op het papier. Hopelijk wordt de verscheurde State of the Union gearchiveerd. En hopelijk opnieuw voor een goede les.

Nummer 34, april 2020

25

Met iGeboorte+ ben je als gemeente klaar voor de nieuwe wetgeving op het gebied van de volledige digitale geboorteaangifte. Het voorkomt fraude door een rechtstreekse bevestiging van de arts, verpleegkundige of verloskundige binnen de digitale aangifte. Veiligheid en gemak voor ouders en gemeente.

Met iGeboorte+ honderd procent digitaal



Beeld: Dreamstime

Gezinsuitbreiding is een geweldige gebeurtenis: de eerste voeding, de eerste luier, de eerste gebroken nacht... Kersverse ouders doen het liefst online de geboorteaangifte want ze kunnen hun tijd wel beter gebruiken dan in de rij bij Burgerzaken te staan. Het onlineproces betekent bovendien dat ouders de aangifte samen kunnen doen. Daarnaast is het minder foutgevoelig. Digitale aangifte geboorte via iGeboorte is een van de 100 best practices die we het afgelopen jaar in het kader van het vijfjarig jubileum van iBurgerzaken hebben verzameld op het gebied van cocreatie, selfservice, procesoptimalisatie, communicatie en aansturing. Wij zijn namelijk van mening dat het delen van kennis meer oplevert dan het voor jezelf houden. Zo verbeteren we samen de gemeentelijke dienstverlening. Met daarin een prominente rol voor de kwartiermakers.

Een van de kwartiermakergemeenten voor iGeboorte is Ede. Sinds 2007 kunnen ouders in het Edense Ziekenhuis Gelderse Vallei ter plekke aangifte doen van de geboorte van hun zoon of dochter. Er was een speciaal geboorteloket waar een ambtenaar van de burgerlijke stand geboorteakten, akten van levenloze

geboorten, akten van erkenning en van naamkeuze opmaakte. In de praktijk werkte het geboorteloket in het ziekenhuis echter niet optimaal; begin 2014 stond het dan ook op de nominatie om wegbezuinigd te worden. Dit tot groot ongenoegen van de medewerkers van Ziekenhuis Gelderse Vallei. De app iGeboorte bood uitkomst: daarmee kun je vanuit het kraambed met een tablet geboorteaangifte doen. Dat gaat via identificatie met DigiD. De aanvraag komt vervolgens in de werkstroom van de ambtenaar die deze controleert en ondertekent. De goede samenwerking tussen gemeente en ziekenhuis is een groot voordeel voor alle betrokkenen.

Volledig digitaal

Dit jaar krijgt ook de arts, verpleegkundige of verloskundige een belangrijke rol in de (digitale) geboorteaangifte. Op 6 november 2019 heeft de koning een nieuwe wet vastgesteld waardoor de geboorteaangifte volledig digitaal kan worden afgehandeld, inclusief de zogenoemde 'verklaring arts'. Vooruitlopend op dit Koninklijk Besluit hebben diverse kwartiermakergemeenten samen met de NVVB, VNG, PinkRoccade Publieks-

Cijfers gemeente Ede

- Selfservicepercentage 46%
- 2.892 aangiftes geboorte
- 80% aangiften in Ziekenhuis Gelderse Vallei
- Tijdsbesparing van 5-12 minuten per aangifte

zaken en Evidos een oplossing uitgewerkt die aansluit bij de dienstverleningsambities van deze en andere gemeenten: iGeboorte+. PinkRoccade is trots op deze samenwerking, omdat het helemaal in lijn is met het gedachtegoed van Common Ground, de informatiekundige visie voor gemeenten. De digitale geboorteaangifte voor de kersverse ouders blijft nagenoeg gelijk aan het 'oude' iGeboorte; deze start je eenvoudig thuis of in het ziekenhuis. Als de eerste stap is afgerond,

ontvangt de in de aangifte genoemde arts, verpleegkundige of verloskundige een bericht om te bevestigen dat hij bij de geboorte aanwezig was. Dit doet hij door zich te identificeren en de ontvangen geboorteaangifte simpelweg te bevestigen of te weigeren. De gemeente ontvangt direct het ondertekende document of de weigering met opgaaf van reden. Door deze werkwijze zijn fraudegevallen snel te ontdekken. Voor de bevestiging of weigering van de arts, verpleegkundige of verloskundige maken we gebruik van de software van Evidos; specialist op het gebied van digitaal ondertekenen en online identificeren.

Ook gemeente Ede gaat de stap zetten naar iGeboorte+, zodat het plaatje helemaal compleet is. Henk van den Boom, Afdelingsmanager Publiekszaken bij gemeente Ede: "Samen met PinkRoccade zijn we druk bezig om iGeboorte+ te implementeren. We sluiten hierbij aan op de nieuwe wetgeving en voorkomen daarmee een extra kans op fraude dankzij de 'verklaring arts'. Het mooie is, dat we de klantreis rondom digitale geboorteaangifte rond maken nu, want het geldt voor zowel thuis- als ziekenhuisbevellingen."



Beeld: Dreamstime

Common Ground

“Dit is hét moment om stappen te zetten”

Gemeenten moeten zelf meer grip krijgen op hun IT en de doorontwikkeling ervan. Eén van de manieren om die kerngedachte uit het Common Ground-initiatief vorm te geven, is door gesloten softwarepakketten open te breken. Procura (onderdeel van de Conxillium-groep) zette onlangs als eerste leverancier de stap om de broncode van het eigen BRP-pakket vrij te geven. Waarom, en hoe nu verder? Een gesprek met Jan-Peter Reurman, Director Product Management van Conxillium.

Wat wil het concreet zeggen dat Procura het BRP-pakket als open source beschikbaar stelt?

“Laat ik eerst benadrukken wat het níét betekent, want de term open source zorgt nog weleens voor verwarring. We zetten géén code op internet waar iedereen direct op aan het werken

is en die zonder regulering verspreid wordt onder gemeenten. Onze ambitie is om een community vorm te geven van gemeenten, marktpartijen en ketenpartners die samen een vrij beschikbaar BRP beheren, in een veilige omgeving. Wij stellen onze broncode beschikbaar als vertrekpunt; het is de community die op basis van goede afspraken aanpassingen goedkeurt en samen de doorontwikkeling van het BRP-platform vormgeeft.”

Waarom doen jullie dit?

“Omdat we als Conxillium-groep de wens van gemeenten voor meer keuzevrijheid serieus nemen. We hebben het Common Ground-groeipact ondertekend, en willen de daad bij het woord voegen. Software open source maken is in die ontwikkeling een belangrijke stap, en we vinden het mooi om binnen Common Ground een katalysator te zijn.”

Met de BRP begin je wel gelijk met een cruciale pijler in de gemeentelijke IT. Is dat niet erg ambitieus?

“Het succes van Common Ground gaat niet komen via een



Jan-Peter Reurman, director Product Management van Conxillium: “Minder leveranciersafhankelijkheid is een expliciet doel, dus daar moet je niet bang voor zijn.”

paar losse randapplicaties. Je moet gelijk een stevige basis neerzetten die veel gebruikt wordt. Natuurlijk moet je – conform de Common Ground-principes - ervoor zorgen dat de continuïteit van bedrijfsvoering niet in gevaar komt. Daarom beginnen we ook niet bij nul. De software die wij vrijgeven, is een volwassen pakket dat zich bij gemeenten bewezen heeft, en waar we qua tevredenheid hoog mee scoren. Je begint dus vanuit een robuuste basis. Als aanjager in de community blijven we die stevige basis bovendien doorontwikkelen. Dat moet het voor nieuwe partijen aantrekkelijk maken om aan te haken en nieuwe toepassingen te gaan ontwikkelen, met name op het gebied van digitale dienstverlening.”

En de persoonsgegevens in de BRP, hoe veilig zijn die in dit concept afgeschermd?

“We sluiten volledig aan bij Common Ground-principes, zoals het rechtstreeks bij de bron gebruiken van data en het uit elkaar trekken van data en applicaties. Het open BRP dat wij voorstellen, speelt zich op applicatieniveau af. We maken het gemakkelijker om de functionaliteit van de software aan te passen, te delen en uit te breiden. De data zelf, en de toegang ertoe, worden in een andere laag geregeld, onder strikte voorwaarden. Gemeenten hebben daar volledig de regie over.”

What's in it for Procura?

“Voor ons betekent het in elk geval een heel ander businessmodel. We brengen geen licenties meer in rekening voor bestaande functionaliteit, want de code is van iedereen. Wij zullen ons brood dus moeten verdienen door op andere manieren waarde te leveren. Denk aan service en ondersteuning van individuele gemeenten, doorontwikkeling van de software voor alle gebruikers en aanvullende advies- en implementatiediensten. We hebben veel kennis in huis, dus ik durf die uitdaging wel aan. Voor gemeenten wordt het transparanter waar ze voor betalen en ze krijgen meer invloed op de doorontwikkeling.”

Het betekent ook meer concurrentie.

“Ja, maar dat hoort sowieso bij het gedachtegoed van Common Ground. Minder leveranciersafhankelijkheid is een expliciet doel, dus daar moet je niet bang voor zijn. Integendeel: wil dit initiatief slagen, dan hebben we andere marktpartijen juist hard nodig. Andere partijen kunnen waarde toevoegen en zo de BRP verder ontwikkelen, waardoor het geheel aantrekkelijker wordt. Mijn toekomstbeeld is dat we op deze manier een ecosysteem creëren waarin verschillende marktpartijen geprikkeld worden om nog meer slimme functionaliteit te ontwikkelen, waar gebruikers en burgers blij van worden. Dat is alleen maar mooi, want in zó'n klimaat kun je echt gaan innoveren.”

Wat is ervoor nodig om dit initiatief tot een succes te maken?

“Allereerst hebben we partners nodig – gemeenten, ketenpartners én andere marktpartijen – die mee durven gaan en verder willen gaan dan een intentie ondertekenen. Als we met z'n allen serieus achter het Common Ground-gedachtegoed staan, dan móeten we de stap zetten om daadwerkelijk door te pakken. En de tijd is er wat ons betreft rijp voor. Het urgentiebesef is hoger dan ooit en we kunnen vanuit een robuuste basis beginnen, met relatief weinig risico's. De omstandigheden zijn nog nooit zo gunstig geweest, dus ik zou zeggen: het is nu of nooit.”

Samen veilig verbonden

Eén partner voor veilige communicatie

Als vertrouwde IT- en telecompartner biedt KPN een ICT-landschap dat functioneert als één sterk geheel. Wij verbinden overheden, zowel landelijk als lokaal, met het bedrijfsleven én de burger. Met deze verbindingen is veilige communicatie mogelijk, wat de samenwerking onderling versterkt en de dienstverlening vanuit de overheid verbetert. Samen veilig verbonden, met KPN.

kpn.com/overheid



Future Lab

In opdracht van het Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding (RDDI) heeft ontwerp bureau Reframing Studio een verkenning gedaan naar de informatiehuishouding van de overheid in 2030: Future Lab.

Het kloppend hart van het Rijk

Hoe ziet de informatiehuishouding van de Rijksoverheid eruit in 2030? Welke stappen zijn daar voor nodig? En wat betekent dat bijvoorbeeld voor informatiespecialisten, een doelgroep die voor sommigen nog steeds een beetje een stoffig imago heeft? Jacqueline Rutjens over de toekomstvisie Future Lab.

Door **Frits de Jong**

In januari 2019 is het Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding (RDDI) van start gegaan. Dit programma had in eerste instantie tot doel om slagen te maken naar aanleiding van de bevindingen van de Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed (voorheen Erfgoedinspectie) over de informatiehuishouding van de Rijksoverheid. “Die slagen gingen vooral over de informatiehuishouding van vandaag”, aldus Jacqueline Rutjens, programmamanager van RDDI. “Dan moet je bijvoorbeeld denken aan het goed bewaren van e-mails, het archiveren van websites of hoe om te gaan met berichtenapps. Al die dingen waren hard nodig. Maar de Stuurgroep RDDI gaf ons ook mee dat het de departementen erg zou helpen als er een visie komt op waar we naartoe moeten bewegen met de informatiehuishouding. ‘Hoe moet de informatiehuishouding van de Rijksoverheid eruitzien in 2030?’ Dat is Future Lab geworden.”

Future Lab is ontstaan aan de hand van een wetenschappelijke methodiek. “Door gebruik te maken van die methodiek is goed te zien waar het in de toekomst naartoe gaat. Er zijn negen typen van informatie geformuleerd en met behulp van die typen kunnen organisaties kijken welke stappen zij de komende jaren zelf moeten maken op het gebied van informatiehuishouding. Voor mij was de eyeopener dat er niet sprake is van één, maar van meerdere visies op informatiehuishouding. Er is niet één toekomst.”

Kloppend hart

Het hebben van meerdere visies op informatiehuishouding bij de Rijksoverheid betekent ook iets voor de mensen die er werken. “Met name voor de mensen die in dit specifieke domein werken is het superinteressant. Lange tijd hadden zij toch een beetje een stoffig imago, ook al omdat ze over het algemeen niet zo zichtbaar zijn. Het mooie is dat je nu ziet

Jacqueline Rutjens, programmamanager van Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding (RDDI).



dat deze beroepsgroep de spil aan het worden is van hoe het Rijk gaat werken. Informatiespecialisten worden erg belangrijk; in allerlei vormen, met diverse expertises. Op het moment dat je als Rijksoverheid dit vakgebied in de breedte goed beheerst, ben je niet alleen in staat om op dagelijkse basis je eigen archief te vormen, maar ook om met behulp van informatie vooruit te kijken en beter te functioneren. De informatiespecialisten worden feitelijk het kloppend hart van de Rijksoverheid”, aldus Rutjens, die geen weg terug meer ziet. “De samenleving verwacht dat de overheid informatie gebruikt om te reflecteren, nog beter beleid te maken en nog transparanter te zijn. Die ontwikkelingen zijn er en daar kun je het beste zo goed mogelijk mee omgaan. Dat is wat deze toekomstvisie doet. Het geeft de juiste energie aan dit onderwerp en zorgt ervoor dat wij, als Rijksoverheid, er helemaal klaar voor zijn en de juiste acties kunnen ondernemen.”

In 2030 is elke ambtenaar z'n eigen archivaris

De Rijksoverheid staat voor de uitdaging om haar informatiehuishouding drastisch te moderniseren. Niet alleen om de 25 kilometer nog onverwerkt papieren archief te digitaliseren, maar meer nog om ongekende mogelijkheden aan te boren. En daarvoor zijn heel nieuwe ambtelijke functieprofielen nodig.

Door **Cyriel van Rossum**

Dat beeld ontstaat uit de kersverse verkenning naar de informatiehuishouding in de nabije toekomst. In het kader van Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding (RDDI) kreeg het Amsterdamse ontwerp bureau Reframing Studio de opdracht hun licht te laten schijnen over de toekomstige datahuishouding van de overheid. "Wij zijn een groep Delftse industrieel ontwerpers die ontwerpmethodieken toepassen op grote maatschappelijke vraagstukken", vertelt senior designer Femke de Boer. De zorg en het voedselsysteem waren al eerder onderwerp van studie.

Het jaar 2030

Voor de toekomstverkenning van de datahuishouding interviewde het ontwerp bureau mensen van diverse pluimage, zoals een neuropsycholoog, een filosoof en de rijksarchivaris. Er was veel voorstellingsvermogen nodig om een plausibel beeld te krijgen van de nabije toekomst: als horizon is het jaar 2030 aangehouden. Zo is het denkbaar dat er nieuwe informatievormen opduiken. Worden vergaderingen bijvoorbeeld opgenomen om direct te worden geconverteerd naar tekst? Worden e-mailwisselingen of WhatsAppverkeer met de overheid gedocumenteerd?

Omdat veel taken zullen worden overgenomen door computers, moeten ambtenaren flexibel zijn om te voorkomen dat ze overbodig worden. 'Just in time learning' zal volgens het rapport van wezenlijk belang worden. Maar de grenzen van de menselijke flexibiliteit zullen in zicht komen, zo stellen de



onderzoekers, zich beroepend op de neuropsychologische kennis over de beperkte flexibiliteit van het menselijk brein.

Sinds 1985 wordt de gemiddelde westerling als gevolg van de informatisering blootgesteld aan vier keer zo veel prikkels. "Dat geeft te denken over de lengte van de werkdag", schrijven de onderzoekers. "Je ziet nu al dat de wal het schip keert", aldus De Boer. "In Frankrijk werd wetgeving aangenomen die werknemers beschermt tegen werkgerelateerde e-mails buiten werktijd."

Uit onderzoek blijkt bovendien dat een snelle afwisseling van taken en aandacht de uitvoering van projecten vertraagt met 50 procent. De Boer: "In het licht daarvan is het werken in kantoorruimten helemaal geen goed concept."

Vloeibare wereld

In de informatiemaatschappij van 2030 zullen ambtenaren meer nog dan nu hun eigen archivaris zijn. Hun werk is minder hiërarchisch geworden, informeler en impliceert een zekere autonomie. "Informatiseringsvraagstukken gaan vaak over grote ICT-projecten, maar juist op de schaal van het individu is veel en wezenlijk werk aan de winkel. Het wordt steeds belangrijker én moeilijker om zelf te bepalen welke informatie belangrijk is, en welke alleen maar ballast. De uitdaging zal zijn: hoe kan ik informatie overzichtelijk in samenhang en in context bewaren."

Het rapport benadrukt herhaalde malen dat 2030 allerminst een eindpunt is: we hebben te maken met een vloeibare wereld waarin alles steeds verandert en de complexiteit gestaag toe-



neemt. De overheid is van oudsher een vaste rots en zorgt voor stabiliteit. Hoe zal dat in 2030 zijn? "Bureaucratie is in dat licht een zegen en wordt des te relevanter, omdat die voor rust en voorspelbaarheid zorgt en de overheid beschermt tegen roekeloze veranderingen."

Bestond informatiehuishouding tot nu toe hoofdzakelijk in het ordelijk vastleggen en vindbaar maken van data uit verleden en heden, in 2030 zal ze daarnaast ook betrekking hebben op het ontdekken van patronen, het op grond daarvan voorspellen van toekomstige ontwikkelingen en het inspelen daarop.

Nieuwe functies

De aanname is dat de overheid haar data fundamenteel anders zal gaan organiseren. Nu reflecteert haar informatiehuishouding nog de overheidsorganisaties: de silo's weerspiegelen de klassieke taxonomie van ministeries, instituten en beleidsterreinen. "Misschien komen daar nieuwe structuren naast, waarin informatie en deskundigheid worden georganiseerd rond vraagstukken, zoals je nu ziet gebeuren bij de coronacrisis", aldus De Boer. Die organisatie moet worden toevertrouwd aan een hele nieuwe collega: de zogenaamde zwermfacilitator. De Reframing Studio heeft daarnaast nog een achttal intrigerende nieuwe ambtelijke functies bedacht voor 2030, waaronder de beleidsarcheoloog, de verbeelddenker en de rijksscenarist.

Verplichte kost

Behalve nieuwe functies heeft het onderzoeksbureau ook nieuwe overheidsorganen bedacht ter illustratie van de toekomstverwachtingen. Zo is er de Datacampus met negen faculteiten: een enorm opleidingsprogramma voor de 'onboarding' van nieuwe ambtenaren, die daar vertrouwd worden gemaakt met de routines, standaarden en basisvaardigheden die het werken bij het Rijk vereist. De ambtenaren keren daar gedurende hun verdere loopbaan regelmatig terug; de 'vloeibare werkelijkheid' vraagt immers om *éducation permanente*.

En dan is er nog de Hal der Beleidslijnen, waar 'beleidsbiografen' de ontstaansgeschiedenis van beleid bewaren en nog lopende beleidsprocessen 'live' inzichtelijk maken.

Het Contactpunt Rijksoverheid fungeert als loket voor burgers voor al hun vragen en inzage in hun 'persoonlijke informatielandschap' (wat weet de overheid van mij en waar vind ik het). Het Departement van Buitengewone Vraagstukken zet tijdelijke samenwerkingen op rond grote thema's als zeespiegelstijging, biodiversiteit en publieke gezondheid.

Eigenlijk zou iedere ambtenaar het rapport Future Lab moeten lezen. Het is geen sciencefiction maar een goed geschreven betoog over de nabije, bijna tastbare toekomst. Verplichte kost voor wie bij het Rijk werkt, lees: de grootste data-industrie van ons land.

Nieuwe functies



Een nieuwe overheidsorganisatie kan gepaard gaan met nieuwe functies. Hieronder de voorbeelden uit het rapport.

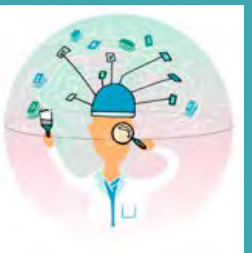
DE VERHAALHALER...



... komt namens de samenleving op voor de informatierechten van burgers.

DE BELEIDSARCHEOLOOG ...

... maakt steeds nieuwe doorsneden door het data-erfgoed en reconstrueert telkens opnieuw de geschiedenis.



DE DIGIMINIMALIST ...



... helpt kenniswerkers binnen de overheid op een doelbewuste manier om te gaan met digitale overvloed.

De kunst van het weggooiden

Digitale informatie is goud voor een organisatie, maar kan ook de vorm van beton aannemen. Ontzettend waardevol als basis voor beleid, geschiedschrijving en communicatie, maar een ondoordringbare massa wat betreft zoeken, vinden, archiveren en distribueren. Het RDDI onderzoekt criteria van een goede, digitale huishouding en hoopt gereedschap te leveren om de stroom van informatie te temmen.

Door **Karina Meerman**

De informatiehuishouding van het Rijk kent vele kamers, wandelgangen en verdiepingen. Informatie die wordt geproduceerd door het openbaar bestuur stroomt van en naar de Tweede Kamer, mensen in het land, specialisten en eigen medewerkers. Toen al die informatie nog analoog was, stond ze in mappen en in kasten of hing ze in dossierladen. Om de zoveel tijd ruimden archivariissen haar op, beoordeelden welke gearchiveerd moest worden conform de Archiefwet en welke kon worden verwijderd.

In 2007 besloot het Rijk dat informatie digitaal raadpleegbaar moet zijn en wordt er veel digitaal gecommuniceerd met mensen. Sinds die tijd is er veel veranderd en de hoeveelheid informatie is enorm gegroeid. Bandbreedte nam toe, data werden goedkoper, opslagruimte leek schier eindeloos. E-mails evolueerden van informeel berichtenverkeer naar een medium waarmee ook besluiten worden genomen. Het is geen wonder dat het vinden van digitale informatie een titanenklus is geworden die vaak professionele vaardigheden vereist. Als dit niet anders wordt ingericht, bestaat het risico dat informatie verloren gaat, simpelweg omdat het niet gevonden wordt. Nu al kost - bijvoorbeeld - het beantwoorden van Wob-verzoeken heel veel tijd en menskracht, omdat de gezochte informatie bij meer instanties opgeslagen is én verspreid is over meerdere documentmanagementsystemen.

Het Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding (RDDI) wil helpen bij het toekomstbestendig maken van de informatiehuishouding van het Rijk. Het is nauw verbonden met het programma MOOI (Modernisering Openbaarmaking OverheidsInformatie), dat zich richt op de modernisering van de wetgeving in het kader van openbaarmaking. RDDI wil medewerkers heldere richtlijnen gaan bieden en gebruiksvriendelijke hulpmiddelen die bijdragen aan een goede informatiehuishouding. Men denkt na over het goed rubriceren en kanaliseren van de enorme stroom digitale informatie en wil nieuwe criteria ontwerpen over wat wel en niet bewaard hoeft te worden. En er wordt gekeken hoe technologie daarbij kan helpen.



Marjan Hammersma, secretaris-generaal van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) en voorzitter van het Rijksprogramma voor Duurzaam Digitale Informatiehuishouding (RDDI).

In de Stuurgroep RDDI zitten twaalf ministeries en een aantal uitvoeringsorganisaties. Voorzitter is Marjan Hammersma, secretaris-generaal van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW). Gevraagd naar het belang van een goede informatiehuishouding, licht zij een aantal rollen toe van informatie in het openbaar bestuur. "Wat collega's tien jaar of langer geleden hebben uitgedacht, moeten wij vandaag goed en snel kunnen raadplegen wanneer wij hervormingen op dat beleid

willen maken. De overheid wil de mensen in het land helder informeren over hoe besluiten tot stand zijn gekomen. Wij krijgen veel vragen van (vertegenwoordigers van) burgers, van beroepsgroepen als journalisten, of mensen die direct inbreng willen hebben bij de besluitvorming van het Rijk; daar moeten wij aan kunnen voldoen. Wij moeten zorgen dat toekomstige generaties kunnen naslaan hoe dit land werd bestuurd en welke besluiten zijn genomen. En we moeten, heel simpelweg, goed kunnen communiceren en informatie delen. Al met al heeft het Rijk een informatiehuishouding nodig waarmee informatie duurzaam te bewaren, terug te vinden en te gebruiken is." Een aanzienlijke klus en daar komt nog eens bij dat in het digitale tijdperk het tempo hoger ligt, de vraagstukken anders zijn en het aantal gebruikers van informatie veelvoudig is. "Het komt de kwaliteit van ons werk ten goede als we sneller en beter alle informatie en gebeurtenissen die zich rondom een onderwerp hebben voorgedaan, kunnen raadplegen en gebruiken in de afwegingen van vandaag", aldus Hammersma.

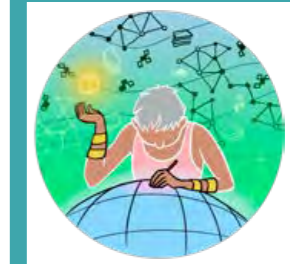
Paradigmaverschuiving

Waar RDDI onder andere naar kijkt, is of makers van documenten eerder kunnen aangeven of iets te zijner tijd moet worden gearchiveerd. Hammersma neemt als voorbeeld een brief naar de Kamer. Aan een dergelijk document gaat een grote hoeveelheid werk vooraf voordat het eindproduct bij de Tweede Kamer terecht komt. Denk aan verslagen van werkbezoeken, werknotities, inbreng van belangenverenigingen, uitkomsten van onderzoeken. Van dat voortraject hoeft op grond van de Archiefwet niet alles bewaard te blijven. Losse aantekeningen kunnen prima naar de vergetelheid, maar een notitie waarop staat welke beslissingen er zijn genomen absoluut niet. "Als medewerker van de overheid vertrouwen wij altijd op de archivariissen die ons hielpen selecteren en bewaren. Maar de beslissing wat wel te bewaren en wat niet moet veel verder naar voren in het hele proces. Misschien al bij het maken van een document. Digitale technieken kunnen ons daarbij helpen. Degene die de informatie produceert zou, liefst in een documentmanagementsysteem, al vroeg een vinkje moeten kunnen zetten bij wel of niet bewaren."

Sommige informatie wordt nu al eerder openbaar gemaakt. Steeds meer agenda's van bewindspersonen zijn in te zien en onderzoeksrapporten van het

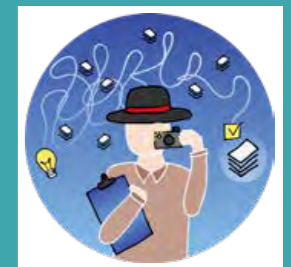
DE VERBEELDDENKER ...

... maakt de abstracte, technische relatie tussen burger en overheid concreet door deze te verbeelden.



DE BELEIDS BIOGRAAF ...

... volgt de ontwikkeling van nieuw beleid en zorgt dat dat proces op een duidelijke en bruikbare manier wordt vastgelegd.



DE DATAHOEDER ...

... houdt toezicht op de kwaliteit en houdbaarheid van data die in het beheer van het Rijk zijn en adviseert de Kamer op beleid.



Marieke van Wallenburg is directeur-generaal Overheidszaken, ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en lid van de RDDI-stuurgroep: “Naast onze brede en gevarieerde maatschappelijke opgaven, hebben wij hun een grote rijkdom aan data te bieden. Wat wij hebben heeft niemand.”



Rijk worden gepubliceerd op daarvoor bestemde websites. Het RDDI onderzoekt onder andere welke categorieën van informatie eerder gepubliceerd kunnen worden.

De behoefte aan informatiespecialisten en datadeskundigen stijgt, maar het is ook nodig dat medewerkers van de overheid zelf hun digitale vaardigheden (verder) ontwikkelen. Zij moeten vroeg in het proces kunnen inschatten of informatie bewaard moet worden. En zij moeten zich meer realiseren wie zij precies willen informeren en zelfkritischer zijn op het beheer van de mailbox. Ook ontwikkelde het RDDI een handleiding voor de registratie van zogenaamde sleutelfuncties. De mailbox van de persoon in zo'n functie wordt in z'n geheel bewaard en kan dan achteraf worden doorzocht met zoekalgoritmes. De digitale informatie kan dan achteraf worden doorgezocht met zoekalgoritmes. Hammersma noemt het voor het archiveren een paradigmaverschuiving die wordt onderzocht: “Niet meer aan de voorkant – voordat het naar het archief wordt overgebracht – selecteren welke informatie bewaard moet worden, maar achteraf zoeken in opgeslagen digitale bestanden.”

Digitale vaardigheden

Marieke van Wallenburg is directeur-generaal Overheidszaken, ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en lid van de RDDI-stuurgroep. “Wij leven in een informatiesamenleving en om ons werk goed te kunnen doen zijn basale datavaardigheden ontzettend belangrijk. De vereiste kennis en kunde per medewerker varieert per niveau en functie, maar iedereen moet wel een mate van ‘data skills’ beheersen, zoals analytisch denken en een basisbegrip van hoe algoritmes worden toegepast. Die wens sluit ook aan bij de Strategische

I-agenda van de CIO Rijk en daarom heeft de Rijksoverheid een groot aanbod aan cursussen en e-learningmodules.”

Om weerstand te overkomen, adviseert Van Wallenburg leidinggevend om de leuke kanten van het werken met data duidelijker te maken. “Onbekend maakt onbemind”, zegt zij, “probeer eens samen met medewerkers een module of een cursus, ontdek hoe beleidsmakers effectiever worden wanneer ze data erbij halen. Of een data-analist, want niet iedereen hoeft alles zelf te kunnen.”

De grote hoeveelheid digitale informatie bij de Rijksoverheid heeft overigens een onderbelicht voordeel: het is een lokker voor jonge IT'ers. “Naast onze brede en gevarieerde maatschappelijke opgaven, hebben wij hun een grote rijkdom aan data te bieden. Wat wij hebben, heeft niemand.”

Taaie klus

Het produceren van minder informatie is op dit moment geen onderdeel van het RDDI, maar misschien iets waar individuen zelf over na kunnen denken. Wat kan per telefoon? Welke documenten of mails hebben geen blijvende waarde en kunnen zo naar de prullenmand? Hammersma over de rol van RDDI: “Het is voor ons tot nu toe zo vanzelfsprekend geweest dat digitaal alles bewaard blijft, daar moeten we echt over nadenken. De inbreng van RDDI is daarin onmisbaar, omdat alle departementen in dit programma samenkomen en elkaar ondersteunen in de vraag hoe wij in het heden en de toekomst omgaan met onze informatie. Het is een mooie groep deskundigen die deze taaie klus willen klaren zonder op te geven. En Future Lab, de toekomstverkenning naar de Rijksinformatiehuishouding 2030, helpt ons verder te kijken dan de volgende vijf jaar.”

Het digitale publieke domein is verwaarloosd

Elke dag wordt er wereldwijd 2.5 triljoen bytes aan data gegenereerd. Met de vaart waarmee het Internet of Things, 5G, en autonome systemen worden uitgerold kan dat in 2025 oplopen tot 175 zettabytes per dag. Eén zettabyte is 1 biljoen gigabyte. De wereldwijde ophoping van al die dataspooren die mensen en organisaties achterlaten, staat op de servers van bigtechbedrijven. We hebben data van alle vitale maatschappelijke en economische processen in handen gespeeld van een handvol marktpartijen die winstmaximalisatie als hoogste doel hebben—of het nu mobiliteit, zorg, energie of sociale media betreft. Ze hebben daarmee een buitenproportionele machtspositie opgebouwd ten opzichte van de samenleving.

Hadden we dat kunnen voorkomen? Ja, dat denk ik wel. We hadden de publieke waarden en het publieke domein in acht moeten houden. Dat was in 1994 ook al het plan van het kabinet. In het Nationale Actieplan Elektronische Snelwegen – Van Metafoor naar Actie worden de grenzen van de markt in beeld gebracht: ‘Naast de marktsector bestaat er immers een publiek domein, waarvoor de overheid een bijzondere verantwoordelijkheid heeft. Het bestaan en de omvang van het publieke domein komen voort uit de grondrechten van de burgers. Drie aspecten zijn daarbij van belang: het recht op vrijheid van informatie en communicatie, het recht op bescherming van de persoonlijk levenssfeer en het recht op ordelijke regels (door de

overheid op te stellen) voor het maatschappelijk en commercieel verkeer.’

We moeten helaas concluderen dat daar weinig van terecht is gekomen. Het digitale publieke domein is verwaarloosd. Overheden hebben zich vooral gericht op de eigen informatieplicht, maar hebben ook een verantwoordingsplicht ten aanzien van maatschappelijke data. We moeten er met elkaar voor zorgen dat we de publieke ruimte op het internet weer herstellen en dat we vitale platforms vanuit publieke waarden ontwikkelen en garanderen. Daarbij moet ‘privacy by design’ het uitgangspunt vormen en data worden afgeschermd van exploitatie. Het begint met kleine maar betekenisvolle stappen. Zo krijgen bewoners in het project Hollandse Luchten sensoren om zelf de lokale luchtkwaliteit te meten en worden de data ondergebracht in een datacommons. Datacommons zijn dataplatformen voor gemeenschappelijk gebruik waarbij de gemeenschap gezamenlijk de regels voor toegang en gebruik opstelt. Met een fietsdatacommons bijvoorbeeld wordt inzicht verkregen in fietsbewegingen, maar verdwijnt de informatie niet in handen van private partijen. De overheid moet investeren in de ontwikkeling en bestending van dit soort publieke platforms. Zo krijgt ze niet alleen haar eigen informatievoorziening op orde, maar borgt ze ook het publieke karakter van de informatievoorziening van de samenleving.



Column Marleen Stikker

Marleen Stikker
Internetpionier en
directeur en oprichter van
Waag technology & society

Van *waarheid* naar *waarheids* **vinding**

In de digitale werkelijkheid van 2030 is het een continue uitdaging om ervoor te zorgen dat informatie authentiek, integer en betrouwbaar is, lezen we in de toekomstverkenning van Future Lab. In het digitale debat heeft de waarheid het ook in 2020 al zwaar te verduren. Er wordt zelfs getwijfeld of het überhaupt zin heeft om ernaar op zoek te gaan. “Politici zien het digitale debat steeds meer als een kans om te scoren in plaats van het eens te worden.”

Door **Cyriel van Rossum**

Twee jaar geleden vroeg minister Ollongren van Binnenlandse Zaken de Raad voor het Openbaar Bestuur (ROB) zijn gedachten te laten gaan over het thema digitalisering en democratie. “We hebben geworsteld met de vraag waar het precies over moest gaan en uiteindelijk besloten we om de waarheidsvinding centraal te stellen”, vertelt ROB-vicevoorzitter Katrien Termeer. De worsteling had niet in de laatste plaats te maken met de beladenheid van de notie ‘waarheid’. De perceptie van wat waarheid is of zou moeten zijn, is sterk veranderd. Er zijn veel twijfels: zijn er verschillende waarheden naast elkaar of soms zelfs tegenover elkaar? Termeer: “De twijfels brengen sommige mensen ertoe om te beweren dat de waarheid niet bestaat en dat we dus ook geen moeite meer hoeven doen om hem te vinden. Dat is een gemakkelijke dooddoener, een opmaat tot algehele onverschilligheid. Niemand heeft de waarheid in pacht, maar dat ontslaat ons niet van de plicht om ernaar te blijven zoeken.”

Waarheidsschroom en nepnieuws

De ROB is op zoek gegaan naar de beproevingen die waar-

heidsvinding te verduren krijgt en de waarborgen die nodig zijn om te kunnen blijven zoeken naar de waarheid. Een van de opvallendste begrippen in het rapport is het woord ‘waarheidsschroom’. Daarmee wordt bedoeld op de terughoudendheid om een poging te doen om zin van onzin te onderscheiden. “Via internet wordt heel uiteenlopende informatie de wereld in geholpen, waaronder bewust gemanipuleerde informatie,” aldus Termeer. “Het vereist een zekere moed om die te bestrijden.”

Een van de beproevingen van de waarheidsvinding is volgens de raad microtargeting: het bestoken van min of meer gelijkgestemden met reclame of opiniërende informatie. “Bijna niemand in het openbaar bestuur was bekend met deze techniek, waarbij geniepig gebruik wordt gemaakt van data en psychologische inzichten. Ik denk dat het een combinatie is van onwetendheid en onverschilligheid. Twitterende ambtenaren zitten soms zonder het te weten in een filter bubble en belanden op zogenaamde eilandjes van overeenstemming. Dat is niet goed voor de democratie. Platforms zijn prima fora, maar alleen als die inclusief in plaats van exclusief zijn. Ik heb wél de indruk dat de naïviteit er inmiddels een beetje vanaf is, maar misschien ben ik te optimistisch.”

Ook de overheid gaat met haar tijd mee: de inzet van influencers voor zaken van algemeen belang is geen taboe meer. “Het is prima dat je je als overheid bedient van zulke mensen, maar dan moet je daar wel eerlijk en transparant over zijn.”

Een van de waarborgen die de ROB noemt voor voortdu-



Kees Verhoeven, D66-woordvoerder voor technologie in de Tweede Kamer: “Sociale media versterken de behoefte van mensen om bij een groep te horen en zich bevestigd te voelen door de groepswaarheid”.
Beeld: Lex Draijer

rende waarheidsvinding is de weerbaarheid van de burger. Dat begint al bij kinderen: “Het onderwijs kan daarin een grote rol spelen. Een andere manier is waarschuwen: een voorbeeld is de radioboodschap waarmee je als je meer over kanker wilt weten, wordt afgeraden om zomaar te gaan surfen op internet.” Hoe de overheid dit ook aanpakt, het zal volgens Termeer altijd hand in hand moeten gaan met het actief uitdragen van de waarden van de democratie en de rechtsstaat.



Raad voor het Openbaar Bestuur (ROB) vicevoorzitter Katrien Termeer: “Niemand heeft de waarheid in pacht, maar dat ontslaat ons niet van de plicht om ernaar te blijven zoeken.”

zoeken de digitale wereld op om te scoren. Bijdragen in een Kamerdebat worden mooi geknipt en zo snel mogelijk op internet gezet. In plaats van een kans om standpunten uit te wisselen en zodoende te proberen nader tot elkaar te komen, is het politieke debat een kans om zichzelf krachtig neer te zetten. Het digitale debat versterkt de stellingen die ze betrekken en maakt die onveranderbaar. Nieuwe informatie, nieuwe feiten doen er dan niet meer toe. De focus op het eigen gelijk verstoort het debat. Je ziet dat politici het vaak niet eens zijn over de grondslag van een discussie. En dat ze minder bereid zijn om hun mening te herzien.”

De waarheid in het politieke debat is voor Verhoeven het product van gematigdheid en consensus. “De waarheid is veranderlijk, immers object van voortdurende toetsing en bijstelling, onder invloed van wetenschap en journalistiek. De grens tussen waarheid en wenselijkheid is heel delicaat. Wat wenselijk is, is een kwestie van ideologie. De gewenste werkelijkheid wordt in de sociale media steeds nadrukkelijker onder de aandacht gebracht, en overvleugelt soms de feiten. Dat is riskant voor de democratie. In ieder debat gaat het erom dat we het met elkaar eens worden. Niet dat er een winnaar uitkomt.”

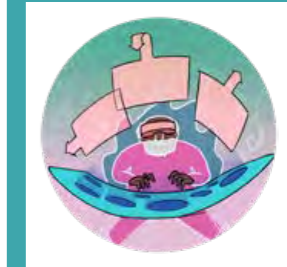
Groepswaarheid

Kees Verhoeven, D66-woordvoerder voor technologie in de Tweede Kamer, maakt zich zorgen over het huidige politieke debat. Hij ziet met lede ogen aan hoe politici zich terugtrekken op ‘eilandjes van overeenstemming’. Verhoeven spreekt zelfs van ‘groepswaarheid’. “Polarisatie is van alle tijden. Vijftien jaar geleden maakten we die met de opkomst van Pim Fortuyn ook mee, maar er is nu een heel belangrijke factor bijgekomen: het digitale debat.”

Verhoeven doelt op het wapengekletter op sociale media. Volgens hem zijn te veel mensen bezig om hun eigen gelijk uit te venten en zich zoveel mogelijk te omringen met gelijkgestemden. “Sociale media versterken de behoefte van mensen om bij een groep te horen en zich bevestigd te voelen door de groepswaarheid. Het versterkt hun identiteit”, aldus Verhoeven. “Sommige politici

DE RIJKSCENARIST ...

... heeft als taak de grote verhalen voor de toekomst inleefbaar te maken in verhalen, film en games.



DE ZWERMFACILITATOR ...

... weeft netwerken van mensen en machines aan elkaar en onderhoudt de verbindingen gedurende de doorlooptijd van projecten.



DE DATA PROTOTYPER ...

... onderzoekt de consequenties van datagedreven werken en complexe algoritmen door te experimenteren en te leren van prototypen.



'Met elkaar' rode draad in veranderproces gemeenten

Als er één ding duidelijk is geworden tijdens de Strategische Conferentie van de Gebruikersvereniging Centric, dan is het dat er binnen gemeenteland veel aan het veranderen is. 'Samen' is daarbij het adagium. Of zoals Patrick van Domburg, voorzitter van de GV Centric het zei: "Leveranciers, gemeenten, VNG en gebruikersverenigingen zijn veel meer met elkaar de koers aan het ontwikkelen."

Mary Scholtus, directeur Belasting-samenwerking Rivierenland.



Frank de Nijs, enterprise innovator bij Centric.



Han Wammes, manager leveranciersrelaties en marktontwikkeling bij VNG.

“Wat komt er de komende tijd op ons af en waar zijn we mee bezig?” Kort samengevat was dat de insteek van de strategische conferentie. Eén van de ontwikkelingen die op gemeenten afkomt is de cloud, onderwerp van het eerste plenaire debat op de conferentie. Dagvoorzitter Mark Bressers wilde van de aanwezigen weten wie erover nadenkt of zelfs al daadwerkelijk aan de slag is met de cloud, maar dat leverde verrassend weinig respons op. Een van die weinigen is de Belasting-samenwerking Rivierenland; die heeft wel al de weg naar de cloud gevonden en volgens directeur Mary Scholtus was dat ook onvermijdelijk. “Belasting-pakketten worden steeds complexer, vereisen steeds meer maatwerk en daarvoor ontbreekt het ons aan menskracht. Het maakte onze organisatie kwetsbaar.”

Frank de Nijs, enterprise innovator bij Centric, herkent de stap die Rivierenland maakte. “Het tempo waarin de maatschappij verandert neemt alleen maar toe, en functionaliteit wordt daarin steeds belangrijker. Tegelijkertijd neemt ook de complexiteit van ICT-systemen toe. Cloud- en SaaS-oplossingen zijn dan een logische stap.” De Nijs noemt de groei van dit soort oplossingen bij gemeenten “gestaag.”

Han Wammes, manager leveranciersrelaties en marktontwikkeling bij VNG Realisatie, ziet die gestage groei ook en wat hem betreft is het maken van afspraken en bundeling van kennis dan ook een must. Die bundeling van kennis gebeurt onder meer in de door VNG Realisatie beheerde fora. “Zo is er een forum over inkoopvoorwaarden waar veel vragen binnenkomen over de stap naar de cloud.”



Over bundeling van kennis gesproken: de Belastingssamenwerking Rivierenland kwam in contact met de gemeente Amsterdam. Zij kwamen tot de conclusie dat van hun generieke belastingprocessen tachtig procent overeenkwam. Voor beide partijen was dat reden genoeg om op belastingniveau gezamenlijk op te trekken richting SaaS. Op korte termijn sluit ook GBLT, een belastingssamenwerking in Zwolle en omgeving, aan bij het initiatief. Scholtus: “Het zorgt ervoor dat we steeds meer processen generieker kunnen maken.” Een rondje in de zaal maakte duidelijk dat ook in andere domeinen het gros van de processen op elkaar lijkt. “Vaak is tachtig tot negentig procent van die processen gelijk. In het inkomensdomein is vrijwel honderd procent gelijk. Alleen door de uiteenlopende historie wordt het anders uitgevoerd. Het grootste probleem is om die kloof te overbruggen”, aldus één van de deelnemers aan de discussie.

Als de cloud en SaaS zoveel voordelen bieden als wordt gezegd, wat zouden gemeenten dan moeten doen om de eerste stap daar naartoe te zetten? Wat Wammes betreft moeten gemeenten sowieso hun data transparant maken, los van de discussie over al dan niet naar de cloud. Han Wammes zou verder graag zien dat er een prototype van een applicatie komt die goed werkt. “Pak er eentje die écht significant is. Dat helpt om organisaties over de streep te trekken. En doe het vooral stapje voor stapje. Er zijn een paar honderd applicaties bij een gemiddelde gemeente en dat pas je niet in één keer aan.” Ook Frank de Nijs pleit voor een geleidelijke implementatiestrategie. “Begin bij minder ingrijpende onderdelen van het applicatielandschap, zodat klanten de mogelijkheid hebben om mee te bewegen.”

Dit artikel is een terugblik op de *Strategische Conferentie Gebruikersvereniging Centric '2020 and beyond..'*, een initiatief van de Gebruikersvereniging Centric en Centric, in samenwerking met iBestuur. De bijeenkomst werd gehouden op woensdag 4 maart in Capital C in Amsterdam. Deelnemers konden tijdens de conferentie meerdere themasessies meepakken over Smart Cities en 5G, Omgevingswet en Big Data en Cybersecurity.



Koen Gijsbers, voormalig CIO van het ministerie van Defensie en hoofd IT en cyber van de NAVO: “Een piloot van een vliegtuig is een groot gedeelte van zijn tijd aan het testen of aan het trainen in een simulatieomgeving. Hoe vaak doen we dat in cyber? We moeten in de meeste gevallen achteraf de schade herstellen. Kijk naar wat er is gebeurd met de Universiteit Maas-tricht of het ziekenhuis in Leeuwarden. Ik pleit ervoor dat we ook in het cyberdomein veel meer gaan testen en trainen. Niet alleen technen, maar óók de mensen in de bestuurskamer.”

Door **Frits de Jong**
Beeld **Lex van Lieshout/De Beeldredactie**



René Vroom, hoofd Innovatie bij het Agentschap Telecom: "5G is meer dan een snelle variant van 4G. Laat je daarbij niet in de luren leggen door operators die zeggen dat het alleen via hen kan. 5G biedt veel meer mogelijkheden met netwerken, lokale netwerken, bedrijfsspecifieke netwerken (denk aan industrieterreinen, campussen, et cetera). Ook dat is straks allemaal mogelijk via het protocol van 5G. Kort samengevat kun je zeggen dat aan 5G technische, maatschappelijke en bestuurlijke vraagstukken hangen, die we gezamenlijk dienen aan te pakken. Gemeenten hebben daarbij een hele belangrijke rol, onder meer voor toepassing op het gebied van vitale, publieke voorzieningen (lokaal beleid)."

Een ontwikkeling die ook op gemeenten afkomt, of eigenlijk de gemeentegrens al is gepasseerd, is Common Ground, onderwerp van het tweede debat. De ontwikkeling daarvan is inmiddels zover dat, wat betreft Maarten Hillenaar, directeur Centric PSS, de eerste concrete stappen ook gezet kunnen worden. Volgens Hugo Aalders, directeur van VNG Realisatie, is de lastigheid daarbij dat je én rekening moet houden met de koplopers én met de rest van het peloton. "Dat betekent dat je moet balanceren om de juiste stappen te zetten." Hillenaar vindt het daarbij wel belangrijk dat er keuzes gemaakt worden voor meerdere jaren. "Ook al omdat leveranciers moeten weten waar zij aan toe zijn. In dat kader zou ik willen spreken over betrouwbaar opdrachtgeverschap." Henk Verbunt is gemeentesecretaris van Noardeast-Fryslân en hij is blij dat Common Ground een einde kan maken aan de 'ICT-spaghetti'. "Het zorgt ervoor dat onze primaire bedrijfsvoering en dienstverlening soepeler verlopen. Wat ons betreft is de keuze voor een leverancier daarbij niet doorslaggevend.



Henk Verbunt, gemeentesecretaris van Noardeast-Fryslân.



Maarten Hillenaar, directeur Centric PSS.



Hugo Aalders, directeur van VNG Realisatie.

Voor ons telt dat we gewoon spullen willen hebben die werken." Verbunt vindt wel dat, als het gaat om Common Ground, regie noodzakelijk is.

Wie moet die regie dan pakken? Is dat VNG Realisatie? Bijvoorbeeld waar het gaat om het aanbesteden van software? Maarten Hillenaar ziet wel een rol weggelegd voor VNG Realisatie als broker. "Nu zie je dat bij aanbestedingen binnen

gemeenten veel geld verdwijnt omdat vooraf toch eigenlijk al bekend is wie winnaar wordt van een uitvraag. Op het moment dat VNG Realisatie de rol van broker pakt, zou je kunnen gaan werken met minicompetities, waarbij gemeenten zelf bepalen met welke leverancier zij in zee willen gaan." Hugo Aalders leek niet gelijk enthousiast over het plan van Hillenaar en ziet meer in het plan waarbij samenwerkingsverbanden gezamenlijk de kar trekken als het gaat om aanbestedingen. Maar volgens één van de aanwezigen is het probleem met samenwerkingen juist dat je in veel gevallen al snel de vraag krijgt voorgeschoteld wie wat gaat betalen. Kortom: de eerste veranderstappen binnen gemeenten zijn gezet, maar het is al met al nog geen gelopen race.

Stikstofproblematiek dreigde de economie op slot te gooien. De provincie Noord-Brabant probeert de boel weer in beweging te krijgen met behulp van data. De data van het RIVM zijn gebaseerd op een beperkt aantal meetpunten en modelberekeningen. CIO van de provincie, Marcel Thaens, toont een dataviewer die de afgelopen maanden ontwikkeld is, waarin reële data over uitstoot, stikstofbronnen, bedrijfsactiviteiten en natuurwaarden per natuurgebied zijn uitgewerkt. "Deze data hadden we tot onze beschikking moeten hebben toen het stikstofprobleem aan de orde kwam!" Op basis van deze data wordt bijvoorbeeld met boeren over - vrijwillige - uitkoop gesproken.



Belastingdiensten in de hele wereld staan aan de vooravond van ingrijpende digitale veranderingen. Niet alleen moeten belastingdiensten anticiperen op digitale disrupties, ook worden zij geconfronteerd met maatschappelijke ontwikkelingen die invloed hebben op de manier waarop belastingen worden geheven. Capgemini deed onderzoek naar wereldwijde trends die het handelen van belastingdiensten beïnvloeden en hoe zij daarmee omgaan. De uitkomsten staan in het rapport 'Trends in TAX 2020'.

Trends in TAX 2020: de wendbare belastingdienst



Kernzaak van belastingdiensten is het uitvoeren van de hun opgedragen fiscale wetgeving. Dit komt neer op het heffen en innen van (rijks)belastingen. Voor het uitvoeren van die strategische doelstelling hanteren de meeste belastingdiensten een compliance strategie. Deze gaat uit van de gedachte dat verreweg de meeste belastingplichtigen vrijwillig aan hun fiscale verplichtingen willen voldoen onder de volgende basisvoorwaarden: het moet zo makkelijk mogelijk zijn, én de pakkans voor het niet nakomen van die verplichtingen moet onaantrekkelijk hoog zijn. Vanuit deze strategie hebben belastingdiensten in de afgelopen decennia massaal geïnvesteerd in het zo makkelijk mogelijk maken van de aangifte.

In deze context hebben belastingdiensten te maken met de eisen en verwachtingen van het digitale tijdperk. Het lijkt alsof de meeste belastingdiensten daaraan kunnen voldoen, maar nader onderzoek laat zien dat in een groot aantal gevallen achter de digitale buitenkant, nog een behoorlijk analoge binnenkant schuilgaat. Een hoge ambtenaar van een Europese belastingdienst zei het als volgt: "We hebben belastingheffing geautomatiseerd. Het wordt nu zaak om de belastingheffing te digitaliseren."

Naast het probleem van de IT-legacy kampen veel belastingdiensten met de erfenis van de massaal geautomatiseerde

-voorheen papieren - processen. Meer nog dan de verouderde IT-systemen staat dit verouderde processenlandschap de wendbaarheid van belastingdiensten in de weg. Terwijl wendbaarheid juist cruciaal is voor belastingdiensten.

In real time

De wereld verandert en dat heeft grote gevolgen voor belastingdiensten. Denk aan de vergrijzing of neem de belasting op arbeid. In de afgelopen pakweg 50 jaar was het belasten van loon uit arbeid relatief eenvoudig. Mensen in loondienst werkten in de meeste gevallen hun hele leven bij één werkgever. In veel gevallen was voor de belastingplichtige de ingehouden loonbelasting ook de eindheffing voor de inkomstenbelasting. Maar tijden zijn veranderd. De werknemer krijgt in de 'gig-economy' meerdere dienstbetrekkingen naast elkaar bij verschillende werkgevers. Dienstverbanden houden zich niet meer 40 jaar lang aan het tijdvak van een heel kalenderjaar. Het aantal gegevens en berekeningen verveelvoudigen.

Maar er is meer. We zien een verschuiving naar belasting op consumptie (stijgende BTW-tarieven) en belastingen op verbruik van energie, brandstof, water en vervuiling om de belastingopbrengsten op peil te houden. Dit vraagt om andere berekeningen van de grondslag waarover belasting wordt gehe-

ven. Ook zal de verschuldigde belasting, mede onder invloed van het Internet of Things, in real time (pay as you buy, drive, fly, pollute, et cetera.) moeten worden berekend en ingehouden of afgedragen worden. Dus niet meer zoals nu gebeurt na het verstrijken van een (kalender) tijdvak.

Ook op fiscaal gebied zien belastingdiensten zich in de veranderende maatschappij geconfronteerd met nieuwe vraagstukken. Wat zijn de fiscale gevolgen van de platformeconomie? Waar en hoe wordt bijvoorbeeld de winst belast van multinationals?

Keerzijde

Belastingdiensten zullen dus wendbaarder moeten worden in het uitvoeren van nieuwe belastingtypen en veranderende internationale fiscale regels.

In de tussentijd wordt aan belastingdiensten gevraagd om onverminderd succesvol te zijn in het opsporen van fraudeurs en het tegengaan van belastingontduiking en ontwijking. Belastingdiensten kunnen over enorme hoeveelheden data beschikken om zowel hun dienstverlening te optimaliseren als om de pakkans hoog te maken. De bevoegdheid die belastingdiensten hebben om informatie op te vragen bij belastingplichtigen en derden (in Nederland de zogenoemde inlichtingenartikelen in de wet) is zeer ruim. Met behulp van geavanceerde analysetech-

nieken kunnen afwijkende patronen en complexe fraudevormen effectief worden opgespoord. Maar er is ook een keerzijde aan het kunnen beschikken over hele grote hoeveelheden informatie en rekenkracht. Niet alleen legt de wetgever beperkingen op in het gebruik van al die data, zoals doelbinding, subsidiariteit en proportionaliteit, ook verlangt de maatschappij transparantie in het gebruik van data en algoritmes.

Dit betekent dat aan belastingdiensten wordt gevraagd om inzicht te geven en verantwoording af te leggen over de keuzes die zij maken in het gebruik van artificial intelligence. Over de ethische aspecten van het gebruik van AI wordt wereldwijd gedebateerd. Wat mag wel en wat mag niet? Dit debat bevindt zich pas in de beginfase. Overal ter wereld zijn belastingdiensten nog op zoek naar de kaders en grenzen van het gebruik van AI. Het trendrapport 'Trends in TAX' gaat uitgebreid in op de hiervoor benoemde onderwerpen en beschrijft ook een toekomstig operating model van belastingdiensten waarbij organisaties en de uitvoeringsprocessen meer en meer zullen worden ingericht rond data & analytics. Hierdoor zullen traditionele hark-organisaties migreren naar organisaties waarbij horizontale verbindingen tussen vakmensen ten dienste van belastingplichtigen een belangrijkere rol zullen krijgen.

Ten slotte: aangezien de jeugd de toekomst heeft hebben we het rapport voorgelegd aan studenten van Rotterdam School of Management. Hun commentaren als 'please unburden taxpayers', 'one click tax', 'use chatbots for annual income tax declaration' en 'be transparent about the data sources used for taxation' bevestigen onze conclusie dat het opruimen van legacy en het gebruik van nieuwe technologieën vereist zijn om de belastingplichtigen optimaal te kunnen bedienen en het effectief heffen en innen van belastingen duurzaam te verankeren.

'Trends in TAX' is tot stand gekomen via wereldwijd onderzoek en interviews met belastingexperts met als doel te leren van elkaars best practices. Heffen en innen is in veel gevallen grensoverschrijdend, zo ook het (her)gebruik van nieuwe technologieën.



Auteurs Evert Voorn (l) en Davey van Ginneke

Editor in Chief 'Trends in TAX 2020'

Evert.voorn@capgemini.com

Meer licht op datalekken

Wie een - enigszins - Christelijke opvoeding heeft gehad, weet dat het licht en de duisternis onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. De Bijbel vertelt in het boek Genesis dat God al op dag één licht in de duisternis bracht. Het licht was dus duidelijk een prioriteit.

Door **Bernold Nieuwesteeg**
Beeld **Dreamstime**

Ook in de wereld van cybersecurity en privacy zijn de begrippen licht en duisternis van groot belang. En ook hier krijgen licht en openheid over incidenten steeds meer prioriteit. De meldplicht datalekken heeft bijvoorbeeld potentieel de kracht om licht te laten schijnen op de duistere wereld van de inbreuken op persoonsgegevens. Michael Faure, Michel van Eeten en ik deden in opdracht van de Cyber Security Raad (CSR) onderzoek naar het effect van de meldplicht datalekken. Onlangs besloot minister Grapperhaus (JenV) een advies van die raad, naar aanleiding van ons onderzoek, positief in ontvangst te nemen.

Het vinden van de juiste schakering tussen licht en duisternis is misschien wel de essentie van veel regels en strategieën omtrent cybersecurity. Wanneer treden we naar buiten? En wanneer houden we de cybersecuritygeheimen dicht tegen de borst? Amerikaanse cybersecurityspecialisten spreken over security through obscurity (duisternis) versus security through openness (licht). De duisternis staat hier voor de vele geheimen die in de wereld van de cybersecurity en privacy ook geheim dienen te blijven voor hen die er geen toegang tot zouden moeten hebben. Denk aan het werk van de AIVD, het geheim geachte wachtwoord en de vele persoonsgegevens die tegenwoordig worden opgeslagen volgens de Algemene verordening gegevensbescherming. Men zou dus kunnen stellen dat - in tegenstelling tot in het scheppingsverhaal - binnen een cybersecuritystrategie juist de duisternis te prevaleren is boven het licht. Maar het ligt genuanceerder. Vaak zijn juist geheimen kwetsbaar. Zodra een wachtwoord - bedoeld om geheim te blijven - publiek is, dan is het ook voor altijd publiek. Zodra cybersecuritygeheimen ongewild aan het licht komen, kunnen systemen gekraakt worden. Denk bijvoorbeeld aan de levendige handel in 'zero-days', nieuwe beveiligingslekken in systemen waarvoor nog geen oplossing is gevonden. Natuurlijk maken veel concepten



Minister Grapperhaus (JenV) neemt tijdens de internationale Safer Internet Day 2020 het advies van de Cyber Security Raad in ontvangst.

in de wereld van cybersecurity juist gebruik van die geheimen. De cryptografie maakt bijvoorbeeld gebruik van sleutels. Maar de sleutel is dan ook vaak het enige geheim. De berekening om tot die sleutel te komen is vaak juist publiek, zodat deze ook weer verbeterd kan worden.

De Universiteit van Maastricht koos er onlangs voor om op een duistere situatie het licht te laten schijnen door volledige openheid te verschaffen omtrent de ransomware-aanval die de universiteit zwaar trof eind 2019. Zo'n publieke verantwoording gebeurt niet vaak en dat is ook begrijpelijk. Organisaties vrezen reputatieschade als ze naar buiten treden. Wetenschappers spreken hier echter vaak over gepercipieerde reputatieschade, want onderzoek laat zien dat consumenten nauwelijks wegllopen na een cybersecurity-incident of een datalek van een organisatie. Dat is op zichzelf overigens wel verontrustend: wellicht hechten consumenten in grote meerderheid geen groot belang aan de cybersecurity van bedrijven, maar dat terzijde.



Glad ijs

VOORDELEN VAN OPENHEID

Hoe het ook zij, in de praktijk zien we dat bedrijven en overheden nog maar zeer zelden licht in de duisternis toelaten. Zo werden in de jaren '90 softwarebugs standaard niet gepubliceerd door IT-leveranciers, werd het bestaan ervan simpelweg ontkend en was er dus ook geen enkele prikkel om deze bugs te repareren. En dat is zonde, want veel incidenten zijn net als de griep, of helaas actueler, het coronavirus: het kan iedereen overkomen. Daarom is het juist belangrijk om openheid van zaken te geven om te voorkomen dat anderen besmet raken en om er zelf van te leren. Maar hiervoor is het wel noodzakelijk dat een organisatie uit haar eigen duisternis van schaamte en (gepercipieerde) reputatieschade komt en incidentdata deelt. De voordelen van openheid doen zich op verschillende vlakken van cybersecurity voor.

De wetgever is al langer doordrongen van de voordelen van openheid voor betere cybersecurity en privacy en de barrières die organisaties voelen om incidentdata te delen. Sinds 2018 is er in de Algemene verordening gegevensbescherming een meldplicht datalekken opgenomen. Daarvoor hadden we een tijd een nationale variant. De meldplicht datalekken is kortgezegd een wettelijke verplichting voor organisaties om datalekken te melden aan de persoon wiens data gelekt zijn en aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Als een organisatie een datalek niet meldt, kan er een boete opgelegd worden.

Het 'licht' dat de meldplicht datalekken genereert heeft in theorie verschillende voordelen. Zo kunnen consumenten wiens data gelekt zijn snel op de hoogte zijn en stappen zetten om de gevolgen te verminderen. Het delen van kennis over datalekken en de oorzaken ervan kan ook zorgen voor extra kennisdeling tussen bedrijven over internetdreigingen. Deze beschikbare data in de markt kunnen helpen bij het ontwerpen van cyberveiligheidsproducten zoals cyberverzekeringen. Ook kunnen we trends in cybersecurity beter detecteren (wanneer is welk type hack gevaarlijk) en kan het datalekregister de effectiviteit van investeringen in beveiliging van computersystemen bepalen. Daarover weten we weinig.

ONBEVREDIGENDE UITKOMST

In opdracht van de CSR deden wij samen met de TU-Delft een wetenschappelijk onderzoek naar de effectiviteit van de huidige meldplicht datalekken. Heeft de huidige meldplicht de juiste balans tussen licht en duisternis? Maximale openheid heeft namelijk ook nadelen. Zo is het bijvoorbeeld niet de bedoeling om allerlei kwetsbaarheden stante pede te delen met het publiek als de organisatie in kwestie deze kwetsbaarheden

nog niet heeft opgelost. In een dergelijke situatie zou openheid juist additionele onveiligheid kunnen creëren.

Onze conclusie: leren van datalekken, dat gebeurt nu juist niet. Ongeveer de helft van de meldingen wordt alleen gedaan via een individuele mail aan de betrokken individuen. Daar kunnen we dus weinig mee op maatschappelijk niveau. En de andere helft van de datalekken; daar gebeurt vrijwel niets mee. In 2016 en 2017 verdwenen ruim achtduizend van dit soort datalekken letterlijk in een digitale bureaula. De AP publiceert alleen sterk geaggregeerde statistieken van datalekken die niet gebruikt kunnen worden voor onderzoek. Bij ons doemde het beeld op van een meldplicht met een onbevredigende uitkomst.

Het geïdentificeerde verbeterpotentieel in de meldplicht datalekken leidde begin dit jaar tot een advies dat positief ontvangen werd door minister Grapperhaus; dat gebeurde op 11 februari, tijdens de internationale Safer Internet Day 2020. Het advies omvat een projectvoorstel voor het – onder strikte voorwaarden – ontsluiten van bij de AP gemelde datalekken voor wetenschappelijk en statistisch onderzoek. De gegevens zullen worden ontsloten via het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

De positieve reactie van minister Grapperhaus is een belangrijke eerste stap naar meer openheid omtrent cybersecurity. Wij verwachten en hopen dat andere landen en instituten ook belangrijke stappen zullen zetten naar het beschikbaar stellen van datalekken, zodat trends wereldwijd kunnen worden onderzocht en vergeleken. Zodat er op verstandige wijze meer licht in de duistere en ondoorgroondelijke wereld van cybersecurity en privacy kan worden geschreven. Amen.

LINK onderzoek: https://www.cybersecurityraad.nl/binaries/Report_Scientific_Research_DBNO_20200211_DEF_tcm107-431346.pdf



Bernold Nieuwesteeg is verbonden aan het Centre for the Law and Economics of Cyber Security (CLECS) aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Daarnaast is hij adviseur cybersecurity en partner bij CrossOver. Het onderzoek naar de meldplicht datalekken waarover gesproken wordt in dit artikel werd uitgevoerd samen met prof. Michael Faure (ook verbonden aan het CLECS) en prof. Michel van Eeten (TU-Delft).

Systemen nemen steeds meer **S**besluiten over van mensen, en de maatschappij kijkt mee of de onderliggende algoritmes dat wel op een eerlijke manier doen. Worden vrouwen niet achtergesteld bij het solliciteren? En hebben achterstandsgroepen wel dezelfde kans op het krijgen van een krediet?

Begrijpelijke vragen. Terechte vragen. Met de rechterlijke uitspraak over het Systeem Risico Identificatie van de overheid, SyRi, ook zeer actueel. Het thema 'eerlijke algoritmes' is een veelkoppig monster, zoveel is zeker.

Wat ook zeker is: de beslissingen van een algoritme zullen nooit foutloos zijn, net zoals menselijke beslissingen dat nooit zijn geweest. En dus zijn de meest gangbare manieren waarop 'eerlijke algoritmes' worden gedefinieerd gebaseerd op het idee dat een algoritme voor elke groep – geclasificeerd op ras, geslacht, of wat dan ook – dezelfde kans op foute voorspellingen moet geven. Het uitgangspunt: we zijn misschien niet allemaal gelijk, maar we verdienen wel allemaal dezelfde foutenmarges.

Er zijn theoretisch drie verschillende manieren om die foutenpercentages uit te rekenen. Deze zogenaamde eerlijkheden dragen gevleugelde namen als 'equal opportunity', 'predictive equality' en 'predictive parity'. Hoewel het te ver voert om ze hier wiskundig uit te werken, zijn het eenvoudige definities gebaseerd op de zogenaamde 'confusion matrix', een concept waar elke student statistiek in zijn eerste colleges mee te maken krijgt. Interessant daarbij is dat we kunnen aantonen dat het fundamenteel niet mogelijk is om aan alle drie de definities tegelijk te voldoen, behalve in heel uitzonderlijke situaties. Met andere woorden: er wordt

eigenlijk altijd minimaal één van de drie eerlijkheden definities geschonden. Dat is onafhankelijk van het soort algoritme en geldt ook voor menselijke beslissingen.

Afgezien daarvan is er ook een ander – nauwelijks onderkend – praktisch probleem. We hebben het veelkoppig monster namelijk een extra kop gegeven met de invoering van privacywetgeving. Die verbiedt onder meer het vastleggen van zaken als godsdienst of ras om daarmee inbreuk op de persoonlijke levenssfeer te voorkomen. Heel begrijpelijk, maar dat verbod beperkt ook de mogelijkheden om een algoritme te trainen om niet (of minder) te discrimineren. Immers, als je deze kenmerken wel zou kunnen vastleggen, dan kun je bijvoorbeeld vaststellen dat het algoritme van een bank voor het verstrekken van krediet hogere foutenpercentages heeft op specifieke groepen. Nu je niet weet tot welke groep mensen behoren, kun je ook niet aan de spreekwoordelijke knoppen draaien om het algoritme eerlijker te maken...

Het gevolg is dat het debat over eerlijke algoritmes eigenlijk niet op basis van feiten is te voeren. Elke activist die op basis van een incident een bank of preventief fouillerende agent beschuldigt van oneerlijkheid begeeft zich op glad ijs. Want er zijn geen data over de werkelijkheid. Maar elke organisatie die stelt te werken met eerlijke algoritmes begeeft zich ook op glad ijs. Precies: er zijn geen data over de werkelijkheid.

De discussie over twee fundamentele rechten, namelijk die van privacy en die van rechtvaardigheid, krijgt hiermee een interessante wending. Te veel aandacht voor het één leidt tot beperking van de mogelijkheden voor de ander en andersom.



Sander Klous
Hoogleraar Big Data
Ecosystems, UVA
en partner bij KPMG

TECHNOLOGIE LAAT VERKEER DOORSTROMEN EN GARANDEERT VEILIGHEID

© 2020 IMAGEM en/of haar licentiegevers. Alle rechten voorbehouden.

Om te zien of een kunstwerk zich wel zo gedraagt als in het ontwerp is voorzien, is regelmatige monitoring nodig. Rijkswaterstaat gebruikt hiervoor niet alleen visuele inspecties, maar ook IMAGEM oplossingen voor deformatiemetingen.



MEER WETEN?

Lees het hele artikel 'Rijkswaterstaat zoekt het hogerop' in deze uitgave van iBestuur magazine of bezoek onze website.

www.imagem.nl/deformatiemeting



Bijeenkomsten in tijden van crisis...

Op deze plek niet de vertrouwde agenda. Corona zet de samenleving op zijn kop en we weten niet hoe lang dat gaat duren. Kort voor het ter perse gaan van dit magazine zijn alle bijeenkomsten tot 1 juni verboden. De periode daarna is onzeker.

Het **iBestuur Congres 2020** zal om die reden dan ook niet plaatsvinden op 1 juli aanstaande – zoals eerder gepland – maar op **11 september 2020**. Kijk voor meer informatie op ibestuurcongres.nl

Dat betekent niet dat we alle activiteiten stopzetten. Integendeel. Noodgedwongen maakt de samenleving een versnelde digitale transformatie door. De overheid neemt de regie strak in handen. Zij ziet zich gesteld voor complexe uitdagingen in de zorg, handhaving, aansturing, communicatie en economie. Beslissingen en beleid worden mede gebaseerd op big data-analyse. Technologie is de drager van de uitvoering; met alle bijkomende ethische vragen. Het 'nieuwe normaal' stelt de i-overheid voor onverwachte uitdagingen.

Kortom, er is veel te vertellen en te delen. De vraagstukken waarvoor we ons nu geplaatst zien, vragen om ontmoeting. De komende maanden doen we dat digitaal. Kijk op onze website - ibestuur.nl - voor meer nieuws over online-activiteiten.

Stay healthy and stay tuned!

Hoofredactie

Een abonnement op iBestuur magazine? ibestuur.nl/service!

iBestuur magazine is ook beschikbaar in pdf
ibestuur.nl/magazine

En ontvang elke week de
iBestuur nieuwsbrief in uw inbox
ibestuur.nl/nieuwsbrief

iBestuur magazine, april 2020
iBestuur magazine is een onafhankelijke uitgave van Sijthoff Media.

Uitgever Heleen Hupkens
Redactieadres
iBestuur magazine, Capital C,
4e etage, Weesperplein 4C,
1018 XA Amsterdam
redactie@ibestuur.nl

Hoofredactie Heleen Hupkens, Peter Lieveense (adviseur), Quita Hendrison (plv)

Ontwerp en vormgeving Blinkerd,
Eindredactie Quita Hendrison

Medewerkers Marjan Arenoe, Erik Bouwer, Kitty Döppenbecker, Jet van Eeghen, Marens Engelhard, Mariëlle de Groot, Roel van der Heijden, Rineke van Houten, Frits de Jong, Sander Klous, Karina Meerman, Fred van der Molen, Peter Mom, Peter Olsthoorn, Cyriel van Rossum, Marlies Ruijter, Peter van Schelven, Sophie in 't Veld, Chris Verhoef, Marieke Vos, Els Wiegant

iBestuur.nl Kees Brandenburg, met dank aan textpattern

Fotografie en illustratie De Beeldredactie, Dreamstime, Lex van Lieshout, Jelle Schaaap, Shutterstock, Peter Strelitski

Cover voor en achter Lex Draijer/De Beeldredactie
Proces en realisatie Bos Uitgevers

Druk Vellendrukkerij BDU

Advertenties advertenties@ibestuur.nl

Een iBestuur magazine-abonnement is gratis voor bestuurders, beslissers en beleidsmakers binnen de publieke sector die betrokken zijn of zich betrokken voelen bij de i-overheid. Geïnteresseerden die niet tot die doelgroep behoren betalen 70 euro voor een jaarabonnement van vier nummers. Abonneren kan via ibestuur.nl/service.

Alle rechten voorbehouden. Behoudens de door de Auteurswet 1912 gestelde uitzonderingen, mag niets uit deze uitgave worden vervaelvoudigd (waaronder begrepen het opslaan in een geautomatiseerd gegevensbestand) en/of openbaar gemaakt, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

iBestuur wordt mede mogelijk gemaakt door: Blueriq, Capgemini, Centric, Conxillium, IBM, ICTU, IMAGEM, KPN, Pegasystems, PinkRocade Local Government, VNG Realisatie en Rijksprogramma Duurzaam Digitale Informatiehuishouding/ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap





EÉN MAGAZINE, TWEE GEZICHTEN!

iBestuur

iBestuur

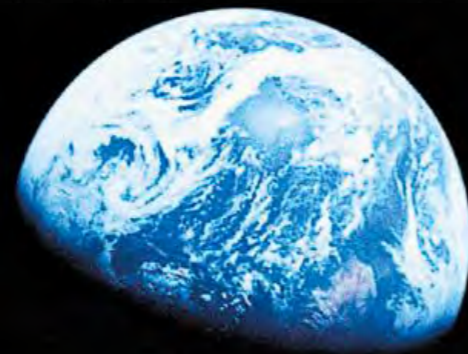
impact



> Nausikaä Efstratiades
Lessen uit de Citrix-crisis

> UWV: eindelijk lucht voor vernieuwing

> Common Ground: verleiden of voorschrijven



Onze geschiedenis zit vol met uitdagingen.

Niemand houdt van problemen.

Maar ze inspireren ons om dingen beter te maken.

Smart is dol op uitdagingen

Van skill gaps tot black-outs, van verkeersdrukte in binnensteden tot plastic soep.

Ze hebben ons zelfs naar de maan gebracht, alsof het niks was.

Dergelijke opgaven helpen eigenlijk de wereld vooruit.

En degenen die ze durven aan te pakken, vinden ons aan hun zijde. Bij elke stap.

ibm.biz/government-nl

Let's put smart to work.™



Impact is de subtitel van wat wij de achterkant van iBestuur noemen. Impact als in 'uitwerking', 'effect', 'invloed', aldus de dikke Van Dale. Nu ben ik – zoals mijn beroep al doet vermoeden – nogal van de taal. Taal leeft en geeft betekenis aan informatie, schoonheid, emotie. En voor mij is dat woord impact ineens van betekenis veranderd. Of beter gezegd: het is met een factor 10 verdiept.

Impact hoort nu bij corona. En ineens een stuk minder bij stikstof, glasvezel of zelfs bij Citrix. Daarmee voldoen de woordenboekenbetekenissen niet meer. Effect? Te beperkt. Invloed? Te zwak. Hoe vervelend het ook is dat er geen EK, geen Songfestival, geen Formule 1 en geen iBestuur Congres in juli is; het zal wellicht van invloed zijn op uw humeur, maar daar blijft het voor de meesten van ons bij.

Impact betekent nu ontwrichting. Op sociaal en economisch gebied. Maar vooral op menselijk gebied. Ik hoef u niks uit te leggen...

En dan voelt het een beetje vreemd om een magazine te maken. Zeker omdat papier een dierbaar, maar langzaam medium is. Toen we begonnen aan deze editie hadden we nog nooit van corona gehoord.

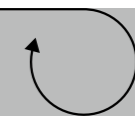
Normaal wordt alles vast ook wel weer. Of beter gezegd: nieuw normaal. Want de coronacrisis zorgt voor een enorme versnelling van de digitale transformatie. De overheid navigeert voor haar crisisaanpak op data. De ICT-systemen van gemeenten en uitvoeringsorganisaties worden ultiem getest nu ze massaal aanvragen voor steunmaatregelen krijgen. Digitalisering draagt bij aan het beheersen en herstellen van de ontwrichting.

Daarom blijven we uw verhalen en delen. Omdat overheid en markt in samenspel een nieuwe weg en balans moeten vinden in de post-corona informatiesamenleving. Met oplossingen, denkrichtingen en acties die invloed en effect hebben. Impact dus. Maar wel in een nieuwe werkelijkheid.

Blijf gezond!

Quita Hendrison

Plaatsvervangend hoofdredacteur





IBD-kopvrouw Nausikaä Efstratiades
Lessen uit de Citrix-crisis

i16



Column Chris Verhoef
Gebeten hond

i39

i40

Verleiden of voorschrijven
Common Ground moet einde maken aan
veel maatwerk en weinig standaarden



i12

Juris Prudent
Privacy van een andere planeet



AI, publieke waarden en mensenrechten
Welke afwegingen maak je als overheid?

i44



Eindelijk lucht voor vernieuwing
Bij UWV is ICT geen hoofdpijndossier

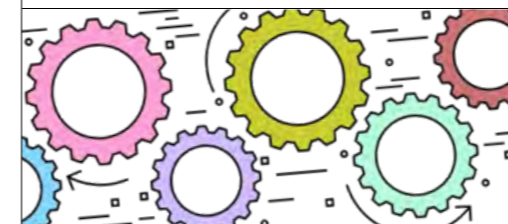
i16

i46

Single Digital Gateway
Impact en kansen



Your Europe
European Union



Basis op orde
De opmaat naar één overheid

i48

i21

Column Sophie in 't Veld
Buurmans gek



Cyberaanval Lochem gaat hele overheid aan
Zeldzame openheid over een Achterhoeks drama

i22

i30

Uitdagingen op het stroomnetwerk
Waar laten we al die (duurzame) energie?



Z.O.Z.
magazine!

iBestuur impact uitgelezen?

Draai 'm om en lees het magazine! Vijftig pagina's bestuur
in informatie(technologie) op het hoogste niveau.
Een interview met Lourens Visser, CIO Rijk, over
risicodenken, de verwarring over toezicht op kunstmatige
intelligentie, een inkijkje in de glasvezelvetes, columns
en meer!



Sinds de Citrix-crisis staat informatieveiligheid hoger op de agenda van gemeentelijke bestuurders en gemeentesecretarissen. De Informatie Beveiligingsdienst (IBD) van VNG Realisatie ziet dat zij beter inzicht krijgen in de risico's die de organisatie loopt in de digitale samenleving. "De positie van de Chief Information Security Officers (CISO's) wordt steeds belangrijker", vertelt het hoofd van de IBD, Nausikaä Efstratiades.

IBD-kopvrouw Nausikaä Efstratiades:

Lessen uit de

Citrix-crisis

Welke lessen trekken gemeenten uit de problemen bij Citrix?

"We zien dat er na de Citrix-crisis veel aandacht is voor bedrijfscontinuïteit en het op orde brengen van basisprocessen rond informatieveiligheid. De problemen met Citrix maakten eens te meer duidelijk hoe afhankelijk we zijn van de goede werking van informatiesystemen."

Wat gebeurde er bij de IBD toen de problemen begonnen?

"Begin december meldde Citrix dat er een kwetsbaarheid in een aantal van hun producten zat. Met grote gevolgen als er een hack zou plaatsvinden, maar de kans op misbruik werd toen nog ingeschat als 'middelhoog'. Er kwam een gedeeltelijke oplossing beschikbaar om het lek te dichten. Ons CERT (Computer Emergency Response Team) heeft alle tweehonderd gemeenten die

Door **Marjan Arenoe**
Beeld **Lex Draijer/De Beeldredactie**



werken met Citrix gewaarschuwd en geadviseerd om die patch te draaien in combinatie met een paar andere maatregelen. We weten grotendeels welke hard- en software in gebruik is bij welke gemeente.”

Hoe ging het verder?

“Op 24 december kregen we informatie van het NCSC (Nationaal Cyber Security Centrum) dat de kans op misbruik door de kwetsbaarheid in het systeem was toegenomen; er kwamen instrumenten om misbruik te maken beschikbaar. Hackers zouden hiermee controle kunnen krijgen over kwetsbare Citrix-systemen. Toen hebben we besloten alle gemeenten te waarschuwen, dus niet alleen de Citrix-gebruikers.”

Waarom?

“Omdat leveranciers van gemeenten ook werken met Citrix en je er dus ook op die manier mee te maken kunt krijgen. We hebben gemeenten uitleg gegeven over de patch en geholpen met het maken van risicoanalyses. Op 16 januari werd de situatie nog nijpender. Het NCSC adviseerde om Citrix uit te zetten, tenzij het echt niet anders kon.”

Hoe belangrijk is Citrix voor systemen van gemeenten?

“Het is een applicatieplatform, een knooppunt van allerlei applicaties. Dat zit diep in de ICT-voorziening van organisaties, dus ook van gemeenten. Citrix is vooral bekend als thuiswerk-systeem. Maar het wordt ook gebruikt als toegangsvoorziening voor bijvoorbeeld e-mail en kantoorapplicaties. Soms wordt het zelfs gebruikt voor primaire processen.”

Hoe was het op die donderdagavond bij de IBD? Grote hectiek?

“De telefoon stond roodgloeiend. Het CERT bestaat normaal gesproken uit zes mensen, we hebben snel extra technische capaciteit geregeld van IBD. In het weekend zijn we druk geweest met het inwinnen van informatie. Steeds moesten we afwegen of we gemeenten wel of niet een sms zouden sturen, omdat sommige gemeenten de mail niet meer konden uitlezen. We zaten ook in een interdepartementaal crisisoverleg, bedoeld om de impact op de maatschappij te monitoren. Bovendien functioneerden we als kroonsteentje tussen Rijk, gemeenten en hun leveranciers. Als we iets hoorden dat ook in andere gemeenten zou kunnen spelen, stelden we die informatie aan alle gemeenten beschikbaar. Het hele weekend hebben we een hotline met elkaar gehad, ook met de NCTV en het NCSC.”

Kon de IBD alle gemeenten goed bereiken?

“Ja, we hebben van elke gemeente de beveiligingsfunctionaris onder de knop. De IBD is in 2013 begonnen, na de pioniersfase hebben we systematisch in elke gemeente minimaal één en liefst meer contactpersonen gezocht. Zij weten dat onze informatie relevant is en gaan ermee aan de slag.”

Hoe ging het er in de gemeentehuizen aan toe?

“In alle gemeenten is die avond en in de dagen erna heel hard gewerkt. Bij zo’n zware stap als het uitschakelen van een voorziening moet je goed de risico’s en gevolgen wegen. Dat is geen taak van ICT’ers, maar echt een afweging van bestuurders en managers. Met advies van de CISO. Daarna moeten de technici aan het werk. In veel gemeenten is ook hard gewerkt om extra werkplekken in te richten om thuiswerkers een plekje op kantoor te bieden. In dit geval was het bijzonder dat iedereen in dezelfde situatie zat. Bij een incident kunnen we andere gemeenten om hulp en ondersteuning vragen. Mensen uit omliggende gemeenten komen dan helpen. Maar bij deze crisis had iedereen de eigen capaciteit zelf nodig. Als zo’n crisis langer duurt moet je voldoende capaciteit hebben om mensen te vervangen; op een gegeven moment worden mensen moe en moeten ze naar bed.”

Wat was uiteindelijk de impact voor gemeenten?

“Thuiswerken was in veel gevallen niet meer mogelijk. Hier en daar kon e-mailen niet meer en in een aantal gevallen konden primaire processen niet op de normale manier doorgaan. Voor gemeenten die helemaal plat zouden gaan was de impact van het uitschakelen gewoonweg te groot, die moesten extra monitoren en aanvullende maatregelen treffen. Het was een geluk dat het signaal voor het weekend kwam. Zo hadden gemeenten tijd om de impact te bepalen, welke processen geraakt werden en hoe ze die op een andere manier konden voortzetten.”

Leidt het Citrix-incident tot structurele veranderingen in de informatieveiligheid?

“Digitale weerbaarheid is hoger op de agenda van bestuurders en management komen te staan. De adviespoot van de IBD heeft een programma Verhogen Digitale Weerbaarheid. Dit is erop gericht de basisprocessen in orde te maken: weten wat je hebt, up-to-date houden van systemen en het inregelen van toegangsrechten van medewerkers. We constateren dat gemeenten goed geacteerd hebben in de Citrix-crisis, maar voorkomen is altijd nog beter dan genezen. Onderdeel



daarvan is patchmanagement. Je moet geregeld beveiligingsupdates draaien, vaak ‘s avonds en in het weekend. Sommige patches moeten sneller vanwege een hoger risico. Natuurlijk kan het vanuit het oogpunt van bedrijfsvoering wenselijk zijn om een patch uit te stellen, maar maak altijd eerst een risicoafweging. Het is belangrijk om er bewust mee bezig te zijn. We merken in gesprekken met gemeenten dat de belangstelling voor digitale weerbaarheid bij bestuurders en managers in de lift zit. Dat geldt ook voor business continuity management: hoe zorg je ervoor dat je primaire proces kan doorgaan tijdens incidenten.”

Burgemeesters oefenen in de Veiligheidsregio’s geregeld met crisissituaties. Ook met cybersecurity?

“Gemeenten hebben in VNG-verband een Agenda Digitale Veiligheid opgesteld die onlangs door het bestuur is vastgesteld. Daarin wordt de verbinding gelegd tussen openbare orde en veiligheid enerzijds en digitale dreiging anderzijds. Informatieveiligheid en cybercrime krijgen een plaats in de structuur van crisisbeheersing en rampenbestrijding die voor bestuurders gewoon is. Het onderwerp staat hoog op de agenda van de VNG.”

Is door de problemen met de Citrix-crisis het dreigingsbeeld voor gemeenten veranderd?

“We hebben geleerd dat het uitvallen van het systeem gevolgen heeft tot ver in de keten. Zo zijn ook gemeenten geraakt die zelf niet met Citrix werken, maar hun leveranciers wel. Het besef van afhankelijkheid is gegroeid. Anders gezegd: je kunt op allerlei manieren slachtoffer worden van een inbraak of hack, ook als je zelf alles op orde hebt. Dit onderstreept het belang van business continuity management, en dat je moet zorgen voor een crisisorganisatie. Als een crisis langer duurt, moet je mensen kunnen vervangen.”

Is dat een call to action voor bestuurders en managers?

“De IBD heeft contact met bijvoorbeeld het Nederlands Genootschap van Burgemeesters en met de Vereniging van Directeuren van Publieksdiensten. Daardoor weten we dat het bestuurlijk bewustzijn voor digitale weerbaarheid is toegenomen. Belangrijk is dat bestuurders en managers een directe lijn hebben met hun CISO; dat die weet wat hij moet doen en dat hij het mandaat heeft om beslissingen te nemen.”

Wat zijn de grootste risico’s?

“Meestal gaat het fout doordat mensen onvoorzichtig zijn;



Ook goed op weg naar de Omgevingswet?

Eén overzichtelijke wet, een heldere taakverdeling en minder loketten; de ambities achter de Omgevingswet vragen om ingrijpende vernieuwingen in de informatievoorziening. Daarom ontwikkelden wij Centric Leefomgeving. Een vernieuwende dienst die verbonden is met zowel landelijke als met lokale voorzieningen en die geïntegreerd werkt met oplossingen van partners. Deze verbindingen geven je een compleet en actueel beeld van de fysieke leefomgeving bij adviserende, planologische en VTH-processen. Voor een soepele overgang van de huidige wetgeving naar de Omgevingswet, is Centric Leefomgeving ook ingericht om de huidige werkzaamheden voort te zetten volgens de Wabo en de plaatselijke verordeningen.

Ook goed op weg naar de Omgevingswet?

Ga naar: www.centricomgevingswet.nl



privémail openen op het werk of onbedoeld op een phishingmail klikken. Onvoorzichtig zijn met wachtwoorden komt ook geregeld voor. Net als identiteitsfraude waarbij een crimineel zich uitgeeft voor een bepaalde functionaris en vraagt een groot bedrag over te maken. Je moet altijd zorgen dat voor bepaalde transacties dubbele controle nodig is. Ons mantra is: doe de dingen op basis van een risicoafweging.”

Maar hoe maak je zo'n risicoafweging?

“Je moet weten wat voor soort data in de processen zitten en die data classificeren. Waar zitten de kroonjuwelen? En welke weg leggen de data af binnen de gemeente of daarbuiten. Sommige risico's kennen een grote impact, maar als de kans dat er iets gebeurt klein is, kun je het risico accepteren. Of je maakt een scenario en daar pas je je handelen op aan. We zijn bezig met een collectieve tool voor het verder uitwerken van de privacy-impact-assessments. Op die manier kunnen voor vergelijkbare processen risicoanalyses hergebruikt worden, zodat niet iedere gemeenten voor zich hoeft na te denken over bijvoorbeeld de wettelijke grondslag. Het raamwerk kan overal van toepassing zijn, al moeten gemeenten natuurlijk altijd zelf blijven nadenken.”

Hoe werkt de IBD samen met het NCSC?

“Kort geleden is de IBD met een Ministeriële Regeling wettelijk aangewezen als officiële CERT namens gemeenten. Daardoor mag het NCSC nu meer informatie met ons delen. We krijgen straks ook de meer vertrouwelijke informatie, bijvoorbeeld bepaalde 'indicators of compromise' die je in je systeem kunt laden om verdachte patronen te blokkeren. En dat is een wederkerige relatie. Verdacht netwerkverkeer binnen gemeenten kan ook waardevolle informatie zijn voor Rijksoverheid of de vitale sectoren. Gemeenten hebben gezamenlijk een Security Operations Centre ingekocht. Relevante informatie gaan we delen met het NCSC.”

Is die erkenning een parel in de kroon voor de IBD?

“Ik vind dat gemeenten er trots op mogen zijn dat ze een gezamenlijke informatiebeveiligingsdienst hebben. De IBD is in 2013 opgezet omdat bestuurders beseften dat ze het onderwerp informatiebeveiliging gezamenlijk zouden moeten oppakken. Kennis was en is schaars en de uitdagingen zijn voor gemeenten min of meer gelijk. Gemeenten hebben destijds gekozen voor een gezamenlijke dienst waar elke gemeente lid van is. Een wijs besluit. Gemeenten staan het dichtst bij de burgers met hun dienstverlening en de gemeente opereert op gebieden waar de burger de overheid het hardst nodig heeft; denk aan zorg, werk en inkomen en veiligheid. Het belang van informatietechnologie en datagedreven werken wordt groter. Digitale weerbaarheid is een onmisbare randvoorwaarde, en daar dragen we vanuit de IBD een belangrijk steentje aan bij.”

MEER LEZEN?

Informatiebeveiligingsdienst.nl: programma 'Verhogen digitale weerbaarheid'.

Gemeenten mogen er trots op zijn dat ze een gezamenlijke informatiebeveiligingsdienst hebben



Door de toenemende verkokering van ons rechtstelsel sluiten wetten tegenwoordig zelden naadloos op elkaar aan. En daarmee zadelt nieuwe regelgeving de samenleving op met nieuwe, lastige onzekerheden.

Peter van Schelven neemt in iBestuur magazine juridische dilemma's onder de loep. Deze keer: privacy en de Autoriteit Persoonsgegevens.

De keurige en zorgvuldige omgang met persoonlijke gegevens van u, mij en ieder ander gaat mij enorm aan het hart. Daarom moeten wij kunnen rekenen op een partij die met deskundigheid en groot feitelijk gezag toezicht houdt op naleving van de Europese en nationale privacywetgeving.



Privacy van een andere planeet

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) – hoewel bij wet aangewezen als officiële waakhond – is niet zo'n partij, nu zij pijnlijk laat zien de weg in privacyland flink kwijt te zijn. Waar gaat het hier om? Vorig najaar slingerde de AP een publicatie de wereld in over – kort gezegd – de vraag wanneer je wel of niet persoonsgegevens mag verwerken. Een heel elementaire vraag voor de dagelijkse praktijk waarin grootschalig persoonsgegevens worden verzameld, opgeslagen en gebruikt. Dat stuk heeft na zijn verschijnen onder kenners van het privacyrecht heel wat tongen losgemaakt. Sterker nog: het heeft begrijpelijke boosheid en verontwaardiging teweeggebracht. Het document bevat juridische kletsboek, waarmee de AP het bedrijfsleven in ons land en privacy-adviseurs inmiddels compleet op het verkeerde been heeft gezet.

SPIERBALLENTAAL

De quatsch die de AP heeft geventileerd, begint al in regel twee van het document met het uitgangspunt dat 'iedere verwerking in beginsel onrechtmatig' is. Die gedachte lijkt regelrecht te komen uit de duim van Aleid Wolfsen van de AP, of van een van zijn mensen uit zijn juristenteam. Het idee deugt voor geen meter, want wie zegt dat een verwerking van persoonsgegevens in beginsel onrechtmatig is, zegt in wezen ook dat die verwerking in principe verboden is. Wolfsen en de zijnen moeten de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) er nog maar eens op naslaan. Deze Europese wet bepaalt klip en klaar dat er – los van diverse uitzonderingen – louter en alleen een verbod bestaat voor de verwerking van bepaalde, concreet genoemde categorieën van bijzondere persoonsgegevens, zoals medische en raciale gegevens. Voor alle andere soorten persoonsgegevens kent de AVG

zo'n verbod eenvoudigweg niet. De AP tovert dus een vorm van vermeende onrechtmatigheid uit de hoge hoed. Is hier sprake van juridisch diletantisme of van de bedoeling de Nederlandse samenleving bang te maken? Anyhow, het is trieste spierballentaal! Een nobele gedachte kan ik er niet in ontdekken.

Erger dan dat is dat de AP uit het oog verliest met zo'n uitgangspunt te knagen aan haar eigen maatschappelijk draagvlak. En dat is triest voor de velen die oprecht het goede voor hebben met de bescherming van persoonsgegevens. De AP heeft haar verbinding met de samenleving onnodig onder druk gezet, waarmee de privacybescherming op 5-0 achterstand is komen te staan.

GRONDSLAGEN

Dat geldt eens te meer voor nog een ander stuitend onderdeel van het document: de grondslagendiscussie. Een bedrijf dat persoonsgegevens wenst te verzamelen, op te slaan of te gebruiken, moet daarvoor, aldus de AVG, een geldige verwerkingsgrond hebben. Dat betreft een ingewikkelde materie.

Geef ik u vrijelijk mijn toestemming om mijn gegevens te verwerken, dan hebt u, algemeen gesproken, een deugdelijke verwerkingsgrond. Heb ik een abonnement op een krant, dan is ook het contractje dat ik met de uitgever heb in dat opzicht voldoende. De uitgever moet tenslotte mijn naam en adres kunnen gebruiken. Voor private partijen die geen akkoord of een contractje hebben, is er nog een derde weg: het beroep op het zogeheten 'gerechtvaardigd belang'. De AVG noemt die weg uitdrukkelijk. Voor het bedrijfsleven is die weg praktisch gezien dan ook een van de belangrijkste grondslagen voor de verwerking van persoonsgegevens. Iets te eenvoudig gezegd komt het er op neer dat een bedrijf zelf een gedegen en redelijke afweging mag maken tussen de eigen belangen, de belangen van derden en die van de burgers van wie persoonsgegevens verwerkt kunnen worden. Slaat zo'n redelijke afweging uit in het voordeel van het bedrijf, dan heeft het een geldige grond om gegevens te verwerken. Hoewel ik ze niet geteld heb,

zijn er in het bedrijfsleven in ons land vermoedelijk miljoenen verwerkingen die op de grondslag van het gerechtvaardigd belang worden uitgevoerd. Zo behoren onder meer de meeste acties van bedrijven op het gebied van kunstmatige intelligentie daartoe.

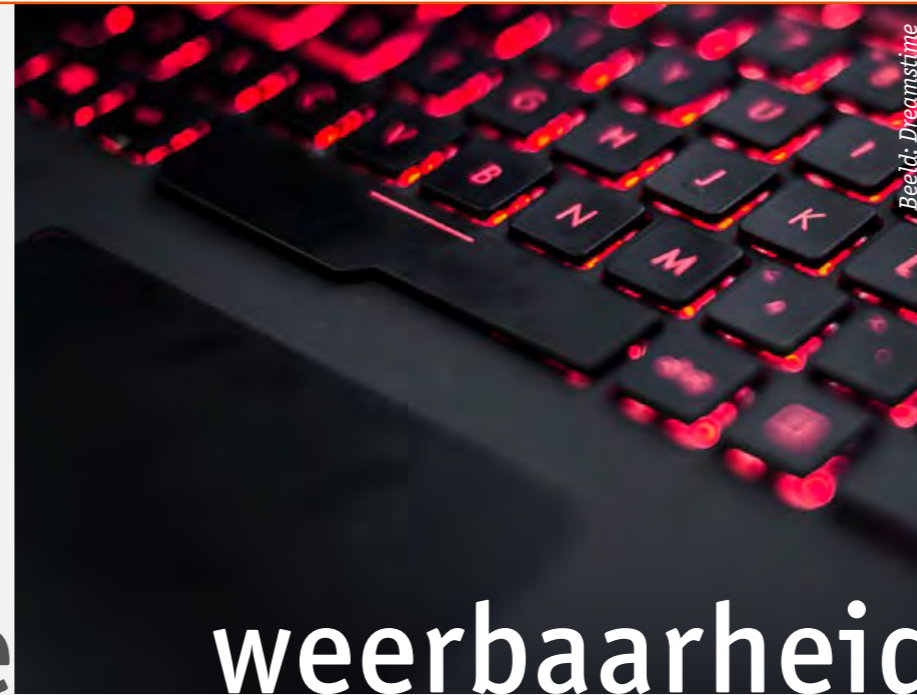
WINSTSTREVEN EN COMMERCIE

In het stuk presenteert de AP haar uitleg over die norm van het 'gerechtvaardigd belang'. Ik citeer: "Wat (...) niet als een gerechtvaardigd belang kwalificeert, is (...) bijvoorbeeld (...) het enkel dienen van zuiver commerciële belangen, winstmaximalisatie (...)." Hier is de AP echt van God los. Vrijwel alles wat een normaal bedrijf pleegt te doen en te laten – inclusief zijn geautomatiseerde gegevensverwerking – heeft immers iets van doen met commercie en het streven naar winst. Daar zijn het nu eenmaal bedrijven voor. De facto zijn deze woorden van de AP een poging tot een moordaanslag op het bedrijfsleven. Met één simpele pennenstreek wordt een overgroot deel van de verwerkingen van persoonsgegevens in de illegaliteit gestort. Je zou bijna vermoeden dat de AP een aardige commissie ontvangt voor ieder bedrijf dat als gevolg van deze juridische kul in de faillissementskamer van de rechtbank overlijdt. En ook los daarvan: de AP lijkt bovendien te miskennen dat er bij de totstandkoming van de AVG in Brussel ooit eerder een tegengesteld standpunt publiek is gemaakt. Dat wat de AP doet deugt juridisch niet.

De AP is van een andere planeet. Met haar oorlogsverklaring aan het bedrijfsleven lijkt het er op dat de AP kantoor houdt op Mars. Het georganiseerde bedrijfsleven zou – harder, luidruchtiger en krachtiger dan tot nu toe – de AP weer op het juiste pad moeten trachten te brengen. Het zou de AP sieren als zij zich meer door Venus, de planeet van de liefde, laat inspireren. Met liefde voor privacy win je stellig meer dan met welke oorlog ook.

De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en het GGI-Veilig programma van de VNG stellen gemeenten in staat om structureel met informatiebeveiliging aan de slag te gaan. Maar heeft u voldoende inzicht in waar uw gemeente zou willen of moeten staan? En heeft u een plan hoe GGI-Veilig kan helpen om de doelstellingen van de gemeente te realiseren?

Security ratings bieden inzicht in digitale weerbaarheid



Beeld: Dreamstime

Mede door recente incidenten is er op directie- en bestuursniveau meer bewustzijn ontstaan en worden er andere vragen gesteld aan de Security Officer. Welk risico loopt uw organisatie? Hoeveel risico wilt u nemen en tegen welke kosten? Wordt uw budget effectief besteed en neemt u de juiste maatregelen? Wat is het effect van de maatregelen die u al heeft genomen en hoe goed doet u het ten opzichte van vergelijkbare gemeenten? Allemaal vragen en uitdagingen waar niet eenvoudig antwoord op te geven is; antwoorden waar veel gemeenten behoefte aan hebben.

De afdeling Advisory van KPN Security helpt de risico's in kaart brengen, stap voor stap de digitale weerbaarheid te vergroten en securitybeleid te ontwikkelen van reactief naar risicogebaseerd. Transparant naar gemeenteraad en inwoners en in balans met de budgettaire mogelijkheden en de plannen voor digitalisering.

De 'GGI-Veilig Security Roadmap' helpt bij het beantwoorden van vragen als:

- Wat is gegeven mijn organisatorische doelstellingen mijn ambitie voor cybersecurity?
- Wat verwachten de ketenpartners en toezichthouders van mij?
- Wat is de huidige status van mijn cybersecurity-inrichting in mijn organisatie?
- In hoeverre sluiten de getroffen maatregelen aan met de BIO?
- Welke acties moet ik ondernemen, en op welke termijn, om naar een hoger volwassenheidsniveau te komen en aantoonbaar in control te zijn?
- Wat is de impact van deze acties op mijn budget, planning, resources en doelstellingen?

Het GGI Veilig programma moet ervoor zorgen dat gemeenten digitaal weerbaarder worden. Door de juiste controls en processen in te richten zal de volwassenheid verder toenemen, neemt de kans op incidenten af en bent u beter voorbereid om dreigingen te weerstaan.

Security ratings

Maar hoe meten en bepalen we objectief of de gemeenten daadwerkelijk veiliger worden en groeien in volwassenheid? Die vraag vond KPN zo interessant, dat wij een initiatief zijn gestart waarbij we op basis van verifieerbare big data analyse continu gaan meten en analyseren wat de ontwikkelingen zijn. Dit initiatief geeft antwoord op vragen als:

- Wat is het gemiddelde beveiligingsniveau van gemeenten?
- Neemt het aantal kwetsbaarheden dat van buitenaf zichtbaar is af?
- Zien we het aantal malware infecties afnemen?
- Welke trends zien we per gemeente, hoe verhouden de grote, middelgrote en kleine gemeenten zich tot elkaar en zien we opmerkelijke verschillen per provincie?
- Wat is het resultaat van de verbeterinitiatieven die gemeenten starten?

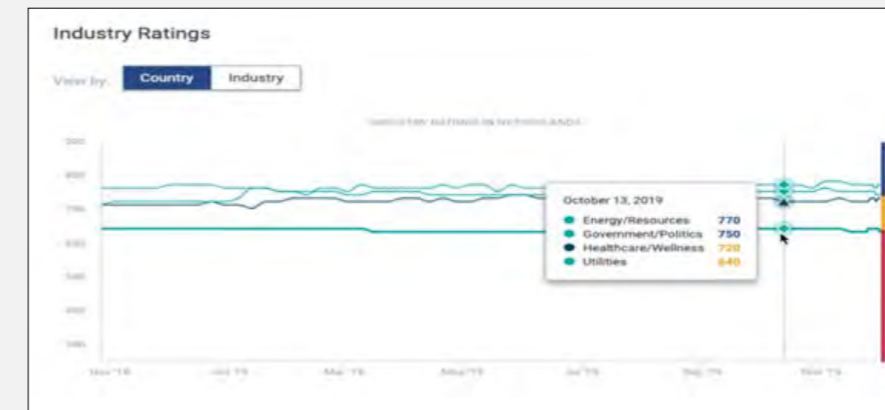
KPN maakt dit inzichtelijk met zogenaamde security ratings. Vergelijkbaar met de financiële ratings waarmee de kredietwaardigheid van organisaties wordt geverifieerd. De publiek beschikbare data die hiervoor gebruikt worden zijn gebaseerd op de sporen die iedere organisatie op het internet achterlaat. Dagelijks worden meer dan 70 miljard security events uit 120

bronnen geanalyseerd en gekoppeld aan de publieke IP-adressen van 200.000 organisaties wereldwijd, waaronder de Nederlandse gemeenten. De security rating die door middel van een algoritme berekend wordt, geeft een dagelijks actuele indicatie van de performance van uw security controls en -processen.

Advanced, Intermediate, Basic

Onderzoek heeft aangetoond dat organisaties met een 'basic' rating, statistisch gezien 4 tot 5 keer meer kans hebben op een datalek, dan organisaties met een 'advanced' rating. De rating van een organisatie wordt gegenereerd op basis van drie soorten gegevens (risico vectoren):

- **Infecties** zijn aantoonbaar succesvolle cyberaanvallen. Voorbeelden zijn de aanwezigheid van botnets, spam en malware. Hoewel een infectie niet gepaard hoeft te gaan met gegevensverlies, is het altijd een indicatie dat uw organisatie is gecompromiteerd.



Eigen inzicht?

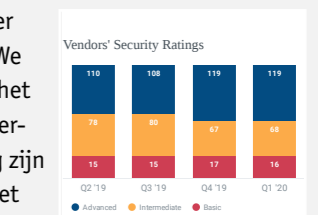
Meer weten of interesse in uw eigen situatie? KPN Security biedt kosteloos inzicht in uw security rating. Ga naar: <https://www.kpn.com/zakelijk/security/?ntb.html>
Auteur: Remco Geerts manager Advisory, KPN Security

- De mate van **hygiëne** is een indicatie voor de zorgvuldigheid waarmee een onderneming stappen heeft ondernomen om een cyberaanval te voorkomen. De risicovectoren geven inzicht in een aantal belangrijke veiligheidsconfiguraties die inzicht geven in hoe effectief een onderneming deze heeft geïmplementeerd. Zo kan een goede configuratie van DNS-instellingen bijdragen aan het voorkomen van e-mailgerelateerde aanvallen als spoofing. Kwetsbaarheden die langere tijd worden waargenomen, of vaak voorkomen, geven een indicatie dat het patchmanagementproces onvoldoende geborgd is.
- **Gebruikersgedrag** kijkt naar 'file sharing' activiteiten van media en software via peer-to-peer kanalen door uw medewerkers. Zodra gebruikers op deze manier bestanden downloaden, loopt de organisatie verhoogd risico doordat zulke bestanden vaak besmet zijn met ongewenste software en/of malware (*Resultaten security rating rapport Nederlandse gemeenten*: <https://www.kpn.com/zakelijk/security/?ntb.html>).

Om een beeld te geven waar de Nederlandse gemeenten nu staan, heeft KPN een analyse gedaan van 203 gemeenten en shared service centers, die samen vrijwel alle gemeenten vertegenwoordigen. De gemiddelde rating bedraagt 750, waarbij op dit moment 16 gemeenten een rating hebben op niveau basic.



Het verloop van de ratings over het afgelopen jaar is vrij stabiel. We zien een geleidelijke stijging van het aantal gemeenten die van een intermediate naar een advanced rating zijn gegroeid. Het aantal gemeenten met een basic rating blijft over het jaar ongeveer gelijk.



Vergeleken met alle organisaties binnen de Nederlandse overheid zien we dat de gemiddelde rating van de gemeenten in lijn is met de nationale rating voor de publieke sector en iets hoger is dan de gemiddelde rating voor de gezondheidszorg (zie figuur links).

*Bij UWV is ICT
geen hoofdpijndossier:*

Eindelijk lucht voor vernieuwing

Hoe eet je een olifant? Antwoord: hapje voor hapje. Hoe moderniseer je de ICT-omgeving van een grote uitvoeringsorganisatie die het resultaat is van meerdere fusies? Op dezelfde manier: stukje bij beetje, maar dan verspreid over jaren. Zoals bij UWV, dat met hun aanpak laat zien dat overheid en ICT wel degelijk een gelukkig huwelijk kan zijn.

Door **Karina Meerman**
Beeld **Peter Strelitski/De Beeldredactie**



Lid raad van bestuur UWV Nathalie van Berkel: "Wij hebben aangegeven dat veel kleine wijzigingen in wet- en regelgeving voor ons veel lastiger zijn om te verwerken, dan eens in de zoveel tijd één grote wijziging. Het zou mooi zijn als Kamerleden zich daar bewust van zijn."

Vanaf het ontstaan in 2002 zijn de ICT-uitdagingen voor UWV groot geweest, zowel in omvang als in complexiteit. De laatste jaren heeft de uitvoeringsorganisatie meer grip gekregen en de basis daarvoor werd gelegd in 2016. Toen stelde UWV in afstemming met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) voor het eerst een meerjarenplan op voor een toekomstbestendige ICT-omgeving. "Wij kijken vijf jaar vooruit en daarmee zijn we uniek in overheidslaan", zegt CIO Aart van der Vlist. "Wij kennen geen andere vergelijkbare

organisatie die het op deze manier doet." Met het UWV Informatieplan 2016-2019 (UIP) kreeg UWV meer lucht voor beheer en (preventief) onderhoud van de eigen IT-omgeving. Automatisering werd niet langer volledig gedictieerd door politieke besluitvorming, ook robuustheid en continuïteit kregen hoge prioriteit.

Lid raad van bestuur UWV Nathalie van Berkel begon op 1 september 2019 bij UWV en noemt de organisatie "behoorlijk goed georganiseerd". De investering in de stabiliteit en

UWV-CIO Aart van der Vlist: "Wij kijken vijf jaar vooruit en daarmee zijn we uniek in overheidsland."

Uit onderzoek weten we dat mensen stress ervaren wanneer ze niet weten wat er komen gaat

continuïteit van het IT-landschap de afgelopen jaren is goed zichtbaar en merkbaar. De website met gemiddeld zes miljoen bezoekers per maand heeft een uptime van minstens 99 procent. Iedere maand gaan er 1,2 miljoen uitkeringen uit en dat gaat nagenoeg foutloos en op tijd. "Dat is knap." Voor zij bij UWV kwam, werkte Van Berkel als stedelijk directeur bedrijfsvoering van de gemeente Amsterdam. "Ik had toen het vooroordeel dat de ICT hier een rommeltje zou zijn; ik lees ook kranten en er zijn dingen niet goed gegaan in het verleden. Ik keek ernaar uit om de mouwen op te stropen en aan de slag te gaan. En er is inderdaad veel te doen, maar een rommeltje is het absoluut niet."

Nu de basis stabiel is, verschuiven de ambities in het UIP 2019-2023 naar flexibiliteit en duurzaamheid. "In gesprekken met SZW zijn we overeengekomen dat wet- en regelgeving niet altijd maar op nummer één komt", legt Van Berkel uit. "Daardoor ontstond ruimte om te investeren in het lekker draaiend krijgen en houden van ons 'huis'. Nu zijn we klaar voor de volgende stap: het moderniseren van onze dienstverlening." Het is ook nodig, vindt de bestuurder. "Ik ben bij UWV gaan werken omdat ik vind dat mensen die hulp nodig hebben op onze hulp moeten kunnen rekenen, ook in de toekomst. Dat kan niet zonder goede en toegankelijke digitale dienstverlening."

Als voorbeeld van moderne dienstverlening noemt Van Berkel een track & trace-achtige applicatie waarmee mensen direct inzicht krijgen in de status van een aanvraag, een ingediend bezwaar of een uitkering. "Uit onderzoek weten we dat mensen stress ervaren wanneer ze niet weten wat er komen gaat. Wij zetten in op realtime inzicht geven in de status van hun dossier."



Van Berkel benadrukt dat zij hier niet spreekt over het koppelen van medische gegevens of privacygevoelige informatie. "Het is net als bij PostNL: mensen kunnen de status van een pakketje inzien en de routing, maar niet de inhoud." Dat vraagt overigens nogal wat van de informatievoorziening. "Stel dat iemand een uitkering heeft, ziek wordt en daarna moet reintegreren. Dan doorkruist zo'n persoon nu meerdere systemen in ons bedrijf. Onze medewerkers doen hun uiterste best om informatie tussen systemen correct en volledig over te dragen, maar het kan beter."

De prioriteit zal ook liggen bij het ontkoppelen van data en applicaties, wat de onderlinge afhankelijkheid van applicaties vermindert en de wendbaarheid van de IT-omgeving vergroot. Van der Vlist: "Bij nieuw te ontwerpen applicaties zal de gebruikersinteractie los staan van de data en de processen. En

lieft ook nog met apart georganiseerde businessrules. Lekker modulair, in kleine componenten, zodat aanpassingen in wet- en regelgeving makkelijker door te voeren zijn." Een andere manier om te kunnen blijven werken terwijl de omgeving wordt gerenoveerd, is om oude oplossingen gefaseerd over te zetten naar nieuwe. Dat is in ieder geval het plan voor het datawarehouse. Oudere ICT-componenten worden vernieuwd en vervangen, tot er een compleet nieuw datawarehouse staat van waaruit datadiensten kunnen worden geleverd aan partners zoals de pensioenfondsen en de Belastingdienst.

RUIMTE

Het UIP geeft tien prioriteiten en de volgorde waarin die de komende vijf jaar moeten worden uitgevoerd. In de planning is rekening gehouden met onvoorziene gebeurtenissen. Van der

Buurmans gek

Vlist: "Ik vergelijk ICT-projecten weleens met de Noord-Zuidlijn. Je begint met de kennis en kunde die er op dat moment is, maar je weet nooit precies wat er halverwege de rit kan gebeuren. In ons geval komt er soms wet- en regelgeving voorbij, waardoor de prioriteiten opschuiven. Dat is helemaal niet erg. We hebben ruimte ingebouwd om daarmee om te gaan, zodat we ze alsnog kunnen uitvoeren." Van Berkel haast zich te zeggen dat omgaan met onverwachte zaken een teken is van grote zorgvuldigheid in de voorbereiding. "Het is niet zo dat we erin gaan en wel zien wat we tegenkomen. Het UIP is een kader dat tot stand gekomen is op basis van gedegen voorstudie."

Gedurende al die activiteiten blijft UWV in gesprek met opdrachtgever SZW. Met technische briefings worden SZW en Tweede Kamerleden op de hoogte gehouden van de plannen. Verschuivingen en veranderingen worden overlegd en afgestemd in een continue dialoog. Van Berkel: "Je kunt het UIP niet los zien van de opdrachten die wij hebben en dat totaal is niet los te zien van het politieke debat en de prioriteiten daar. Het is van groot belang dat we blijven communiceren: wat werkt wel, wat werkt niet. Zo hebben wij bijvoorbeeld aangegeven dat veel kleine wijzigingen in wet- en regelgeving voor ons veel lastiger zijn om te verwerken, dan eens in de tijd één grote wijziging. Het zou mooi zijn als Kamerleden zich daar bewust van zijn."

MENSEN MEEKRIJGEN

Naast de politiek zijn er natuurlijk de eigen mensen om rekening mee te houden; we willen hen gemotiveerd houden over de toekomstplannen. UWV pakt het aan door mensen aan te spreken op hun collectieve drijfveer. Van der Vlist vertelt dat uit een waarderingsonderzoek bleek dat bijna iedereen bij UWV werkt, omdat zij het belangrijk vinden dat mensen participeren in de maatschappij. "Zij willen daaraan bijdragen. Dat is ten diepste wat zij zeggen en daar kunnen wij dus altijd op terugvallen wanneer we voor een grote uitdaging staan. Toen we begonnen met het UIP hebben we dan ook de vraag gesteld: waarom doen we dit eigenlijk allemaal? Het antwoord was: om onze dienstverlening aan onze klanten zo goed mogelijk te doen en om onze professionals de systemen te geven waarmee dat mogelijk is."

Diezelfde drive wordt ingezet in het actief werven van IT'ers. Het is een uitdaging, geeft Van der Vlist toe, maar het werkt. "De ziel van het bedrijf is 'ik kom mensen in Nederland helpen met een uitkering, een medische beoordeling en weer werk vinden'. Daar spreken we potentiële werknemers op aan. Daarnaast is ons bedrijf zo groot, dat we professionals genoeg variëteit kunnen bieden. Bij ons Security Operations Centre werken hele goeie specialisten die het leuk vinden om hun werk bij ons te doen. Dat vergroten we uit in wervingscampagnes. En we proberen dingen uit. Zo leiden we samen met een hogeschool data-analisten op en zorgen we feitelijk voor eigen kweek." Ook werft UWV trainees uit het eigen WERKbedrijf, bijvoorbeeld mensen met een niet-passende achtergrond qua studie, Wajongers en statushouders met een taalachterstand ('taaltrainees'). Zij lopen een jaar lang mee in de organisatie, met diverse ervaren UWV'ers. In een samenwerking met IT-leveranciers krijgen oudere, werkloze ICT'ers vaardigheidstraining en een werkplek voor zes maanden. Van der Vlist mag er graag over vertellen: "Onze projecten met mensen zijn minstens zo interessant als onze plannen met ICT."

Na jaren van onderhandelingen en een dreigend no-deal-scenario hebben de Britten eind januari dan toch de Europese Unie verlaten. Het afscheid van dierbare en strijdlustige Britse collega's viel zwaar, in de wetenschap dat brexit niets meer dan een grote, tragische fout is. Voortaan zijn het Verenigd Koninkrijk en de EU slechter af in een kolkende wereld vol grote uitdagingen. Taking back control in een vijver met Trump, Facebook en Huawei: veel succes.

We zijn nog niet van de brexitperikelen af. Sterker nog, het begint pas. Boris Johnson heeft zichzelf tot eind dit jaar de tijd gegeven om de relatie met de EU gestalte te geven. De toekomstige handelsrelatie zal het nieuws domineren, maar ook zaken als gegevensbescherming en veiligheid moeten geregeld worden. Gegevensstromen stoppen immers niet aan de grens, criminelen evenmin. We moeten op deze vlakken willen samenwerken, maar alleen met degelijke afspraken. De Europese Commissie stuurt echter aan op business as usual, alsof na brexit alles hetzelfde is gebleven. Ze wil snel een zogeheten 'adequaateitsbesluit' afgeven. Daarmee zou Europa stellen dat de bescherming van onze gegevens in het VK even goed zou zijn als in de EU. De vraag is of we de Britten écht kunnen vertrouwen met onze gegevens.

Recent werd bekend dat de Britse overheid misbruik maakt van het Schengen Informatie Systeem. Losse kopieën met foto's en vingerafdrukken slingerden rond op laptops op luchthavens of werden gedeeld met Amerikaanse bedrijven. Allemaal zonder dat het VK lid was van de Schengenzone. De EU verleende de Britten toegang tot de informatie. Enerzijds uit

vriendelijkheid, anderzijds omdat ze ons zouden waarschuwen voor mogelijke dreigingen voor het Schengengebied. Denk aan gevaarlijke individuen die bij de Britten op de radar stonden. Dat laatste verzuimde het VK echter te doen. Hoewel de Europese Commissie al sinds 2015 op de hoogte was, is de situatie nog steeds niet opgehelderd. Het ging in de doofpot. In een ander schandaal bleek dat ruim 75.000 veroordelingen van Europese criminelen door het VK niet werden gemeld aan hun land van herkomst. Tot op heden zijn deze 75.000 strafbladen niet gedeeld met politie en justitie in de andere lidstaten. De fout werd verdoezeld, uit angst voor reputatieschade. Deze schandalen staan nog los van het feit dat de Britse inlichtingendiensten niet terugdeinzen voor malafide praktijken, ook over de grens. De hack van het Belgische telecombedrijf Belgacom door de Britse inlichtingendienst GCHQ, om toegang te krijgen tot communicatie van EU en NAVO, is zeven jaar later nog steeds niet opgelost. De Britten weigeren simpelweg mee te werken. De Britse en Belgische overheden houden hun mond, uit angst voor diplomatieke spanningen

Hoe kunnen we de Britse regering na deze schandalen nog als betrouwbare veiligheidspartner zien? Wat halen we uit samenwerking op dit gebied als de Britten de regels aan hun laars lappen, onze privacy schenden, en er geen essentiële informatie met ons gedeeld wordt? Het Europees Parlement eist met oog op deze voorgeschiedenis dat de samenwerking gebonden is aan de strikte voorwaarden van wederkerigheid en gegevensbescherming volgens de hoge Europese normen. Al te goed is buurmans gek.



Sophie in 't Veld
Lid van het Europees
Parlement voor D66

Ons bedrijf is
zo groot dat we
professionals
genoeg
variëteit
kunnen bieden

Cyberaanval Lochem gaat

de hele overheid aan

In zelden aangedurfde openheid deelt Lochem zijn ervaringen met een indringer die vorig jaar maandenlang het computernetwerk onveilig maakte, en vooral de daaruit getrokken lering. Want, vindt de burgemeester van de Achterhoekse gemeente, aan beveiligingsbewustzijn bestaat bij bestuurders een gevaarlijk tekort.

Lochem heeft met enkele tientallen organisaties een dataverbinding om daarmee digitaal te communiceren. Ook eentje met het ministerie van Justitie en Veiligheid. Toen bekend was geworden dat onbevoegden een halfjaar lang onopgemerkt op het gemeentelijk computernetwerk hadden gerommeld om een geraffineerde gijzelaanval op touw te zetten, informeerde het ministerie of het nog wel veilig online met Lochem kon communiceren.

Als burgemeester Sebastiaan van 't Erve in een bijeenkomst over informatiebeveiliging bij de overheid vertelt dat het departement twee weken na het eerste bericht over de ransomware-aanval naar de veiligheid van de verbinding vroeg, veroorzaakt dat weleens schamper gelach. Justitie en Veiligheid, toch al niet best bekend staand qua ICT, laat er dus twee weken overheen gaan alvorens zich op de hoogte te stellen van een mogelijke bedreiging van zijn gegevensintegriteit.

Waar de lachers met hun primaire reactie lijken te demonstreren zelf over meer beveiligingsbewustzijn te beschikken, zetten zij zichzelf juist te kijk met een gebrek daaraan. Want veel ernstiger dan dat JenV daar veertien dagen voor nodig heeft, is dat die andere tientallen organisaties niet bij Lochem aan de bel trokken. Die hebben zich kennelijk niet afgevraagd welke impact de hack had voor de keten, waarvan zij met Lochem deel uitmaken.

Van 't Erve, buiten burgemeester van de Achterhoekse gemeente sedert de cyberinfiltratie ook gedreven informatiebeveiligingsmissionaris, wil met de spiegel die hij zijn toehoorders voorhoudt, indringend illustreren dat het nog hevig ontbreekt aan bewustzijn over de kwetsbaarheid van de overheidsinformatie-infrastructuur. En daarmee over de risico's voor het hele overheidsfunctioneren. Informatie is immers grondstof en product van zowat alle overheidshandelen.

GEEN SPELLETJE

Donderdag 6 juni 2019, tegen 22.00 uur. Lochems Chief Information Security Officer belt de burgemeester. Hij is zojuist gealarmeerd door het landelijke Team High Tech Crime van de politie: er is verdacht verkeer waargenomen rond het Lochemse ICT-netwerk. Dat is mogelijk gehackt. Of iemand THTC-cyberspecialisten op het gemeentehuis wil binnenlaten. Experts van het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) zijn ook al onderweg.

Van 't Erve belt De Winter Information Solutions. Dat bedrijf en hijzelf zijn betrokken bij de VNG cybergame 2.0, die eind oktober gelanceerd gaat worden om bestuurders er in vijf kwartier van te doordringen dat zij



Door **Peter Mom**
Beeld **Jelle Schaap**

een taak hebben op beveiligingsvlak. Eerder die avond heeft hij over het spel telefonisch gesproken met consultant Brenno de Winter, die dat nu semirealistisch in praktijk lijkt te brengen. Denkt hij. Maar nee, hij kan het telefoontje van zijn CISO beter serieus nemen.

Specialisten van de landelijke organisaties doorvorsen een nacht lang de Lochemse systemen. Details van wat ze precies uitvoeren blijven onduidelijk, ze doen kennelijk hun eigen ding. Maar als ze vrijdagochtend vertrekken is helder: Lochem is gehackt.

“Toen begonnen de problemen pas echt”, zegt Van ‘t Erve. Vastgesteld was dat door de aanval gegevens in de computers mogelijk onbetrouwbaar waren geworden, maar wat betekende dat concreet? Stond van verstrekte paspoorten de juiste houder geregistreerd? Waren bijstandsuitkeringen correct verstrekt, vergunningen rechtmatig afgegeven? Klopten wachtwoorden nog? Konden geplande huwelijken doorgaan? Geen onderdeel van het gemeentelijk opereren dat niet geraakt kon zijn. Je weet niet wat je niet weet. Detectie en mitigatie hadden nu de hoogste prioriteit: vaststellen wat er precies is gebeurd en welke schade dat heeft veroorzaakt (of nog kan veroorzaken), en deze herstellen (of voorkomen).

Lochem huurde daarvoor het bedrijf NFIR in (Nederlands Forensisch Incident Response). Ook de Informatiebeveiligingsdienst van de VNG (IBD) was betrokken. De Winter begeleidde het proces en zou in een ‘duidingsrapportage’ bevindingen en de reactie daarop toelichten en daaruit leerpunten destilleren.

POORT OPEN

Vrijdag 14 december 2018 al was de indringer binnengekomen. Hoe, was niet meer met zekerheid vast te stellen. Mogelijk heeft een account met de gebruikersnaam-wachtwoord-combinatie ‘social’/‘social’ daar een faciliterende rol in gespeeld. Accounts worden uitgegeven door de beheerder. Ook stond een RDP-poort open (Remote Desktop Protocol, voor externe toegang van bijvoorbeeld thuiswerkers), die niet open mocht staan. En back-ups waren onbetrouwbaar. Je zou denken dat de ICT-afdeling dan het een en ander heeft uit te leggen, ook over het maandenlang niet signaleren van een indringer. Maar volgens Van ‘t Erve verandert de situatie niet door een ‘schuldige’ aan te wijzen. Hij vindt leren van de gebeurtenissen belangrijker.

Daarbij komt dat het ontstaan van het social/social-account niet met volledige zekerheid viel te traceren, net zo min als hoe de RDP-poort geopend kon zijn. En dat de indringer maar af en toe actief was en dan slechts kleine stapjes zette in een ‘Advanced Persistent Threat’. De Winter wijst op de technisch hoge kwaliteit van deze APT en zegt: “Als je met vier man op de ICT-afdeling tientallen systemen draaiende moet

zien te houden, ga je collega’s niet belasten door zelf op cursus te gaan.” In zijn rapportage (‘Door het oog van de naald’) stelt hij wel dat betere preventie en detectie nodig zijn, maar hij rekent het tekortschieten daarvan de kleine ICT-afdeling niet aan. Hij koppelt er wel de aanbeveling aan om de slagkracht te vergroten door samenwerking met andere gemeenten, waarvan er veel volgens hem evenmin tegen een APT opgewassen zijn.

GOLDEN TICKET

In bezoeken met een frequentie van eens per week of nog minder werkte de indringer geleidelijk toe naar gijzeling van Lochem. Als de gemeente geen computers meer kon gebruiken omdat alle gegevens versleuteld waren, zou het totale lokale-overheidsfunctioneren stilvallen. Begin juni 2019 koerste de indringer daar met verhoogde snelheid op aan. De forensische experts zagen dat een bestand met persoonsgegevens

Voor het sein ‘alles hersteld en weer veilig’ waren enkele weken nodig

van ambtenaren en raadsleden was gekopieerd, mogelijk met wachtwoorden, ransomware (gijzelsoftware) was geïnstalleerd, zij het nog niet volledig geactiveerd, en ook al ransomnotes (losgeldbrieven) waren achtergelaten. In het profiel van gebruiker ‘social’ was al iets versleuteld. Het kwam nu aan op snel handelen.

Het was dinsdag 11 juni - een dag na het Pinksterweekend waarin continu was doorgewerkt - dat Van ‘t Erve met zijn crisisteam concludeerde dat ‘het lek boven’ was. Maar uit een daaropvolgende bijeenkomst met de fractievoorzitters in de raad, die ‘s avonds zou vergaderen, werd hij door de gemeentesecretaris weggeroepen. De vraag of viel uit te sluiten dat de indringer over een ‘golden ticket’ beschikt (dat toegang verschaft tot de totale infrastructuur) moest negatief worden beantwoord.

De volgende dag kon de Lochemer zijn paspoort niet verlengen of wat dan ook van de gemeente gedaan krijgen waar

deze een computer bij nodig had. Na de raadsvergadering, nog via livestream te volgen, werd de hele digitale informatievoorziening uitgezet en de dagen daarna geleidelijk weer opgebouwd: alle programmatuur opnieuw installeren en inrichten, en alle data, gecontroleerd op correctheid en volledigheid, terugzetten. Een gigantische klus, aldus Van ‘t Erve, die slechts stapsgewijze hervatting van het computergebruik toeliet. Voor het sein ‘alles hersteld en weer veilig’ waren enkele weken nodig.

POLITIEONDERZOEK

Vlak voordat de indringer meer gemeentedata versleutelde en losgeld ging eisen, in vergelijkbare gevallen meestal circa een half miljoen euro, kon hij van het netwerk worden verwijderd. Niet vastgesteld is dat hij aan andere dan genoemde gegevens heeft gezeten. Van ‘t Erve en De Winter mogen geen opsporingsinformatie verstrekken en ook het cybercrimeteam van de politie zegt niets over het ingestelde strafrechtelijk onderzoek. Duidelijk is wel dat het politieteam het verdachte verkeer rond Lochem signaleerde in het kader van een lopend opsporingsonderzoek. Een eind vorig jaar door NOS Nieuws onthuld NCSC-rapport maakt melding van geavanceerde gijzelacties bij wereldwijd 1800 organisaties, waaronder ook Nederlandse.

Tot de Lochemse hersteloperatie behoorde een penetratietest, die 64 bevindingen opleverde. Samen met aanbevelingen uit rapportages had de gemeente 114 kwetsbaarheden weg te werken. Volgens de burgemeester is inmiddels 60 procent gedaan en de rest gepland. Complicerende factor is dat Lochem soms afhankelijk is van anderen of hoge kosten zou moeten maken. Tweefactorauthenticatie (wachtwoord/sms-code) maakt hacks zo goed als onmogelijk, maar onmiddellijke invoering nu zou kapitaalvernietiging impliceren omdat Lochem straks via het programma GGI-Veilig van VNG Realisatie de beschikking krijgt over zo’n beter beveiligde netwerktoegang.

Ingewikkelder ligt het met issues waarop de gemeente geen invloed heeft, omdat ze gesitueerd zijn in aangekochte systeemcomponenten of onlinediensten. Je weet niet welke kwetsbaarheden erin zitten. Leveranciers zouden daarover transparanter moeten zijn, vindt De Winter, al ziet hij ook verantwoordelijkheid aan klantkant. “Gemeenten moeten er zelf naar vragen. Leveranciersmanagement is nog niet zo sterk ontwikkeld.”

CITRIX-CRISIS

Lochem stuitte in januari van dit jaar indringend op zulke leveranciersafhankelijkheid. De afdeling Financiën kon ineens niet meer werken omdat Centric de toegang tot de cloud had afgesloten waarin de administratie draait. Lochem zelf had er

dan wel voor gezorgd geen Citrix te gebruiken voor systeemtoegang van afstand, dat bleek niet te gelden voor Centric. Zo werd de gemeente indirect slachtoffer van de wereldwijde Citrix-crisis, die voor NCSC en AIVD aanleiding was het gebruik van die toegangssoftware te ontraden

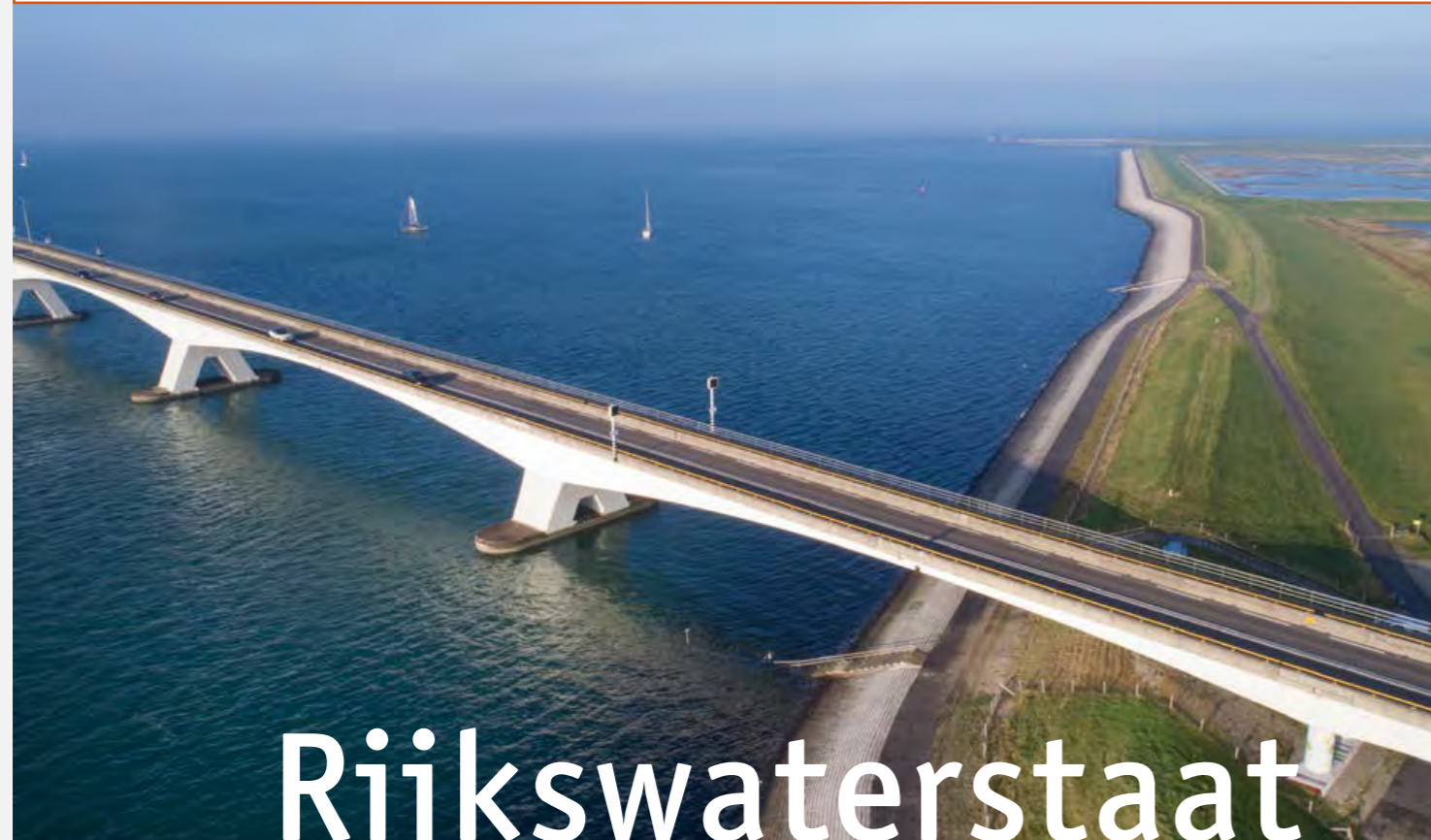
Lochem, dat de cloudtoegang snel terugkreeg via een ‘workaround’, is de enige gemeente die met die perikelen in de publiciteit kwam. Zou Centric niet veel meer cloudklanten hebben die duimen moesten draaien? Nu lacht Van ‘t Erve een beetje schamper. Dat andere gedupeerden zich stilhouden ziet hij als teken dat het onderwerp gemeentelijke gemoederen meer zou moeten bezighouden.

En niet alleen gemeentelijke gemoederen, zie de keteninformatisering tussen verschillende bestuurslagen. Op landelijk niveau signaleert hij een achterstand ten opzichte van calamiteiten in de fysieke wereld. Voor dijkdoorbraken en gif-emissies liggen draaiboeken klaar, is coördinatie minuti-

Iedereen was betrokken, maar niemand verantwoordelijk

eus geregeld en kent ieder zijn taak; een situatie die bij ICT-rampen node wordt gemist. Dat geldt eveneens voor financiële bijstand van getroffen organisaties. Lochem gaf anderhalve ton uit aan ingehuurde forensische en herstelondersteuning. Met veel moeite wist Van ‘t Erve in Den Haag 30.000 euro vergoeding los te praten. “Iedereen was betrokken, maar niemand verantwoordelijk.”

Bij VNG’s Informatiebeveiligingsdienst loopt al enige tijd het programma ‘Verhogen Digitale Weerbaarheid’. Een vraag daarover brengt de burgemeester weer bij de bestuurlijke verantwoordelijkheid. Want dat programma richt zich volgens hem op de verkeerde doelgroep. “ICT’ers hoef je niet te overtuigen. Het gaat primair om bestuurders. Die moeten hun verantwoordelijkheid nemen.” En om nog eens te onderstrepen dat informatiebeveiliging permanent de hoogste alertheid vereist: “Je kunt duizend gaatjes dichten, maar een kwaadwillende heeft er maar één nodig.”



Rijkswaterstaat zoekt het hogerop

Kunstwerken (voor Rijkswaterstaat zijn dat viaducten, portalen, bruggen, et cetera) vervormen altijd een beetje. Daar wordt in het ontwerp rekening mee gehouden. Maar om te zien of het kunstwerk zich wel zo gedraagt als in het ontwerp is voorzien, is regelmatige monitoring nodig. Rijkswaterstaat (RWS) gebruikt hiervoor niet alleen visuele inspecties, maar ook zogenoemde deformatiemetingen.¹

Bodemdaling en verzakkingen zijn bekende verschijnselen in grote delen van Nederland, en RWS monitort al tientallen jaren de infrastructuur om ongewenste verzakkingen tijdig in beeld te hebben voordat schade optreedt aan de weg of aan de kunstwerken. Dit wordt traditioneel gedaan door landmeters die de zettingen van objecten (vaste en beweegbare bruggen, viaducten, duikers en tunnels) vaststellen en vervolgens door specialistische adviseurs die hierover rapporteren.

RWS heeft haar handen vol aan het monitoren van meer dan 6.000 kunstwerken. Circa 1.200 daarvan worden nauwlettend gemonitord op zettingen. Andere objecten zijn in de jaren '30, '40 en '50 zonder meetbouten gebouwd. De afwezigheid van de meetbouten - pas sinds de jaren '60 verplicht - maakt dat traditionele deformatie monitoring niet mogelijk is. Wanneer inspectie uitwijst dat in deze objecten toch deformaties optreden, kan besloten worden om alsnog meetbouten aan te brengen.

Rijkswaterstaat wil om meerdere redenen alternatieven

Brug over de Oosterschelde. Rijkswaterstaat moet ruim 6.000 kunstwerken monitoren. Daarnaast zorgen zij er dagelijks voor dat het wegen- en waternetwerk optimaal functioneert. Foto Getty Images

voor veldonderzoek voor handen hebben. Veiligheid, minder hinder en het jaarlijks meten van meer dan 200 kunstwerken is een kostbare zaak. Met satellieten wordt een grote hoeveelheid data ingewonnen. "Deze data gebruiken we nu al om bijvoorbeeld het NAP-meetnetwerk, de infrastructuur en waterkwaliteit in de gaten te houden. Dat geeft ons als beheerder een goed en actueel inzicht in de staat van het areaal. Omdat we veel secuurder informatie krijgen over de stand van zaken, kunnen we ook nauwkeuriger plannen. Dit is in potentie enorm efficiënt; er zal minder verkeeroverlast zijn doordat we minder afzettingen hebben op autosnelwegen, en het verlaagt de kosten voor beheer en onderhoud."

Sander Borghuis is consultant voor Technisch Beheer & Onderhoud bij Rijkswaterstaat. Hij heeft een achtergrond in fysische geografie, GIS en Remote Sensing, en werkte al enige tijd samen met IMAGEM. Hij besloot om de kracht van InSAR satellietmetingen in te zetten bij het monitoren van assets, en samen met IMAGEM met behulp van geospatial technologie de monitoring verder te automatiseren.

Data-automatisering

IMAGEM heeft een op maat gemaakte oplossing ontworpen, gebaseerd op Rheticus® technologie van Planetek Italia. Een continu monitoringssysteem is gemaakt met behulp van Interferometric Synthetic Aperture Radar (InSAR) om objecten te isoleren en gegevens te meten. De Zeeburgerbrug bij Amsterdam werd gekozen als pilot, omdat deze brug groot genoeg is om in de satellietbeelden het dek en de landhoofden te kunnen onderscheiden; en om eventuele deformaties te ontdekken. Bovendien was er een goede reeks traditionele meetdata beschikbaar om te vergelijken.

"De oplossing van IMAGEM zorgt ervoor dat je plaatselijk de snelheid en versnelling van verzakkingen in de gaten kunt houden. We zien deze oplossing steeds vaker als een middel om onderscheid te maken tussen locaties waar bodemdaling problematisch is en waar niet. Alles wat je nodig hebt als input zijn satellietbeelden met een goede resolutie. Hoewel de nauwkeurigheid niet op hetzelfde niveau zit als het fysiek meten van

de bouten, geeft het wel een snel (en constant) overzicht van elke verandering. Dit is iets dat we kunnen gebruiken op een dagelijkse basis", aldus Borghuis. "Omdat InSAR wekelijks een nieuwe meting biedt, kan een gebied vrijwel constant worden gemonitord en verslechtering dan wel verbetering op de voet worden gevolgd. Met hulp van InSAR kunnen we trends afleiden die ons helpen bij het plannen en budgetteren van nieuwe gedetailleerde metingen op de grond."

De Safeway

Het gebruik van InSAR-gegevens vereist gespecialiseerde technische knowhow. Borghuis wilde de vastgelegde gegevens en informatie delen met besluitvormers en niet-technische collega's. Er is een intuïtief dashboard gemaakt, Rheticus Safeway, om geïdentificeerde objecten automatisch te analyseren en tegelijkertijd de complexiteit van interferometrie-analyse te minimaliseren.

De gebruikersinterface vereenvoudigt de toegang tot radargegevens met behulp van filters en dashboards. De Safeway biedt een helicopterview over de toestand van hun assets. Terwijl de meetoplossing met InSAR de bodemdaling direct meet, combineert het dashboard gegevens uit meerdere bronnen met locatie en analytics om snel een overzicht te bieden voor de besluitvorming. Dit helpt Rijkswaterstaat bij het prioriteren van objecten.

"Daarbij is de voorkeur gegeven aan technologie als een service (TaaS) of als bruikbare informatie door de behoefte aan technische knowhow te verminderen", legt Patrick de Groot uit, Sales Director bij IMAGEM. "Zo kan de technologie achter de schermen werken zonder de gebruiker lastig te vallen met de details. Managers en beleidsmakers kunnen beschikken over waardevolle sturingsinformatie voor de onderbouwing van hun beslissingen."

Het Rijkswaterstaat-team verwacht het aantal traditionele metingen te verminderen en het proces van deformatie monitoring verder te kunnen automatiseren. Naar verwachting betekent dit dat een groot deel van de fysieke metingen straks niet langer nodig zal zijn, tenzij de InSAR-monitoringoplossing anders aangeeft. Borghuis: "Rijkswaterstaat transformeert naar een informatiegestuurde organisatie. We zijn constant op zoek naar niet-traditionele informatie- en inspectiebronnen zoals drones en satellieten. Dit willen we graag samen met de markt verkennen. Deze nieuwe methode voor deformatiemetingen sluit wat mij betreft goed aan bij de koers van Rijkswaterstaat."

Yashita Arora, Marketing Director bij IMAGEM

¹ Rijkswaterstaat: <http://bit.ly/2IUMNO>

Data science en AI bieden mogelijkheden om de gemeentelijke besluitvorming en dienstverlening aan burgers te verbeteren. Bij Centric werken we bijvoorbeeld met Amsterdam aan een innovatief project waarin algoritmes voor lerende modellen de medewerkers van de belastingafdeling ondersteunen met geautomatiseerd advies.

Het resultaat: een eerlijker, efficiënter en transparanter belastingproces. Waar moet je rekening mee houden?

Door **Frank de Nijs**

Lokale belastingen eerlijker met Data Science

Data science - de wetenschap die zich bezighoudt met processen en systemen om waardevolle kennis en inzichten te verzamelen uit data - kan bijdragen aan eerlijkere en laagdrempeligere dienstverlening aan inwoners en organisaties. Zo kan data science helpen burgers gericht te adviseren over bijvoorbeeld betalingsmogelijkheden of het recht op kwijtschelding. Zo hoeven zij daar niet zelf achteraan. Burgers ervaren de dienstverlening van hun gemeente daardoor als efficiënt, voorspelbaar en betrouwbaar.

Data science-technieken en artificial intelligence dragen daarnaast bij aan betere besluiten, door in een vroeg stadium trefzekerder advies mogelijk te maken. Ambtelijke processen verlopen sneller, er is minder bijsturing nodig en de werkdruk gaat omlaag dankzij betere adviezen tijdens de al geautomatiseerde werkprocessen. Ook wordt het toezicht door instanties transparanter, laagdrempeliger en minder arbeidsintensief, voor zowel de controleur als de dienstverlenende instantie.

Met data science maakt datagericht werken dus een flinke sprong vooruit ten opzichte van het huidige niveau van automatisering. Voldoende reden om de praktische toepassing ervan te verkennen. Maar waar te beginnen?

Lerende adviesmodellen

Het ligt voor de hand te beginnen met een aandachtsge-

bied waar grotere hoeveelheden gestandaardiseerde data voor handen zijn. Data waarvoor eenduidige interpretaties gelden, zodat willekeurige uitkomsten eenvoudig zijn uit te sluiten. Om die reden zijn Amsterdam en Centric gestart met onderzoek op het vlak van gemeentelijke belastingen. Daar wordt met grote hoeveelheden eenduidig meetbare gegevens gewerkt, op basis waarvan je slimme adviesmodellen kunt ontwerpen die het werk van de belastingmedewerker ondersteunen en versnellen.

Gemeenten en belastingkantoren doen in principe allemaal hetzelfde. Dat betekent dat de strategie voor het succesvol inzetten van data science voor de meeste gemeenten hetzelfde kan zijn. Daarmee krijgt dit data science-initiatief een breed toepassingsgebied. En wanneer meerdere gemeenten de lerende adviesmodellen met hun ideeën en inzichten voeden, draagt dat alleen maar bij aan de betrouwbaarheid.

Publieke transparantie

Het succes van adviesmodellen staat of valt met betrouwbare databronnen. Dat vormt de basis waarop data science verantwoord kan worden ingezet. De ervaring leert dat het op orde krijgen van die data vaak een uitdaging is. Maar pas nadat die horde genomen is, begint de verantwoording van werkwijzen en doelstellingen binnen het data science-proces zelf.

In plaats van achteraf te bekijken of een adviesmodel ver-



Podcast: slimme belastingprocessen in Amsterdam

Welke stappen moet je zetten om daadwerkelijk met data science en AI aan de slag te gaan? Tijdens de AI-conferentie EGG Amsterdam bespraken Frank de Nijs - derde van rechts -, Jan Geert Bakker (directeur Belastingen bij de gemeente Amsterdam) - tweede van rechts - en Wouter Kroon (Dataiku) - eerste van rechts - hoe we lokale belastingen efficiënter, voorspelbaarder én eerlijker maken.

[Beluister de podcast op iBestuur/Centric](#)

antwoord toepasbaar is, is het zaak om vooraf heldere voorwaarden te stellen. Dit betekent dat ook van meet af aan duidelijk moet blijven hoe het model tot stand komt, wat het precies doet, met welke data en onder welke beperkingen. Daarom is het verstandig om vanaf het begin een Compliance Officer bij het team te betrekken, die erop toeziet dat alle relevante regelgeving wordt nageleefd. Zo blijft ook de verantwoording aan het gemeentebestuur gewaarborgd.

Transparantie is key, het gaat tenslotte om gevoelige gegevens. Wanneer de adviesmodellen daadwerkelijk bij meerdere gemeenten in productie worden genomen, verdient het aanbeveling de publieke transparantie te vergroten door een externe toezichthoudende partij in te zetten. Centric volgt de ontwikke-

lingen voor registratie van algoritmes en toekomstige certificeringen en inkoopvoorwaarden daarom op de voet.

Naar de praktijk

Data Science is een hot item dat op dit moment alle aandacht krijgt van software developers. De programmeertalen en tools buitelen over elkaar heen. Een nadeel daarvan is dat er in zo'n experimenteel beginstadium soms wat snel wordt voorbijgegaan aan de eisen voor duurzame exploitatie. Want na de pilot komt de volgende uitdaging: hoe breng je het betrouwbaar in de praktijk?

Centric gebruikt daarom een platform voor data science dat hechte samenwerking tussen zowel de data scientists, de auditors als de afnemers maximaal ondersteunt tijdens het modelleren, autoriseren en exploiteren. Zo blijft er oog voor de belangen van alle betrokkenen, worden de beslissingen over data en algoritmes keurig vastgelegd en zijn er verantwoorde koppelingen met gemeentelijke standaardapplicaties, ook bij een volgende update van het model.

Nieuwsgierig naar wat data science voor uw gemeente kan betekenen? Neem dan contact op met Frank de Nijs, Business Development Manager bij Centric: frank.de.nijs@centric.eu of (0182) 345 000.

Waar laten we al die energie?

(duurzame)

Ons stroomnetwerk wordt complexer. Steeds meer huishoudens en bedrijven wekken elektriciteit op en de stroomvraag groeit door elektrische verwarming en transport. Dat vraagt om nieuwe oplossingen om de capaciteit van het net beter te benutten en slimme manieren van energie opslaan. Een gemeente, een voetbalstadion, een blokkentoren, een stuwmeer en de goeie oude gaspijp.

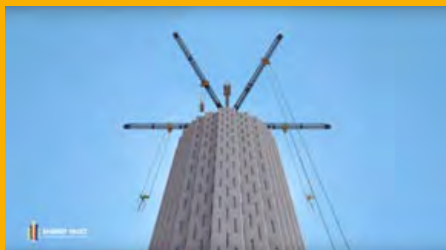
Rij met de fiets, trein of auto vanaf het centrum van Nijmegen per brug de Waal over en je komt in een ontwikkelingsgebied terecht. Het stadsdeel de Waalsprong groeide de afgelopen twintig jaar als kool. En nog steeds. Huizen worden er met straat en al uit de grond gestampt. Daarbij horen voorzieningen als winkels, een grote bioscoop, hotel, scholen en een brandweer. In de verte markeert een rij windmolens de grens van het gebied. De turbines draaien hun rondjes op een nieuw bedrijfsterrein langs de A15.

De stormachtige gebiedsontwikkeling vergt aanpassingen van de stroomvoorziening. Naast de groei van het aantal aansluitingen kunnen steeds meer huizen en bedrijven energie van bijvoorbeeld zonnepanelen terugleveren aan het net. Netbeheerder Liander plant een 'verzwaring' van het elektriciteitsnet, maar het duurt door de aanvraag van vergunningen, inspraakprocedures en de bouw nog jaren voordat het verdeelstation er is. Het aanleggen van een tijdelijke kabel is kostbaar. Daarom koos Liander voor een andere oplossing: het slimmer verdelen van de stroom op momenten van een hoge vraag voorkomt overbelasting van het netwerk. Dat lukt door vriezers van een supermarkt op het bedrijventerrein en de verwarming van het hotel een tandje lager te zetten. Zo blijft er genoeg elektriciteit over voor de rest van de huizen en bedrijven in het gebied.

EEUWIGE BALANS

Elektriciteitsnetwerken voeren een continue balanceeract uit. Er moet ruwweg evenveel stroom worden opgewekt als gebruikt. Een ongebalanceerde stroomvoorziening is onbetrouwbaar en kan uitvallen. Tot nu toe leunt de landelijke netwerkbeheerder voor deze balans vooral op gascentrales. Deze kunnen – in tegenstelling tot bijvoorbeeld kolencentrales – relatief snel worden aan- of uitgezet. Nu de 'fossiele' energievoorziening langzaam door variabele bronnen zoals wind- en zonne-energie wordt overgenomen zijn andere oplossingen nodig. Dat kan het opslaan van energie zijn, maar ook het flexibeler maken van het netwerk. Door als het ware vraag te creëren wanneer er veel stroomaanbod is, of andersom. Contouren van zo'n slimmer netwerk zien we nu op verschillende plekken in Nederland terug, waaronder in Nijmegen.

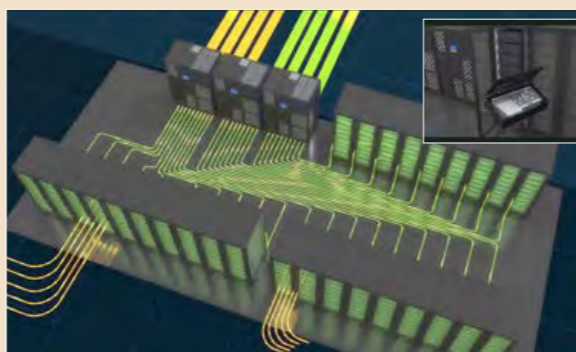
Doorgaans zal het netwerk hier functioneren als ieder ander netwerk in



Impressie van de blokkentoren van Energy Vault. Credit: [Energy Vault](#)

'Uitgereden' batterijen

Bij opslag van elektriciteit denk je al snel aan batterijen. Op steeds meer plekken worden grote accu-installaties geïnstalleerd. Zo ook in de kelder van de Johan Cruijff ArenA. Hier wordt sinds 2018 energie opgeslagen van de zonnepanelen op het dak. De opslag bestaat uit gebruikte batterijen van elektrische auto's en heeft een capaciteit van 2,8 megawattuur. Daarmee kun je zo'n 7000 huishoudens een uur lang van stroom voorzien. Ook in de buurt van windparken en in woonwijken verrijzen batterij-installaties, waarmee windenergie of zonne-energie van de daken wordt opgeslagen. Netbeheerder TenneT doet momenteel proeven met elektrische auto's die als (tijdelijke) opslag dienen. Ondanks een gestage prijsdaling zijn batterijen te kostbaar om grote hoeveelheden energie vast te leggen.



Schematische weergave van de installatie met gebruikte auto-accu's in de kelder van de Johan Cruijff ArenA. Beeld: Eaton-video stills.



De stroom die wordt opgewekt door de zonnepanelen op het dak van de Johan Cruijff Arena in Amsterdam Zuidoost (b) wordt opgeslagen in de accu-installatie in de kelder van het stadion. Links op de foto de montage van de panelen op het dak van de Arena.

Beeld: Gilbert Sopakuwa (luchtfoto, CC BY-NC-ND) Flickr, Jorrit Lousberg (aanleg zonnepanelen, CC BY-NC 2.0)

Nederland. Maar op een koude, donkere en windstille winterdag komt de zogenoemde flexibiliteitsmarkt in actie. Er is dan weinig opwekking door de lokale windmolens en zonnepanelen, terwijl er wél een grote energiebehoefte in het gebied is. Verwarmingen loeien en overal brandt de verlichting. De aanvoerkabels krijgen niet genoeg stroom naar het gebied en de energie moet ergens anders vandaan komen. Bijvoorbeeld uit het lokale Van der Valk-hotel en het distributiecentrum van Lidl. Zonder dat de hotelgasten het doorhebben kan de warmte-installatie van het hotel best een tandje lager voor een paar uur. Dat geldt ook voor de koelcellen van de supermarkt. Bovendien heeft Lidl een grote batterij waaruit het eerder opslagen energie van zonnepanelen levert. Op deze manier wordt tijdelijk stroom bespaard en geleverd, zodat de kabels naar het gebied toe niet aan hun maximale belasting komen.

Een ander voorbeeld van zo'n flexibiliteitsmarkt is te vinden in de Zuidplaspolder in Zuid-Holland, een gebied waarin veel tuinders actief zijn en waar ook een verzwaring van het netwerk nodig is. "Dit is wat betreft stroomvraag en aanbod een heel ander gebied", zegt Lineke Goorix, programmamanager Vraag- en Aanbodsturing van Liander. "Tuinders maken gebruik van een installatie die gas verbrandt en zo warmte en koolstofdioxide voor de kas- en genereert. Tegelijkertijd produceren ze zo stroom die ze terug leveren aan het netwerk." In het gebied met een totaal vermogen van zestig megawatt beschikt Liander nu over een 'flexibel' vermogen van vijf megawatt, dat ze per dag kunnen aanspreken op basis van prognoses over de benodigde stroom.

LEVERINGSZEKERHEID

Peter Palensky is professor intelligente elektriciteitsnetwerken aan de Technische Universiteit Delft en kent dit soort slimme oplossingen al langer. "In Nederland is het nieuw, maar in Californië begonnen ze twintig jaar geleden al met dit soort systemen", zegt hij. "Door achterblijvende investeringen liepen ze daar tegen de maximale capaciteit van het netwerk aan. Bedrijven konden waar mogelijk pompsystemen uitschakelen en mensen kregen een vergoeding als ze hun airconditioning via een kastje een tandje lager lieten zetten."

In feite bedien je op deze manier meer aansluitingen met hetzelfde netwerk. Cruciaal is hierbij het zogenoemde piekvermogen, het moment waarop er (te) veel stroom door het netwerk gaat. "Als je tegen de grens van het netwerk aanloopt dan betekent het niet dat er geen verdere groei meer mogelijk is", zegt Goorix. "Door het piekvermogen gedeeltelijk naar een ander moment te verplaatsen kun je nog groeien." Een ander voorbeeld is het slim laden van elektrische auto's, waar bijvoorbeeld in Amsterdam mee wordt geëxperimenteerd. Voor veel gebruikers maakt het niet uit of de auto wordt opgeladen

Blokkentoren van beton

Het Zwitserse bedrijf Energy Vault heeft een bijzondere oplossing bedacht om stroom uit windmolens en zonnepanelen op te slaan. Een constructie van verschillende kranen tilt met de 'overtollige' elektriciteit betonblokken op van zo'n 35 ton. De kraan stapelt ze op tot een hoogte van pakweg 150 meter en laat ze naar beneden als er stroom nodig is. Een dynamo wekt dan elektriciteit op. De grootste uitvoering van de toren slaat zo'n 80 megawattuur op, genoeg om zo'n tien- tot twintigduizend Nederlandse huishoudens tien uur lang van stroom te voorzien. Op dit moment bouwt Energy Vault in Zwitserland een proeftoren om het concept te testen.

Toch weer aan het (gemaakte) gas

Waarom niet gebruikmaken van bestaande infrastructuur? Zoals het Nederlandse gasnetwerk. In Groningen zijn grote gasopslagvoorzieningen. Daarin kun je gewonnen fossiele aardgassen opslaan, maar ook waterstof of gas dat met behulp van elektriciteit is gemaakt. Op papier kun je zo duizenden gigawatturen opslaan, waarmee de seizoensvariatie aan energievraag te ondervangen is. In de winter is veel energie nodig, terwijl er in de zomer juist meer energie wordt opgewekt. Het nadeel is dat er bij de omzetting van elektriciteit naar gas (en terug) een groot deel van de energie verloren gaat. Onlangs maakten onder andere Shell en de Gasunie bekend dat ze het komende decennium investeren in de productie van waterstof met behulp van stroom van windmolens op de Noordzee. In eerste instantie is de waterstof voor de chemische industrie, maar in een later stadium kan het ook voor het maken van 'groene' elektriciteit dienen.



Gasopslagfaciliteit in Langeloo, Groningen. Daarin kun je gewonnen fossiele aardgassen opslaan, maar ook waterstof of gas dat met behulp van elektriciteit is gemaakt. Beeld: Shutterstock.

tussen zes en zeven uur 's avonds of tussen twee of drie uur 's nachts. Op die manier is vermogen ook te spreiden.

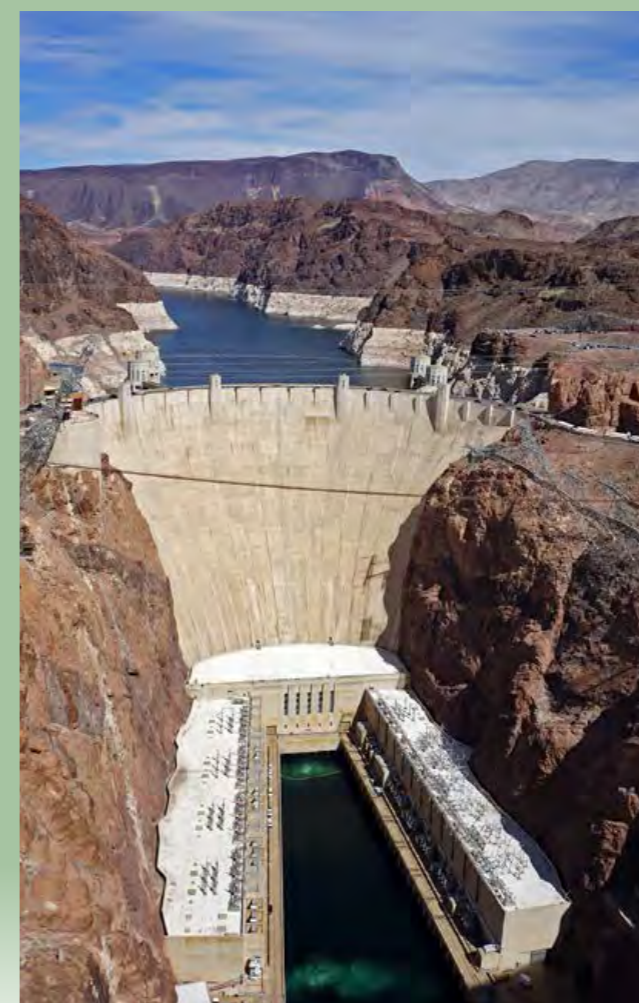
Voor Nijmegen en de Zuidplaspolder ligt er uiteindelijk gewoon een verzwaring van het elektriciteitsnet in het verschiet. De flexibiliteitsmarkt is daarna niet meer nodig. "Maar slimme manieren om elektriciteit te verdelen gaan een steeds grotere rol spelen in de netwerken van de toekomst", zegt Palensky. "Technologie maakt dat steeds makkelijker en het zou raar zijn als we daar geen gebruik van zouden maken."

Gaan al deze maatregelen niet ten koste van de betrouwbaarheid van het netwerk? Palensky zegt dat de betrouwbaarheid van de stroomvoorziening een van de belangrijkste punten is voor netwerkbeheerder. "Ze zullen nooit bewust beslissingen nemen die de leveringszekerheid in gevaar brengen, want daar worden ze op afgerekend", zegt hij. Peter Hofland, woordvoerder bij Liander, vult aan: "Wij hebben een leveringszekerheid van 99,99 procent. Onze klanten zitten per jaar gemiddeld twintig minuten zonder stroom. Daarmee hebben we een van de betrouwbaarste elektriciteitsnetten van de wereld. En dat willen we zo houden."



Het Markermeer (met de vuurtoren van Marken). In de jaren 80 opperde de ingenieur Luc Lievense het plan om het Markermeer als energiebuffer te gebruiken. Beeld: Shutterstock (Markermeer), Wikipedia.

De Hoover Dam in de Verenigde Staten creëert een stuwmeer dat energie opslaat door water 'op hoogte' te houden. Beeld: Mariordo, CC BY-SA 4.0



Water omhoog pompen

Voor het grotere opslagwerk neem je een stuwmeer. Een waterkrachtcentrale produceert stroom door met water onder hoge druk een lager gelegen dynamo aan te drijven. Sommige centrales draaien dat proces om en gebruiken 'overtollige' elektriciteit om water in het reservoir te pompen. Op het moment dat het nodig is laten ze het weer leeglopen. Het landschap van Nederland lijkt niet geschikt voor stuwmereen. Alhoewel: in de jaren 80 opperde de ingenieur Luc Lievense het plan om het Markermeer als energiebuffer te gebruiken. Door water in het meer tien meter te laten stijgen of zakken kan het zo'n 100.000 megawattuur aan elektriciteit opslaan. Dat voorziet heel Nederland zonder verdere energieproductie gemiddeld zo'n acht uur van stroom. Ondanks dat het plan verschillende keren is onderzocht, strandt het steeds op praktische en milieutechnische bezwaren.



Beeld: Dreamstime

Zaakgericht werken leidt tot efficiënt vergunningenproces

Meer inzicht en gestroomlijnde processen: dat levert de invoering van het zaakstelsel RijksZaak op voor de directie Warmte & Ondergrond van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK).

Door Marieke Vos

Het cluster Mijnbouw, onderdeel van het directoraat-generaal Klimaat & Energie van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat, heeft het zaakstelsel RijksZaak ingevoerd. De directie verleent zo'n 400 vergunningen per jaar, onder meer voor grote aardwarmteprojecten, de opslag van CO2 in de bodem en voor de winning van olie en gas. "Voor alle mijnbouwactiviteiten waarvoor je de diepe ondergrond ingaat kom je voor de vergunning bij ons terecht", zegt Ewout Hoppel, beleidsmedewerker directie Warmte & Ondergrond (W&O) en verantwoordelijk voor de implementatie van het zaakstelsel. Waarom voerde zijn directie zaakgericht werken in? "Het documentmanagementsysteem dat we gebruikten was meer gericht op archivering dan op het goed afhandelen van een aanvraag voor mijnbouwactiviteiten. We hadden geen goed overzicht van onze lopende aanvragen, doorlooptijden en kritieke momenten in het proces, terwijl dat wel zeer gewenst is, want wat wij doen is behoorlijk politiek gestuurd en onderhevig aan wettelijke bepalingen. Er zijn regelmatig Kamervragen en vragen van burgers en decentrale overheden die we moeten beantwoorden. Dat vergde veel handmatig uitzoekwerk. Met het nieuwe systeem hebben we het overzicht en voortgangsbewaking, kunnen we zaakgerelateerde informatie gemakkelijk terugvinden en daarnaast geeft het ons actuele managementinformatie. Het maakt ons werk een stuk gemakkelijker en professioneler."

Het nieuwe zaakstelsel heet RijksZaak, een systeem dat is ontwikkeld door DICTU en is gebouwd met software van onder meer Pegasystems en Alfresco. Via RijksZaak worden een proces, het bijbehorende dossier en de interactie met ketenpartners in één systeem afgehandeld. De invoering ervan bij de directie WO verliep gesmeerd: binnen de vooraf afgesproken tijd en budget. Ewout Hoppel: "RijksZaak wordt al door meerdere rijksoverheidsorganisaties gebruikt, onder meer door een van onze ketenpartners. Het is een flexibel systeem dat werkt met bouwstenen en daardoor snel en gedegen gebouwd kan worden." Omdat het een systeem is dat is ontwikkeld door DICTU (een IT-dienstverlener van de Rijksoverheid) was er bovendien geen aanbesteding nodig en dat scheelt al snel zeven maanden doorlooptijd, vertelt hij.

Strakke sturing

Het voortraject startte in 2018. In een aantal workshops met eindgebruikers werden alle processen doorgenomen en werd beoordeeld of RijksZaak inderdaad het juiste systeem was. In april 2019 begon de projectgroep, bestaande uit mensen van DICTU en de directie W&O, samen met eindgebruikers aan het inrichten van het systeem. In oktober 2019 werd het systeem in gebruik genomen. Dat het project binnen tijd en budget en met

de juiste kwaliteit werd afgerond is te danken aan een aantal succesfactoren, vertelt Marc Gravekamp, projectleider YNNO. Hij noemt de overzichtelijke scope van het project waar gedurende het project strak op werd gestuurd, de betrokkenheid van alle stakeholders en een duidelijke rolverdeling, waar alle partijen zich aan hielden: "Ik zie heel vaak dat er gedurende projecten allerlei nieuwe functionaliteiten worden bedacht die het project breed en moeilijk te sturen maken. Wij hebben er gezamenlijk op gestuurd dat dit niet gebeurde." Ewout Hoppel vult aan: "We hadden van tevoren ons doel scherp in beeld en daar hebben we aan vastgehouden. We wilden het primaire proces in het systeem onderbrengen, niet meer en niet minder. Allerlei aanvullende wensen schoven we door voor na de eerste fase. Daar komen we nu aan toe." Een andere succesfactor is de nauwe betrokkenheid van de eindgebruikers bij de inrichting van het systeem: het bouwteam werkte gedurende het hele project op de werkvloer bij de directie. "Die korte lijnen hebben geleid tot grote efficiency", zegt Peter Brijs, delivery manager DICTU. Een laatste succesfactor bleek de stroomlijning van processen die in het systeem zijn ondergebracht. Ewout Hoppel: "We organiseerden een aantal workshops met de gebruikers van het systeem en daarin hebben we het hele proces van vergunningverlening doorgeakkerd. Daar is heel duidelijk aan het licht gekomen hoe we het deden en hoe we het anders kunnen doen. Ook tijdens het inrichten van het systeem hebben we processen nog meer gestroomlijnd."

Flexibiliteit

Het systeem is nu in gebruik voor het primaire proces van de vergunningverlening. Er wordt aan doorgebouwd, zodat het ook secundaire processen zal ondersteunen. Overigens is de inrichting van zo'n systeem nooit klaar, omdat de processen van de directie niet statisch zijn, zegt Ewout Hoppel: "Wet- en regelgeving verandert, bijvoorbeeld de Omgevingswet zal veel betekenen voor ons werk. Processen veranderen en het systeem moet daarin mee veranderen. RijksZaak biedt die flexibiliteit." Een voordeel van RijksZaak is dat meerdere overheden het gebruiken, zegt hij ook: "Aanpassingen voor andere gebruikers van RijksZaak zijn wellicht ook voor ons handig." Het systeem levert de directie nu al voordelen op in kwalitatieve zin. Hij besluit: "We hebben nu een goede voortgangscontrole en een veel duidelijker overzicht, waardoor we het werk beter kunnen verdelen. Onze specialisten kunnen zich nu richten op complexe aanvragen. Uiteindelijk kan dit ons gaan schelen in personeel, vooral in onze flexibele schil verwacht ik. Er ging veel tijd verloren met administratief werk; dat neemt het nieuwe systeem, in combinatie met een deels andere werkwijze door zaakgericht werken, ons nu uit handen."

TRENDS IN TAX

Wat zijn de belangrijkste trends die impact hebben op de manier van werken van belastingdiensten wereldwijd? En met welke technologieën gaan ze deze trends te lijf? Trends in Tax van Capgemini geeft antwoord. Met inzichten uit onze Tax & Welfare praktijk, aangevuld met research en input van de volgende generatie belastingbetalers; studenten van de Rotterdam School of Management.

Trends zijn bijvoorbeeld de toegenomen internationale mobiliteit van werkenden, de 'gig' economie en de toegenomen nadruk op privacy en dataveiligheid. Meer weten? Neem contact op met Evert Voorn, editor: evert.voorn@capgemini.com

hond

Gebeten hond

In Amsterdam is onlangs besloten over de inzet van een algoritme om illegale vakantiehuur sneller en beter op te sporen; dit vreet immers menselijk opsporingscapaciteit. Daarover nog geen bezorgde berichten over discriminerende algoritmes. In Den Haag vroeg een bezorgd raadslid zich af waarom het hebben van een hond of koikarper een risicofactor is op fraude. Dit naar aanleiding van berichten in de pers over een big-brothersysteem dat Den Haag zou gaan gebruiken voor opsporing van bijstandsfraude. Een mooi voorbeeld van algoritme-angst.

Geen enkele indicator is een risicofactor op zich, dus noch hondenbezitters noch koikarpereigenaren zijn verdacht. Hondenbelasting wordt aangegeven, dus die kennis is gewoon beschikbaar. Koikarperbelasting bestaat niet, en kan dus sowieso geen indicator zijn omdat niet rechtmatig gemeten kan worden. En als dat al wel het geval was, dan nog zou het geen indicator zijn: je hebt een tuin (want vijver) nodig en in Den Haag zijn die schaars. De kans op tuin + koikarpers + bijstandsuitkering is miniem.



Chris Verhoef
Hoogleraar informatica
aan de Vrije Universiteit in
Amsterdam

Hondenbelasting in Den Haag bedraagt maandelijks ongeveer 10 euro per hond. Die kosten wegen niet op tegen de stress van controle, dus zullen de meeste mensen wel aangifte doen. Het Nibud schat dat een hond aan lopende kosten tussen de 600 en 1000 euro per jaar kost, exclusief de eenmalige investeringen. Hebben mensen meer van dit soort 'kostenpostfactoren', dan telt dat allemaal op bij hun totale jaar-

lijkse kosten. En daarmee wordt de kans groter dat die niet alleen van een bijstandsuitkering betaald kunnen worden.

Hondenbezit alleen is dus geen signaal voor verder onderzoek. Zijn die er dan helemaal niet? Jawel, altijd naar dezelfde plek op vakantie ('het huisje in Frankrijk') gaan bijvoorbeeld. Niets mis met zo'n huisje, maar als je een bijstandsuitkering aanvraagt heb je daar geen recht op als je vermogen hebt in de vorm van een tweede huis.

Modellen voor opsporing gaan als het goed is uit van gegevens die je rechtmatig mag opvragen. En als daar rare dingen in zitten, komt dat door die modellen vanzelf bovendrijven. Van tevoren nadenken over welke factoren wel of niet indicaties zijn is dan ook een slechte raadgever. Een bekend adagium luidt: it never pays to think, unless you run out of data.

Dit soort vraagstukken illustreert haarfijn dat technologie maar lastig begrijpbaar is. Meer kennis en kunde over algoritmes - ook ten behoeve van het maatschappelijk debat - is hard nodig. Het is van groot belang om structureel in dit soort technologie te investeren, zodat die in onze complexe wereld nog meer en nog beter kan worden toegepast. Angst en onbegrip zijn slechte raadgevers.



Common Ground Verleiden of voorschrijven?

Vuil ophalen in Amsterdam is in essentie hetzelfde logistieke proces als vuil ophalen in Tynaarlo. Alle 355 gemeenten zijn dagelijks in de weer met een groot aantal generieke taken.

Minder generiek zijn de honderden applicaties die zij gebruiken bij de uitvoering. Gemeenten hebben alle ruimte gehad én genomen om hun eigen IT-landschap in te richten. Het gevolg: silo-gebaseerde oplossingen (voor ieder proces een applicatie en een aparte database), veel maatwerk en weinig standaarden. Common Ground moet daar een eind aan maken.

Door **Erik Bouwer**
Beeld **Dreamstime**

Inmiddels zien gemeenten in dat die keuzes uit het verleden misschien niet zo handig waren. Niet alleen zijn de gemiddelde gemeentelijke ICT-kosten per inwoner tussen 2008 en 2018 met meer dan 30 procent gestegen, zo blijkt uit de benchmark van M&I/Partners. Gemeenten lopen ook tegen grenzen aan: data-integriteit, uitwisselbaarheid en informatiebeveiliging worden een steeds grotere uitdaging. Ondertussen groeit het aantal taken voor gemeenten en stellen burgers hogere eisen aan de dienstverlening.

“Het huidige stelsel voor gegevensuitwisseling maakt het lastig om snel en flexibel te vernieuwen, te voldoen aan privacywetgeving en efficiënt om te gaan met data. Dat staat de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening in de weg”, vat Nathan Ducastel, directeur VNG Beleid in een VNG-video samen. Of vanuit het perspectief van de burger: de gemeentelijke ICT is een pan vol spaghetti die zorgt voor Kafkaëske situaties, waarbij individuele ambtenaren, afdelingen of gemeenten werken met verschillende waarheden.

De oorzaak van deze problematiek moet nu worden aangepakt, zo vinden de gemeenten zelf ook. Daarom tekenden in juli 2019 verschillende gemeenten, ketenpartners en leveranciers het zogenaamde Common Ground Groeipact. Dat bevat afspraken over hoe de partijen willen samenwerken aan de realisatie van een nieuwe, veilige en flexibele informatievoorziening. Volgens VNG is het doel van Common Ground ‘sneller

goedkopere, open, innovatieve en flexibele IT-oplossingen te kunnen (laten) bouwen die gepersonaliseerde dienstverlening mogelijk maken’.

TIEN JAAR

Common Ground wordt gezien als het meest intensieve digitale initiatief ooit binnen de gemeentelijke overheid. Voor de overgang van een gesloten landschap met silo-gebaseerde automatisering naar een open structuur waarin data gescheiden zijn van processen, is ongeveer tien jaar uitgetrokken, aldus Raymond Alexander (vanuit VNG Realisatie nauw betrokken bij Common Ground).

Tseard Hoekstra is CIO bij Servicepunt71, een shared service center van Leiden, Leiderdorp, Zoeterwoude en Oegstgeest en daarnaast voorzitter van de adviesraad Common Ground, waarin het CIO Beraad (IMG) en de VIAG zijn vertegenwoordigd. Hij noemt Common Ground “geen rocket science, maar een noodzakelijke ontwikkeling. Als een burger, verwijzend naar de AVG, nu zou vragen aan de gemeente waar zijn of haar persoonsgegevens zijn opgeslagen, dan moet er in tientallen applicaties worden gezocht.” Ook Hoekstra stelt dat het gemeentelijke applicatielandschap “vrijwel onverenigbaar is met de opgaven waar gemeenten voor staan: datagericht werken, eenmalig opvragen en opslaan, informatiebeveiliging en privacy.”

Die nadruk op de noodzaak tot veranderen betekent niet

dat er gekozen is voor een grootschalig centraal geleid en dwingend transformatieprogramma. In tegendeel, gemeenten worden vrijwel volledig vrijgelaten in hun keuzes. Daarmee heeft Common Ground alles in zich om een hoofdpijndossier te worden.

INDIVIDUELE VERVANGINGSAGENDA'S

Volgens Raymond Alexander is iedereen in gemeenteland inmiddels bekend met Common Ground. "Nu wordt het tijd dat we met elkaar afspraken gaan maken over ambities: welke onderdelen willen we op een bepaald moment getransformeerd hebben? VNG kan dat niet voor de 355 gemeenten bepalen. Het informatielandschap van gemeenten bestaat al snel uit honderden systemen en gemeenten hebben allemaal hun eigen vervangingskalender. We zoeken nu naar de juiste momenten om te gaan vervangen, bijvoorbeeld als er een nieuwe wet aankomt of als een systeem is afgeschreven. Op die momenten is het logisch om te vernieuwen in de richting van de Common Ground-visie."

Ook Hoekstra onderstreept dat investeringsritmes per gemeente verschillen. "In het bedrijfsleven is het maken van keuzes rondom applicaties iets gemakkelijker. In gemeenteland is dit ingewikkelder: al doen we in 95 procent van de gevallen als gemeente hetzelfde, wij gebruiken veel specifieke applicaties. Je kunt je afvragen of daar in het verleden de juiste keuzes in zijn gemaakt." Toch is Hoekstra geen voorstander van voorschrijvend opleggen. "Dat vergroot de kans dat je het resultaat behaalt, maar het is de vraag of het de meest optimale weg is om te veranderen."

Wel pleit Hoekstra voor het afspreken van spelregels: denk aan het vastleggen van standaarden die ook echt worden gehandhaafd en waar ook gemeenten bij het vernieuwen van applicaties aan gebonden zijn. Maar verder dan dat wil Hoekstra niet gaan: "Ik zie bij collega's dat het besef van de noodzaak om het anders aan te pakken in ieder geval toeneemt: we maken bijvoorbeeld meer gebruik van elkaars data. Dat momentum is de reden dat ik er vertrouwen in heb dat we het voor elkaar gaan krijgen."

IETS NIEUWS

Als het aan de gemeenten wordt overgelaten om zelf te bepalen hoe er wordt gemoderniseerd, bestaat de kans dat gemeenten eerst kiezen voor laaghangend fruit in plaats van het aanpakken van 'wicked problems'. Voor een directeur is het lastig scoren met het wegwerken van legacy of terugdringen van veiligheidsrisico's. De lijst van projectteams die aan het werk zijn in het kader van Common Ground laat dan ook vooral oplossingen zien die gerealiseerd worden op basis van IT-integraties: toepassingen voor zaken als vergunningen, ver-

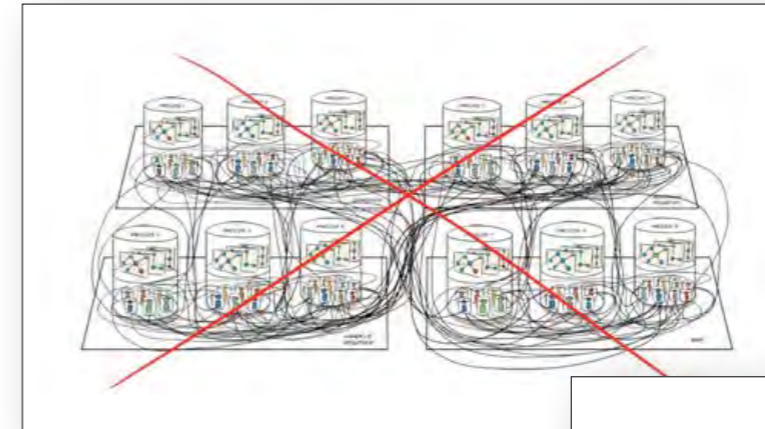
huizingen, het melden van vakantieverblijf of een rijksbrede chatbot.

Alexander erkent: "Het is gemakkelijker om iets nieuws te doen. De energietransitie heeft bijvoorbeeld veel raakvlakken met de informatievoorziening, iedere gemeente heeft vanuit het ondertekende klimaatakkoord een opgave om op dit vlak stappen te zetten. We moedigen gemeenten aan om hier via de Common Ground-manier mee aan de slag te gaan. We scouten vanuit VNG wat kansrijk is en wat niet in het portfolio hoort en begeleiden de teams ook op technische kwaliteit. Tegelijkertijd zijn we ook bezig met het vernieuwen van oude toepassingen. Dat is inderdaad ingewikkelder vanwege de verschillen in de vervangingsagenda's per gemeente. Verder adviseren we het VNG-bestuur om bepaalde zaken tot een verplichte standaard te maken. Dat is al gebeurd met een algemene verwerkersovereenkomst en doen we ook met inkoopvoorwaarden."

RUSSISCHE ROULETTE

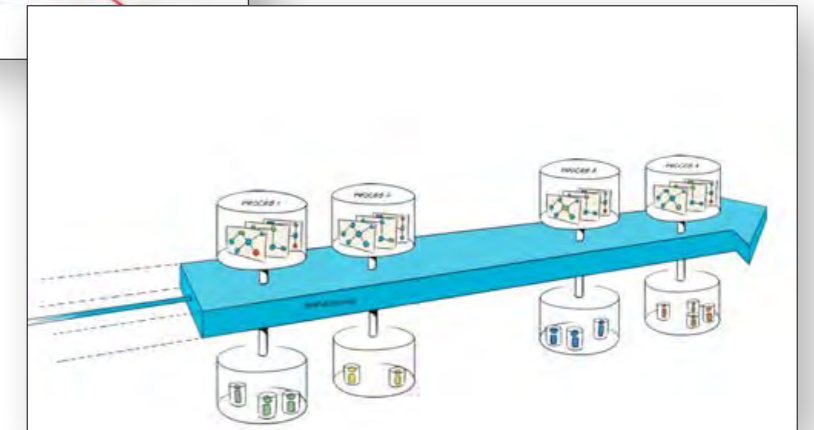
Niet iedereen kan zich vinden in de vrijblijvende aanpak rondom Common Ground. André Huykman, gemeentesecretaris Zoetermeer, is zeer expliciet: zijn inhoudelijke oordeel over de gekozen aanpak van Common Ground verhindert naar zijn zeggen actieve betrokkenheid. "De uitgangspunten onder Common Ground zijn prima. Estland en andere Scandinavische landen laten zien dat het kan werken. Maar ik ben het principieel oneens met de keuze rondom vrijwilligheid die ten grondslag ligt aan Common Ground."

Huykman heeft oog voor het vraagstuk rondom IT-legacy en de individuele vervangingskalenders van gemeenten. Maar daar opnieuw aan vasthouden lost niets op, aldus Huykman. "Er zijn te veel gemeentebestuurders en managers die zichzelf – en de door hen gekozen oplossing – zo uniek vinden dat ze wars zijn van elke vorm van inperking van lokale autonomie. Dat wordt dan belangrijker dan efficiency en informatiebeveiliging. Terwijl systemen nu met kunst en vliegwerk in de lucht worden gehouden. We spelen dagelijks Russische roulette met de gegevens van onze inwoners. De securityproblemen rond de universiteit Maastricht en Citrix, begin dit jaar, zijn peanuts bij wat ons in gemeenteland te wachten staat als we zo doorgaan. De lappendeken aan verschillende gekoppelde systemen is heel kwetsbaar. Ik heb directeurs I&A, ICT, en CIO's gevraagd: 'Ben jij in staat om, met de beschikbare mensen en middelen, de komende vijf jaar de betrouwbaarheid, de veiligheid en de continuïteit van digitale processen op goed niveau te brengen en te houden?' Iedereen die ik sprak, gaf aan zich daar ernstig zorgen over te maken. Bij collega-gemeentesecretarissen is de urgentie echter aanzienlijk lager en bij bestuurders lijkt hij vrijwel niet aanwezig."



Common Ground wordt gezien als het meest intensieve digitale initiatief ooit binnen de gemeentelijke overheid. Voor de overgang van een gesloten landschap met silo-gebaseerde automatisering naar een open structuur waarin data gescheiden zijn van processen, is ongeveer tien jaar uitgetrokken.

Beeld: stills uit video VNG-realiseratie



Wat Huykman betreft zouden gemeenten inmiddels beter moeten weten. "In 2008 zijn we begonnen met NUP, drie jaar later kwam het iNup en daarna werd de Digicommissaris opgevoerd. Elk van deze programma's is vastgelopen en heeft flink minder opgeleverd dan bij aanvang werd beoogd. Het ging vaak mis door het ontbreken van een antwoord op de vraag wie er aan de knoppen zit en wie de financiële consequenties voor zijn rekening moet nemen. Die vrijwilligheid accepteren we alleen bij digitale infrastructuur. Bij fysieke infrastructuur zouden we nooit accepteren dat je als gemeente zelf mag bepalen of er links of rechts gereden mag worden. Of dat je – onder het mom van lokale autonomie – je eigen maximale snelheid bepaalt. Dat draagt onder geen enkele omstandigheid bij aan de veiligheid of doorstroming. Fysiek niet en digitaal niet. Daarnaast gaat de digitale ontwikkeling bij de overheden langzamer dan de technologische ontwikkelingen in de sector. Relatief gezien gaan we dus achteruit, het wordt er niet veiliger op."

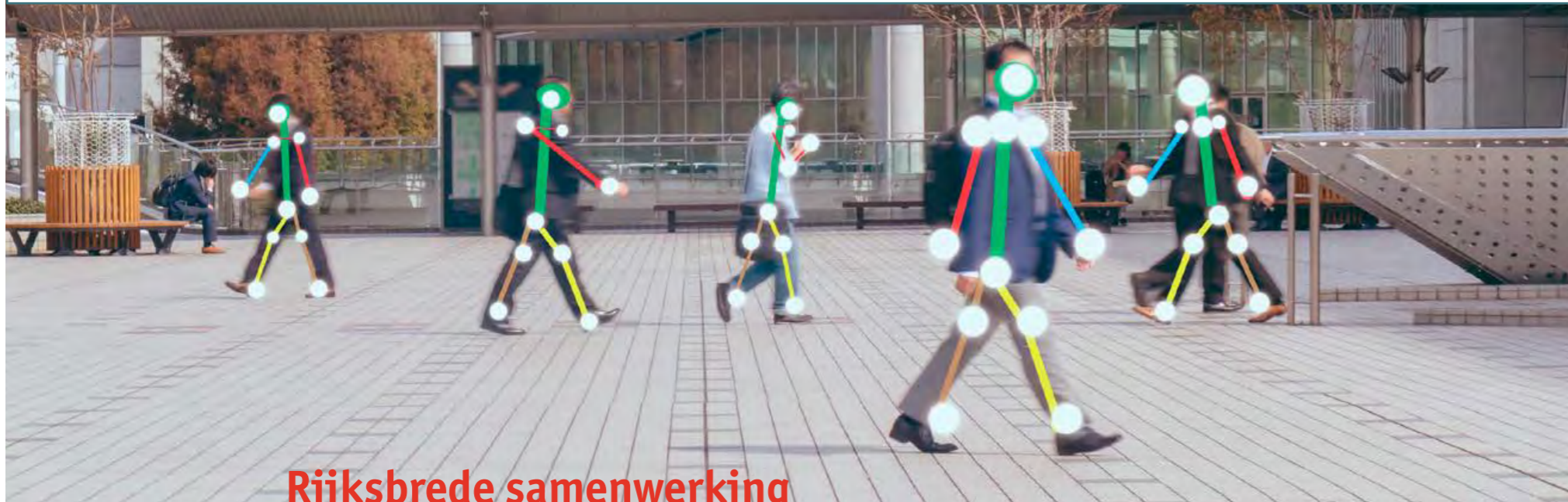
BESTUURLIJKE BEWUSTWORDING

"We hebben twee keuzes: of we houden op met praten over lokale uniciteit en gaan echt stappen maken als digitale overheid, of we accepteren de lokale autonomie op ICT-gebied en houden een versnipperd ICT-landschap in stand; met alle risico's. Zo lang het vrijblijvend blijft, accepteren we wéér dat de uitkomst een teleurstelling wordt. En dat slechts een fractie van de oorspronkelijke doelstellingen wordt gereali-

seerd, terwijl in de tussentijd de digitale risico's sterk zijn toegenomen. Wat gebeurt er als de Basisregistratie Personen wordt gehackt? De landelijke uitval van 112 heeft laten zien hoe kwetsbaar een systeem is, waarbij we geen back-up of plan B hebben." Betrouwbaarheid is misschien wel de hoeksteen van ons bestaansrecht als overheid; die eigenschap staat op het spel, vindt Huykman. "De WRR heeft recent een rapport afgeleverd over digitale ontwrichting. Dat rapport van de WRR heeft na wat instemmend geknik niet geleid tot een wezenlijke verandering van agenda bij gemeenten, dus het is wachten op een ongeluk."

"Ik zou gemeentelijke Rekenkamers adviseren zich te richten op onderzoek naar de digitalisering. Bestuurlijke bewustwording over de kwetsbaarheid en risico's is noodzakelijk. Digitaal leiderschap is bij bestuurders en directies onvoldoende ontwikkeld", aldus Huykman. Op dat punt vindt Huykman ook Valerie Frissen, bijzonder Hoogleraar Digitale Technologie en Sociale Verandering aan de universiteit Leiden aan zijn zijde. In de eerdergenoemde VNG-video over Common Ground zegt ze dat op politiek-bestuurlijk niveau de kennis over de organisatie van de digitale infrastructuur van de overheid "beneden peil is".

Ook Huykmans conclusie is duidelijk: "Laat in vredesnaam Binnenlandse Zaken de regie nemen op de digitale hoofdinfrastructuur en de gegevensuitwisseling door wettelijke en onwrikbare afspraken te maken met alle partners."



Rijksbrede samenwerking

AI, publieke waarden en mensenrechten

Zelfrijdende auto's, gezichtsherkenning in combinatie met cameratoezicht, de zorg verbeteren met data.... Het zijn een paar voorbeelden waar artificial intelligence (AI) wordt ingezet. AI biedt veel mogelijkheden, maar raakt soms ook aan waarden als privacy en persoonlijke autonomie. Welke afweging maak je daarin als overheid? Daarvoor is er nu het Samenwerkingsplatform AI, publieke waarden en mensenrechten.

Door Marieke Vos

De overheid gebruikt AI op diverse beleidsterreinen, zoals in de veiligheid en de zorg. Tegelijkertijd is het een taak van de overheid om publieke waarden en mensenrechten te beschermen. In oktober vorig jaar stuurden diverse departementen drie brieven over dit onderwerp naar de Tweede Kamer:

een strategisch actieplan AI, een brief over wettelijke waarborgen bij de inzet van big-data-analyse en de beleidsbrief AI, publieke waarden en mensenrechten. Alle twaalf departementen waren bij het opstellen van deze stukken betrokken, want alle departementen hebben in meer of mindere mate te maken met AI. Er is

bij beleidsmedewerkers veel behoefte aan het uitwisselen van kennis en het op casusniveau bespreken van vraagstukken, vertelt Bram de Rijk, beleidsadviseur informatiesamenleving bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Als gevolg van de beleidsbrief AI, publieke waarden en mensenrechten is er daarom een samenwerkingsplatform in het leven geroepen. De Rijk is de projectleider van dit platform.

Afwegingen

Het samenwerkingsplatform bestaat uit vier onderdelen: een interdepartementale beleidsgroep, een kennisbank, een nieuwsbrief en kennisbijeenkomsten. De beleidsgroep is een ambtelijke werkgroep met twaalf leden; van elk departement één. Ze komen eens in de twee maanden bij elkaar, maar dat kan meer worden als de praktijk daar om vraagt. "In

mitigerende maatregelen neem je dan om bijvoorbeeld de kans op discriminatie te verkleinen?" De Rijk benadrukt dat dit een fictief voorbeeld is, bedoeld ter illustratie van de vraagstukken waar de beleidsgroep zich over kan buigen. De beleidsgroep schrijft de afzonderlijke departementen niets voor, het gaat erom dat de mensen die zich op de diverse departementen met dit onderwerp bezighouden kennis kunnen uitwisselen en vergroten. Ook kan de beleidsgroep onderwerpen oppakken die voor alle departementen relevant zijn. Zoals een gezamenlijke onderzoeksagenda.

Kaders stellen

Het samenwerkingsplatform wil zoveel mogelijk kennis delen over AI, publieke waarden en mensenrechten. Daarom organiseert het bijeenkomsten waar iedereen van de Rijksoverheid welkom is, zoals gebeurde op 12 februari (zie kadertje). Ook is er een nieuwsbrief waar iedereen met interesse in dit onderwerp zich op kan abonneren, met daarin de belangrijkste wetenschappelijke onderzoeken en nationaal en internationaal nieuws over waar AI publieke waarden en mensenrechten raakt (aankomen kan via AI@minbzk.nl). De kennisbank wordt op dit moment gebouwd en wordt toegankelijk zodra deze voldoende is gevuld.

"Voor de fysieke wereld hebben we als overheid geregeld wat wel en niet mag. Maar in de onlinewereld zie je dat tot nu toe de dominante techbedrijven de kaders stellen. Dat heeft een directe impact op de levens van mensen. Begrijp me niet verkeerd: digitalisering biedt ons heel veel. Het gaat erom dat de overheid de kaders stelt zodat iedereen die technologie kan gebruiken, zonder dat publieke waarden en mensenrechten worden aangetast." De Rijk heeft een grote 'drive' om met dit onderwerp bezig te zijn: "Er zijn zoveel ontwikkelingen die voornamelijk technologisch gedre-

ven zijn en waarin de menselijke kant, de gevolgen voor de samenleving, te weinig aandacht krijgen. Het is goed als daar meer evenwicht in komt. Ik heb het geluk om te werken op een plek waar ik daaraan kan bijdragen."



"Er is bij beleidsmedewerkers veel behoefte aan het uitwisselen van kennis en het op casusniveau bespreken van vraagstukken, vertelt Bram de Rijk", beleidsadviseur informatiesamenleving bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Op 12 februari organiseerde het Samenwerkingsplatform in samenwerking met het ministerie van Justitie en Veiligheid een bijeenkomst over het rapport 'Toezicht op het gebruik van algoritmen door de overheid', naar het gelijknamige onderzoek door Hooghiemstra en Partners (november 2019). Het onderzoek richt zich op de mate waarin er op dit moment in de praktijk uitvoering wordt gegeven aan toezicht op overheidsalgoritmes. Een actueel vraagstuk. De schrijvers van het rapport presenteren hun conclusies en gingen tijdens deze drukbezochte sessie in gesprek met aanwezigen. Een kabinetsreactie op dit rapport wordt voor de zomer verwacht.

Impact en kansen van de Single Digital Gateway

Eén digitale toegangspoort voor EU-burgers, ongeacht in welk land je bent: dat is Single Digital Gateway. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties coördineert de implementatie.

De impactanalyse die is uitgevoerd door ICTU kent een overheidsbrede insteek en was er ook op gericht om te kijken waar gemeenschappelijke oplossingen kansen kunnen bieden. De impactanalyse van de VNG richt zich op de impact van de implementatie voor gemeenten. Meer informatie over de impactanalyses vindt u op de websites van ICTU en van VNG. Op 11 februari stond de SDG centraal in een ICTU Café. Op de website van ICTU vindt u een impressie.

Meer informatie over de implementatie van de SDG-verordening: <http://sdg.pleio.nl>.

Veel Europese burgers en ondernemers maken dankbaar gebruik van de Europese interne markt om in verschillende lidstaten te wonen, werken, ondernemen of studeren. Regelmatig hebben zij daarvoor contact met overheidsinstanties. Om dit zo gemakkelijk mogelijk te maken, heeft het Europees Parlement een verordening aangenomen die zorgt voor de inrichting van één digitale toegangspoort oftewel Single Digital Gateway (SDG), genaamd YourEurope.

Twintig miljard euro aan extra omzet per jaar voor bedrijven en miljoenen uren tijdsbesparing voor burgers: dat moet SDG opleveren. De gestandaardiseerde digitalisering van overheidsdiensten ondersteunt het vrije verkeer van personen en goederen tussen Europese lidstaten: de interne markt, het bestaansrecht van de Europese Unie. De verwachting is dat de SDG-verordening voordelen zal hebben voor een handels- en distributieland als Nederland. De SDG-verordening moet tussen december 2020 en december 2023 worden ingevoerd.

In elke lidstaat is een nationaal coördinator het aanspreekpunt voor de implementatie. In Nederland is dit Jean-Paul Bakkers, senior beleidsadviseur bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Hij heeft zowel een rol in het coördineren van de implemen-

tatie binnen Nederland, alsmede Nederland vertegenwoordigen in EU-verband.

Impact én kansen

De impact van de verordening is groot, zo blijkt uit twee impactanalyses die zijn uitgevoerd door ICTU en de VNG. Op dit moment is de inschatting dat er zo'n 500 organisaties onder deze verordening vallen. Zij moeten informatie over producten en diensten vertalen en/of ontsluiten richting YourEurope. Volgens Jean-Paul Bakkers is de implementatie echter niet alleen een opgave, maar ook een kans: "Niet alleen Europese burgers en ondernemers in Nederland zullen voordeel hebben van het wegnemen van barrières bij grensoverschrijdende activiteiten, ook Nederlanders die in andere Europese landen actief zijn gaan hierdoor makkelijker hun weg vinden." De implementatie van de verordening wordt weliswaar door de betreffende uitvoeringsorganisaties en (mede)overheden zelf uitgevoerd, maar het is tegelijkertijd een gezamenlijke opgave als land. Bovendien zou het zonde zijn om op meerdere plekken tegelijk hetzelfde wiel uit te vinden, zegt hij. Het ligt dus voor de hand om elkaar op te zoeken, zowel in de uitvoering als in de besluitvorming over de implementatie. Om gezamenlijk te werken aan de uitvoering van de implementatie

Gateway

zijn een projectgroep en een stuurgroep SDG-Informeren opgezet.

Lastenluwe implementatie

Henri Rauch, teamleider Digitale Overheid bij de VNG, is een van de leden van de stuurgroep: "De SDG-verordening raakt de dienstverlening van alle Nederlandse gemeenten en het zal grote inspanning vergen om daaraan te voldoen, zo bleek al uit de impactanalyse die wij in 2019 hebben uitgevoerd. Het YourEurope-portaal komt in de plaats van voorzieningen die veel Nederlandse gemeenten al voor anderstaligen hadden ingericht. Aan de andere kant biedt de SDG een kans aan gemeenten om hun dienstverlening te harmoniseren en gezamenlijk te verbeteren. Wij zetten ons als VNG in om samen met het ministerie van BZK tot een lastenluwe implementatie voor gemeenten te komen. Wij willen ook betrokken blijven bij de gesprekken met de Europese Commissie om zo maximaal invloed te hebben op hetgeen uiteindelijk vereist wordt van de SDG-implementatie."

Portalen

Een grote rol is weggelegd voor twee nationale portalen: rijksoverheid.nl/government.nl en ondernemersplein.kvk.nl/business.gov.nl, verwacht Ronald van Oosteroom, plaatsvervangend directeur

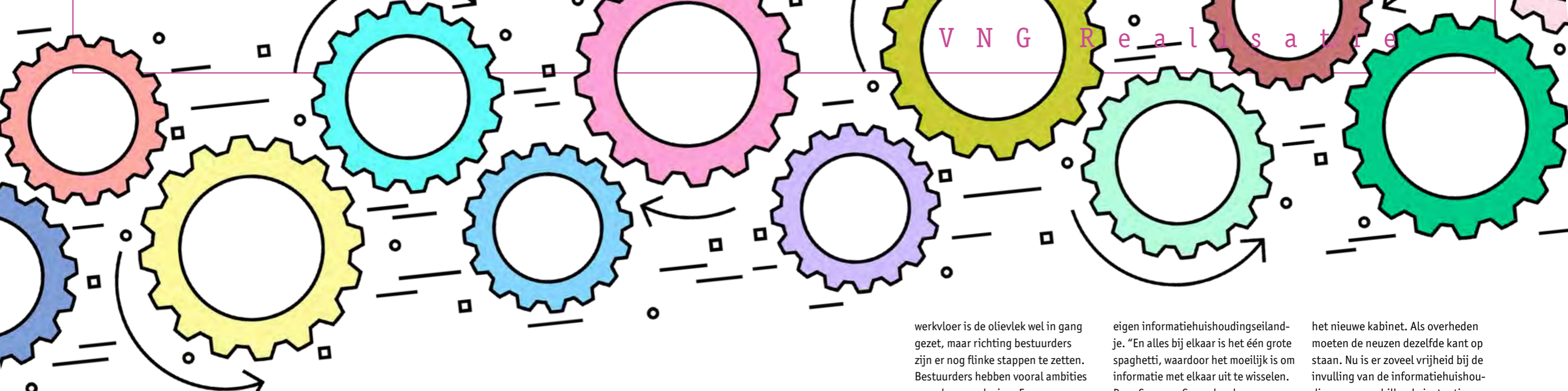


bij de dienst Publiek en Communicatie van het ministerie van Algemene Zaken. "Onze ambitie is burgers een overzichtelijke klantreis te bieden die zij volledig kunnen doorlopen. Tegelijkertijd willen wij decentrale overheden ontzorgen bij het ontsluiten van hun dienstverlening door middel van het aanbieden van generieke teksten." Als het gaat om het bieden van 'Eén antwoord van de overheid' heeft Ondernemersplein al veel ervaring. Het beschikbaar stellen van integrale informatie en functies is via hen al voor een groot deel mogelijk. Léon Willemen, clusterdirecteur segment Publiek bij KVK: "Wij weten hoe belangrijk samenwerking is om ondernemers goed te bedienen en aan verplichtingen te voldoen, zoals invulling geven aan de Dienstenwet. Met Ondernemersplein inclusief het Engelstalige business.gov.nl heeft Nederland een basis voor

samenwerking tussen partners zoals RVO, Belastingdienst, KVK en VNG om gezamenlijk te werken aan de SDG-verplichtingen."

Digitale ambities

De implementatie van SDG is geen eiland in digitaal overheidsland, maar sluit aan op de ambities die al zijn geformuleerd in de Agenda voor de digitale overheidsdienstverlening NL DIGIbeter, ziet ook Hetty Lucassen, MT-lid DG00 bij het ministerie van BZK en voorzitter van de stuurgroep SDG-Informeren: "Deze implementatie biedt ons de kans om op het gebied van onze interne Nederlandse digitale overheidsdienstverlening zaken slimmer te gaan doen en zo voor alle burgers en ondernemers administratieve lasten te verlichten en dienstverlening stapsgewijs verder te verbeteren."



‘Basis op orde’ als opmaat naar één overheid

Eén overheid. Voor de overheid zelf het ideale plaatje en voor het merendeel van de samenleving de grote verwachting. Om dat voor elkaar te krijgen is het een must dat overheden informatie met elkaar uit kunnen wisselen, zodat mensen niet van hokje naar hokje worden gestuurd. Oftewel: de basis van de overheidsinformatiehuishouding moet op orde. Common Ground is daarin voor de gemeenten een belangrijke pijler.

Door Frits de Jong.

Common Ground, de gemeenschappelijke visie op de informatievoorziening binnen en tussen gemeenten, is één van de grote ontwikkelingen binnen de overheid. Het is een ontwikkeling waar Beatrijs de Vries grote bewondering voor heeft. De Vries, gemeentesecretaris van Coevorden en sinds het voorjaar van 2018 lid van de VNG-commissie Informatiesamenleving, waardeert met name

de manier waarop Common Ground tot stand is gebracht. “Dat gebeurt vanaf de werkvloer. Het mooie is dat die mensen op de werkvloer vooral met een realistische blik kijken naar wat er gedaan moet worden. Dat kan niet allemaal in één klap, want de winkel moet ook open blijven”, aldus De Vries, die vindt dat er nog wel het nodige missiewerk verricht moet worden als het gaat om Common Ground. “Op de

werkvloer is de olievlek wel in gang gezet, maar richting bestuurders zijn er nog flinke stappen te zetten. Bestuurders hebben vooral ambities voor de samenleving. En een gemeente is in feite een administratiekantoor en dat is iets waar een bestuurder geen stemmen mee wint. Bovendien hebben bestuurders een perspectief van vier, hooguit acht jaar; Common Ground vraagt nou juist om een lange adem.”

Eilandjes

De Vries benadrukt nog eens dat het voor overheden absoluut een must is om de basis op orde te hebben. “Inwoners en ondernemers moeten het gevoel hebben: de overheid is van en voor ons. Dat betekent dat je de aansluiting met de samenleving móet houden. Op het moment dat inwoners die aansluiting gaan missen omdat een overheid niet meegaat met haar tijd, of als er sprake is van eenrichtingsverkeer, dan raak je als overheid je legitimiteit kwijt. Als je een overheid blijft die zes weken nodig heeft om uit de eigen backoffice, ook al is dat een ‘andere overheid’, informatie te halen, dan mis je de boot en verlies je je geloofwaardigheid als onderdeel van de samenleving.”

Beatrijs de Vries raakt hiermee een gevoelige snaar. Op dit moment hebben overheden allemaal nog hun

eigen informatiehuishoudingseilandje. “En alles bij elkaar is het één grote spaghetti, waardoor het moeilijk is om informatie met elkaar uit te wisselen. Door Common Ground maken gemeenten daarin nu forse slagen. De basis móet op orde. Dat is een randvoorwaarde voor andere dingen, maar wat mij betreft betekent dat vooral hoe overheden gegevens met elkaar uitwisselen. Voor mij is dát de stip aan de horizon. Naar buiten toe moeten wij acteren als één overheid: één overheid die bereikbaar, benaderbaar en toegankelijk is. Daarom ben ik ook zo blij met de Agenda Digitale Overheid (NL DIGIbeter). Die geeft goed aan wat wij, als gemeenten, kunnen doen om die basis op orde te krijgen. De agenda sluit goed aan op Common Ground.”

Stappen verder

De gemeentesecretaris vindt dat alle overheden zich moeten scharen achter NL DIGIbeter en er serieus werk van moeten maken om de door haar geschetste stip aan de horizon te bereiken. “Daarbij hoop ik dat het kabinet de essentie van het ‘als overheid bereikbaar en kenbaar zijn in de samenleving’ nog meer gaat omarmen. Ik hoop ook dat het thema ‘Common Ground: zorgen voor een basis voor gegevensuitwisseling’ hoog op de agenda komt bij de komende coalitiebesprekingen van

het nieuwe kabinet. Als overheden moeten de neuzen dezelfde kant op staan. Nu is er zoveel vrijheid bij de invulling van de informatiehuishouding van verschillende instanties, dat je daar nooit de oorlog mee wint. En dus moet er een partij zijn die af en toe zegt: ‘deze taal spreken we nu met elkaar af en dit is de ruimte die je vervolgens krijgt om je eigen ding te doen.’ Om dat voor elkaar te krijgen zullen wij als gemeenten, als eerste overheid, onze stem beter moeten laten horen. Op een breed terrein zijn wij de eerste overheid en daar zit ons unique selling point. Als gemeenten zijn we al jaren bezig om onze informatievoorziening niet meer vanuit domeinen te organiseren, maar vanuit de mensen of buurten waar het om gaat.”

Het is De Vries duidelijk dat de samenleving niet meer van hokje naar hokje gaat. “Vroeger misschien wel, maar vandaag de dag kan dat niet meer. De terechte verwachting is dat we dat als overheid achter de schermen regelen. Het probleem is dat overheden deels nog op de oude manier zijn georganiseerd. Het goede nieuws is dat gemeenten, als het gaat om het perspectief op hun informatiehuishouding, zeker honderd stappen verder zijn dan het Rijk. Op dit gebied kan het Rijk veel van gemeenten leren.”