

DEEL!

Dáárom regie
op gegevens

Tof Thissen (UWV):
'Beter aansluiten bij de
leefwereld van burgers'

Arjen Gielen (NHG):
'Maatschappelijke wensen
moeten leidend zijn'

Nitesh Bharosa:
'Power to the people'

**Zelf gegevens delen.
Veilig en betrouwbaar.**





‘Als het een verbetering is, dóe het dan vooral’

‘De hoogte van mijn inkomen? Oh dat weet de Belastingdienst wel... Wacht, ik geef jullie toegang tot dat gegeven.’

Het scheelt veel tijd en moeite als je bij het afsluiten van een hypotheek dit tegen je bank kunt zeggen. Geen gedoe met het opvragen en inscannen van stapels papieren, maar pijlsnel, via de digitale snelweg, precies dat gegeven delen wat nodig is om iets geregeld te krijgen.

Dat is mijn toekomstbeeld.

De overheid verzamelt en gebruikt voor al haar taken veel persoonlijke gegevens van burgers. Ze zorgt dat die gegevens correct en actueel zijn, veilig worden opgeslagen, en efficiënt worden gebruikt, maar alleen waar dat mag.

Burgers moeten daarop kunnen vertrouwen. Nu al hebben burgers daarom het recht om in te zien welke gegevens de overheid van hen heeft en waarvoor die worden gebruikt. Ook hebben ze het recht om basisgegevens die de overheid al heeft, zoals geboortedatum, woonadres of inkomen, niet zonder goede reden opnieuw door te hoeven geven aan de overheid.

In het innoveren van onze digitale dienstverlening zijn de afgelopen tijd flinke stappen gezet. Een voorbeeld is de proef met woningbouwcorporaties om mensen die een sociale huurwoning willen huren, informatie over de hoogte van hun inkomen te laten delen vanuit de basisregistratie inkomen. Een ander voorbeeld is MijnOverheid, waar een burger (bijna) al zijn basisgegevens op één plek kan inzien en moet kunnen wijzigen als iets onjuist is.

Nederland hoort hiermee bij de koplopers. Maar het kan en moet beter.

We werken er bijvoorbeeld hard aan dat burgers hun persoonlijke gegevens niet alleen kunnen inzien, maar ook steeds vaker kunnen zien waarvoor deze worden gebruikt. De volgende stap moet worden dat mensen ervoor kunnen kiezen om gegevens te delen met andere organisaties, zoals in de voorbeelden van woningbouwcorporaties of banken die ik eerder noemde.

Nu er een eerste set van spelregels ligt ben ik erg nieuwsgierig naar de volgende fase om regie op gegevens in te richten. Het risico bestaat dat we nu met elkaar gedetailleerd (en lang) gaan praten over ‘hoe’ we in de praktijk met regie op gegevens aan de slag gaan, in plaats van het te gaan doen. Dat is een reflex waar ik als SG tegen probeer te strijden. Als iemand mij vraagt hoe ik ergens tegenaan kijk, dan zeg ik: ‘Nou, als het een verbetering is, dóe het dan vooral’.

Zo werken we samen aan stapsgewijze, continue verbeteringen, aanvullend op wat nu al moet en kan.

Maarten Schurink
Ministerie van BZK

Colofon

Uitgegeven door Programma Regie op Gegevens

Meer informatie via regieopgegevens@ictu.nl

Uitgevoerd door Magazine on the Spot
maart 2020

Teksten Eric Went, René Lamers, Richard Post,
Marijn Kramp, René Lamers

Infographics Loek Weijts

Fotografie Patricia Börger, Edwin Weers

Vormgeving John Stelck



inhoud

8 Duo-interview
Tof Thissen en
Bas den Hollander



36
Column
**Nitesh
Bharosa**

...en verder

6
Gewoon doén!

14
Drie praktijktoetsen:
de uitkomsten

22
Zo denkt met over regie
op gegevens

32
Begin bij de algemene
beginselen van
behoorlijk bestuur

38
Hoe krijg je regie op
jouw eigen leerproces?

46
We moeten groot
durven denken

48
Architectuur die werkt

50
Input voor beleid

18 Interview
Franc Weerwind



42 Interview
Rhodia Maas



24
Triple-interview
Marijn Jansen,
Arjen Gielen en
Greet Prins



Gewoon doén!



In deze editie van het magazine kunt u lezen wat er inmiddels geleerd is in de praktijk en hoe de eerste versie voor het betrouwbaar en veilig delen van gegevens vorm heeft gekregen. Er staat een mooi driegesprek in over ontwerpprincipes en een interview met twee gerenommeerde juristen over welke juridische vraagstukken er nog zijn. Er staan verhalen in over ontwikkelingen als SSI en SBR, maar ook de ervaringen van bestuurders in het onderwijs of wat er geleerd is over regiebeleving bij de praktijktoetsen. Kortom: een veelzijdig geheel wat recht doet aan een complex onderwerp als regie op gegevens.

Wat ons vooral duidelijk is geworden het afgelopen jaar, is dat 'regie op je gegevens hebben' werkt in de praktijk en ook écht meerwaarde heeft. Uit hackathons, Maatschappelijke Kosten-Baten Analyses (MKBA's), werkgroepen rondom het kader, praktijk- en gebruikerstoetsen blijkt dat de mogelijkheden en baten van regie op gegevens potentieel groot zijn, maar dat de uitvoering complex is.

'Regie op gegevens' als concept is voor velen in eerste instantie abstract en ongrijpbaar. Maar zodra mensen eenmaal regie hebben ervaren, blijkt dat ze het fijn vinden om die regie te hebben en te houden. Bijvoorbeeld als zij zelf kunnen bepalen dat de hypotheekverstrekker waar zij een hypotheek willen afsluiten relevante gegevens rechtstreeks mag ontvangen, zonder dat zij zelf met een papierwinkel hoeven te slepen. Of als mensen die een sociale huurwoning willen huren makkelijk kunnen bewijzen dat ze niet meer dan het normbedrag verdienen, enkel via de validatie 'het inkomen van deze persoon is lager dan X'. Het is net als met de smartphone: voordat die bestond, was er ook geen vraag naar. Niemand benoemde uit zichzelf de behoefte aan een smartphone of kon zich een concrete voorstelling maken van wat in wezen een computer op zakformaat is. Inmiddels kunnen we haast niet meer zonder. Eenzelfde fenomeen is zichtbaar bij regie op gegevens.

Nu duidelijk is dat regie op je gegevens hebben werkt en meerwaarde heeft, hopen wij dat het in de praktijk steeds meer vorm gaat krijgen. Natuurlijk zijn er nog vele vragen waar we de komende tijd met elkaar over in gesprek moeten. Bijvoorbeeld: 'wanneer burgers regie op hun gegevens krijgen, welke verantwoordelijkheden hebben zij dan zelf, welke verantwoordelijkheid ligt er bij de partij die de betreffende gegevens beheert, en wat is de verantwoordelijkheid van de organisatie die de gegevens wil ontvangen?'. Of: 'hoe maken we burgers bewust van mogelijke risico's?' en 'wat is de zorgplicht van de overheid?'

Het is belangrijk om de gesprekken te voeren die nodig zijn om hier met elkaar de juiste antwoorden voor te vinden én om in de praktijk mogelijke antwoorden, oplossingen en keuzes te gaan onderzoeken. De inzichten die we met

het programma hebben opgedaan, vatten we aan het eind van dit magazine samen in de vorm van enkele thema's en vragen, als stimulans voor dit verdere onderzoek op zowel praktisch- als beleidsniveau.

We zien dat partijen elkaar opzoeken en de kar gezamenlijk willen en kunnen trekken. Met het programma Regie op Gegevens hebben we een rol gespeeld om zulke samenwerkingen verder vorm te geven. Er is veel goede energie. We hopen dat partijen die energie vasthouden, de ontwikkelingen voortzetten en hun concepten gaan beproeven in de maatschappij. De volgende stap voor regie op gegevens is een kwestie van het gewoon gaan doén. In de praktijk leer je wat er scherper moet of wat er losser kan. En op basis van die inzichten kan het kader voor regie op gegevens verder aangescherpt worden, net als eventuele andere beleidsregels of wetten als dat nodig mocht zijn.

Zodat uiteindelijk iedereen die dat wil zijn zaken digitaal kan regelen; veilig en betrouwbaar.

Giulietta Marani & Sanne Giesen

Programmamanagement Regie op Gegevens



Het delen van gegevens onder regie van de burger; wat komt daar allemaal bij kijken? Deze tekening verbeeldt de onderwerpen en vragen over regie op gegevens waarover we in 2020 met elkaar in gesprek zouden moeten gaan.

‘Beter aansluiten bij de leefwereld van burgers’



Hoe zou de overheidsdienstverlening van de toekomst – en in het bijzonder het delen van gegevens onder regie van burgers met private dienstverleners – eruit moeten zien?

Bas den Hollander (Directeur Digitale Overheid bij het ministerie van BZK) en **Tof Thissen** (directeur UWV, divisie WERKbedrijf) geven hun visie op de mogelijkheden, spelregels, verwachtingen en verantwoordelijkheden.





Regie op gegevens kan de wereld van de gegevensverstreking een stuk eenvoudiger maken, daar zijn Bas den Hollander en Tof Thissen het over eens. “Het belangrijkste effect ligt misschien wel in het delen van je persoonlijke gegevens met private partijen”, zegt Den Hollander. “Zodat je geen uittreksels meer hoeft op te halen bij de overheid, geen zoektocht hoeft te doen naar een papiertje in je eigen archief, hypotheek-aanbieders die je sneller en beter een offerte kunnen doen. Al dat soort dingen.”

“En laten we de zorg niet vergeten”, haakt Thissen in. “Hoe vaak word je in de zorgverlening niet van het kastje naar de muur gestuurd? Zelfs als goed ingevoerde burger kun je soms door de bomen het bos niet meer zien, laat staan als je het allemaal niet zo goed snapt. Dat kan beter en eenvoudiger. En hoewel het delen van gezondheidsgegevens in het kader van de privacy een delicaat onderwerp is, wordt de wens voor verbetering van het systeem volgens mij breed gedragen. Ik bedoel: als ik een hartaanval krijg, vind ik het persoonlijk wel prettig dat de artsen vrij toegang hebben tot mijn relevante gezondheidsgegevens.”

Beter aansluiten

Een grote bron van ergernis voor burgers is het feit dat ze regelmatig gegevens moeten aanleveren waarvan ze veronderstellen dat deze al bekend zijn bij de diverse instanties. “De verwachting is dat ministeries, gemeenten, de belastingdienst, maar ook zorginstellingen en banken onderling met elkaar communiceren. Voor de burger is de overheid vaak één ondeelbaar geheel”, zegt Thissen. “Mensen die bij het UWV komen verwachten bijvoorbeeld dat wij tijdens de intake al op de hoogte zijn van hun gezondheidssituatie. Dat is dus niet zo. Wij mogen daar alleen iets over weten als de cliënt ons dat persoonlijk vertelt. Met als gevolg dat iemand op verschillende plekken steeds hetzelfde verhaal moet vertellen.” “De dienstverlening moet in zijn algemeenheid beter aansluiten bij de leefwereld van burgers. Als het om dienstverlening van de overheid gaat, ligt er een belangrijke opgave om het aanbod rondom levensgebeurtenissen verder te versterken. Dus in een gecoördineerde samenwerking tussen overheden, maar – afhankelijk van het soort gebeurtenis – ook in enige afstemming met relevante private dienstverleners”, beaamt Den Hollander.

Kwaliteit

Regie op gegevens kan ook een impuls geven aan de kwaliteit van gegevensuitwisseling, denkt Den Hollander. “Inherent aan dit proces is dat het gebruik van de gegevens door de persoon zélf zal toenemen, en daarmee ook de controle op actualiteit en juistheid. Correcties aanbrengeen gaat makkelijker worden met en door regie. Meer kwaliteit verkleint kansen op sores, foute beslissingen en herstelwerk.”

Daar komt bij dat we de menselijke maat niet uit het oog mogen verliezen, vindt Thissen. “Situaties als ‘system says no en daarmee uit’ moeten we niet willen. Ik kwam zelf in zo’n situatie terecht toen mijn toegangspas voor de kantoren van mijn werk niet werkte. Volgens het computersysteem was er een tweede pas in gebruik, wat niet is toegestaan. Maar ik heb dus helemaal geen tweede pas. Toch bleef de beveiligingsbeambte volhouden dat dit wel het geval was. Met veel moeite kon ik haar overtuigen om even uit dat systeem te stappen en de situatie persoonlijk op te lossen.”

Initiatief nemen

Thissen: “De overheid doet in toenemende mate een beroep op de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van mensen. Of het nu gaat om zorg of

‘Hoe houden we het vertrouwen van de burger? Ontstaat er geen onbedoelde discriminatie?’

Bas den Hollander

werk en inkomen, er wordt van je verwacht dat je eerst zelf probeert je zaken te regelen. Pas als dat niet lukt, kun je een beroep doen op de overheid. Tegelijkertijd moeten we constateren dat de kloof tussen wie wel en niet meedoet in de samenleving groter lijkt te worden. Laatst was bijvoorbeeld in het nieuws dat mensen met een beperking er flink op achteruit zijn gegaan. De e-overheid biedt kansen om meer initiatief te nemen. Niet: wij gaan pas wat doen als u zich meldt. Maar: u laat iets liggen en daar maken wij u attent op.”

“Als wij bij UWV een inkomensverandering constateren, dan moet die informatie toch kunnen worden doorgezet aan een gemeente, die vervolgens de persoon in kwestie kan benaderen over huurtoeslag? Pensioenen, toeslagen waar mensen recht op hebben; daar moeten burgers toch actief over worden benaderd? Volgens hetzelfde principe als wanneer je een melding krijgt dat je paspoort bijna verloopt. In mijn ogen mag de overheid pas een beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van burgers als die dienstverlening beter op orde is.”

Gedeelde verantwoordelijkheid

Gevraagd naar de veranderingen in de dienstverlening van de overheid die nú noodzakelijk zijn, stipt Den Hollander dezelfde aspecten aan als Thissen. “Inclusie is een belangrijk item. Uit recent gebruikersonderzoek blijkt de interesse gering als je mensen in het algemeen vraagt of ze regie op hun gegevens zouden willen. De noodzaak wordt pas herkenbaar aan de

hand van specifieke voorbeelden. Inzage in eigen gegevens en uitleg welke andere instanties je gegevens krijgen en mogen gebruiken, dat vinden burgers doorgaans wel belangrijke opties.”

“We moeten iedereen blijven bereiken. Ook mensen die bureaucratisch en digitaal minder vaardig zijn, zelfs de zorg- en overheidsmijders. We zetten bij alle ontwikkelingen in op onderzoek met en voor eindgebruikers. Daarnaast moeten we borgen dat algoritmen en hulpmiddelen in het proces van dienst verlenen op een verantwoorde manier worden ingezet. Hoe houden we het vertrouwen van de burger? Ontstaat er geen onbedoelde discriminatie?”

Den Hollander staat een model voor van gedeelde verantwoordelijkheid. “Er is niet één rol voor ‘de’ overheid. Voor mij en BZK is vooral van belang dat we een stelsel zien groeien dat tot evenwichtige uitkomsten komt. Daarvoor moeten we juist de diverse rollen van verschillende partijen en hun verantwoordelijkheden goed blijven duiden of scherper definiëren. Denk aan de registratiehouder, aan de burger of ondernemer zelf, aan de intermediaire diensten - publiek of privaat. Op hoofdlijnen verandert regie op gegevens niets aan de verantwoordelijkheid die al bij burgers ligt. In de vormgeving van overheidsdienstverlening zal hoogstens nog iets meer ruimte worden geboden aan burgers die zelf meer aan de knoppen willen zitten.” ▶



‘Situaties als “system says no en daarmee uit” moeten we niet willen’

Tof Thissen

18+

Arina is net 18 geworden. Ze is officieel volwassen, mag vanaf nu stemmen en als ze haar rijbewijs heeft gehaald mag ze zelfstandig autorijden. Op financieel gebied verandert er veel voor haar. Ze moet voortaan haar eigen geldzaken regelen, mag abonnementen afsluiten en is verantwoordelijk voor eventuele schulden, betalingsachterstanden en afgesloten contracten. Als ze uit huis wil moet ze zichzelf inschrijven voor bijvoorbeeld een studentenwoning. Daarvoor zal ze onder andere een kopie van haar identiteitsbewijs en een geldig studiebewijs moeten verstrekken. Omdat Arina bijna alles in haar leven digitaal doet, zou het voor haar handig zijn als zij zelf rechtstreeks deze specifieke gegevens kan delen. Zelf, veilig en snel digitaal haar zaken regelen, dat past bij haar.

Arina's voorbeeld illustreert hoe regie op je gegevens kan helpen bij het regelen van zaken in je leven. Meer voorbeelden lezen of zelf voorbeelden aandragen? Kom meedoen in onze community op rog.pleio.nl.

**Zelf gegevens delen.
Veilig en betrouwbaar.**



Bas den Hollander:

'Hoopvolle startsituatie'

"Naar mijn idee staan we nog maar aan het begin van de ontwikkelingen. We hebben een beleidsagenda en een beleidsbrief met voornemens, maar nog geen planning voor de middellange termijn. In de beleidsagenda NL Digibeter is vastgelegd hoe wij als overheid de verdere digitalisering van onze taakuitvoering gaan vormgeven, en dan vooral ons contact met bedrijven, ondernemers en burgers. Thema's zijn bijvoorbeeld: versterking van het innovatief vermogen van de overheid, het toegankelijker maken van diensten, het beschermen van grondrechten en publieke waarden, en het persoonlijker maken van dienstverlening."

"De beleidsbrief Regie op gegevens schetst hoe de overheid meer grip geeft aan burgers op hun eigen overheidsgegevens. Dat past bij het persoonlijker maken van dienstverlening en bij het beschermen van grondrechten en publieke waarden. De bedoeling is dat je leven er makkelijker van wordt en je meer autonomie ervaart in je contact met de overheid, maar ook met private dienstverleners waarmee je je gegevens zou kunnen delen."

"We staan dus aan het begin, maar we zitten in een hoopvolle startsituatie. Het breed aanwezige besef dat we met

zijn allen spelregels en stelselafspraken nodig hebben, zie ik als een goede uitgangspositie. Voor ons – het kabinet, onze minister of staatssecretaris, vanuit beleid – is het noodzaak om te komen tot een ordelijker dialoog over het te belopen pad. We moeten in gesprek met gemeenten, uitvoeringsorganisaties en vooral publieke registerbeheerders, maar ook met intermediaire partijen en met vertegenwoordigers van de eindgebruikers. Allereerst of we, naast en als invulling van algemene regels zoals AVG en Algemene Wet Bestuursrecht, enkele generieke spelregels en uitgangspunten voor het delen van gegevens kunnen vaststellen. En als dat lukt, of we die een verankering kunnen geven in de tweede tranche van de Wet Digitale Overheid."

"Op basis van de eerste rapporten van proefprojecten en pilots die door het programma Regie op Gegevens zijn gefaciliteerd, zou ik verder willen kijken wat we van elkaar nodig hebben. Het gesprek daarover intensiveren en ordenen, is iets wat ik me aantrek. Dit voorjaar nog hoop ik een aanvullend initiatief te kunnen nemen. Ik hoop dat we binnen twee jaar de eerste private providers van regiehulpmiddelen zien, die op basis van de geformuleerde spelregels, met eindgebruikers en dienstverleners, een mooi marktgebied beginnen op te bouwen. Misschien is dat iets te snel en hebben we daarvoor een iets langere periode nodig, maar wat je in dit hele proces graag wilt is dat de maatschappelijke baten merkbaar worden."

Tof Thissen:

'Er gebeuren oer stomme dingen'

"In het sociaal domein is zoveel meer mogelijk met uitwisseling van gegevens. Als UWV zitten wij op een gouden berg met data. Als we daarmee mensen kunnen helpen om werk te vinden, moeten we toch niet huiverig zijn om die data te benutten? Als wij bepaalde trends ontdekken in onze cijfers, waarom zouden we die niet omzetten in beleid? Uiteraard met in achtname van de privacy van mensen. Er zijn koppelingen die je niet moet willen, bijvoorbeeld als het iemands gezondheidssituatie betreft. Maar je kunt met elkaar afspreken welke gegevens openbaar zijn en welke gegevens pas inzichtelijk zijn na toestemming van de burger."

"Laten we eens uitgaan van het verbeteren van pijnpunten in plaats van ons te richten op de bezwaren. Er gebeuren nu oer stomme dingen. Cliënten die bij ons een traject hebben doorlopen en daarna de maximale WW uitkeringstermijn bereiken, komen vervolgens onder de hoede van de gemeente. Het zou toch makkelijk zijn als wij in die gevallen gegevens of een compleet dossier kunnen overdragen via het BSN-nummer van die persoon? Die overdracht is wettelijk niet toegestaan, waardoor het risico bestaat dat mensen in een gat vallen."

"Een ander, positief, voorbeeld: als je onverhoopt werkeloos wordt, is het fijn dat je dankzij de uitwisseling van gegevens op de UWV website zelf kunt uitrekenen hoe hoog je uitkering is en voor hoe lang. Als je snel duidelijkheid en inzicht hebt, ga je toch heel anders een gesprek in bij het UWV dan als je nog geen idee hebt waar je aan toe bent? Dan heb je toch veel meer energie om snel weer ergens aan de slag te gaan?"

3 PRAKTIJKTOESTEN: DE UITKOMSTEN

HACKATHON-WINNAARS ONDERZOEKEN OF OPLOSSINGEN WERKEN IN DE PRAKTIJK

Wat vinden potentiële gebruikers van nieuwe concepten voor het veilig en betrouwbaar delen van gegevens? Praktijktoetsen kunnen daarin duidelijkheid verschaffen. Drie winnaars van de Regie op Gegevens hackathon 'Van concept naar praktijktoets' hebben zo'n toets uitgevoerd voor hun oplossingen rondom het toewijzen van een sociale huurwoning, overlijden van een naaste en verhuizen.



INKOMENSTOETS VOOR SOCIALE HUURWONING

Huurders en corporaties zien veel voordelen

Om een sociale huurwoning te mogen huren, moet een huurder voldoen aan de gestelde inkomenseisen. Met een inkomstenstoets wordt dit gecontroleerd. Rabobank bedacht een *identity wallet* waarbij *blockchain technologie* wordt gebruikt om de inkomstenstoets op een andere wijze te kunnen uitvoeren.

Om dataminimalisatie van de privacygevoelige inkomensgegevens mogelijk te maken, wordt gebruik gemaakt van een zogenaamd *zero knowledge proof protocol*, ontwikkeld door Deloitte. Het idee is dat een huurder in de toekomst zijn financiële gegevens kan ophalen bij de Belastingdienst en met behulp van de *identity wallet* de inkomstenstoets kan uitvoeren. De huurder deelt vervolgens enkel en alleen de uitkomst van de inkomstenstoets met de woningcorporatie. Maar wat vinden potentiële gebruikers ervan?

Maximale score

De oplossing is voorgelegd aan huurders en medewerkers van twintig woningcorporaties. De huurders zijn enthousiast over de oplossing met een *identity wallet*. Zij ervaren de handelingen die nodig zijn voor de bestaande toets als ingewikkeld en geven de nieuwe oplossing qua gebruikersgemak de maximale score. Ook ervaren zij op deze manier voldoende regie over hun gegevens te hebben: ze weten beter wat er gebeurt in het proces en weten daarmee ook waar ze aan toe zijn. Of zoals een van de testers het uitdrukt: 'Dus alleen de uitslag van de toets wordt gedeeld? Dat is netjes! Haast te netjes'. Daar staat wel tegenover dat zij het concept 'controle over je data' vrij abstract vinden. Men moet het eerst ervaren om te begrijpen wat regie op gegevens voor hen in kan houden.

Fotografie: Rob Römer

Problem en solution fit

Bij de corporaties ervaart 64 procent de methode via de *identity wallet* als 'problem fit'. Wat zij waarderen is dat de *identity wallet* de problemen die zij ervaren rondom de huidige inkomstenstoets grotendeels wegneemt. Nu weten corporaties vaak niet of de aangeleverde data correct is, worden er fouten gemaakt in de verwerking ervan en dat kost veel tijd, zeker als dossiers incompleet zijn. Daarnaast ontvangen woningcorporaties veel meer data dan ze zouden willen: alleen de uitkomst van de toets zou volstaan om een woning wel of niet toegewezen te kunnen krijgen. Via de oplossing van de



NA VERHUIZEN JE NIEUWE ADRES DOORGEVEN

'Met een muisklik weet ik waar ik aan toe ben'

Digi.me is een interoperabel framework waar veel verschillende partijen op kunnen inpakken. Zodat de burger conform de AVG op een (privacy)veilige manier regie over eigen gegevens kan nemen en vervolgens die kunnen delen met dienstverleners naar eigen keuze. Zoals bijvoorbeeld bij een verhuizing. Hoe kan je dan gemakkelijk en gevalideerd je nieuwe adres delen met dienstverleners buiten de overheid?

identity wallet worden deze problemen voldoende onderkend, zo oordelen de corporaties. De nieuwe methode maakt bovendien dat er minder controle nodig is, en is daarmee in de ogen van corporatiemedewerkers zeker ook 'solution fit'. Van de twintig corporaties die hebben meegedaan aan de praktijktoets heeft de helft aangegeven ook mee te willen doen met een uitgebreidere pilot. De volgende stap is om de oplossing nu nog uitgebreider in de praktijk te toetsen met een bredere doelgroep, stellen de ontwikkelaars. Zodat ook huurders die minder digitaal onderlegd zijn er een gevoel bij gaan krijgen.

Digi.me had voor deze gebruikerstoets gefocust op verhuizingen in de gemeente Ede. Uit de proef blijkt dat de dertien deelnemers aan de praktijktoets behoorlijk positief zijn over deze digitale 'postbus omgeving'. In de praktijktoets konden gebruikers, middels een test DigiD hun uittreksel BRP en de verhuisinstructie opvragen en wegschrijven naar hun digitale kluis. Dit werd voorzien van hoogwaardige bronvermelding (validated claim van de overheid). Doordat burger direct over de attributen van hun digitaal uittreksel beschikt (Overheidsdata/BRP), en die niet in eigen kluis kan muteren, kunnen dienstverleners deze gevalideerde brondata bij de burger opvragen, dan wel (zero-knowledge-proof) inzien. Deze datadeling vind plaats conform een AVG gestoeld toestemmingscertificaat. Men vond het voeren van regie met behulp van digi.me efficiënt, eenvoudig en overzichtelijk, omdat de burger centraal werd gesteld en zelf regie kon voeren over brondata en toestemming kon geven voor datadelingen.

'Met een muisklik weet ik wat ik bij wie heb uitstaan', was de enthousiaste reactie van een deelnemer. Een ander merkte op: 'Zeker nu ik weet dat ik data naar mij toe kan halen, wil ik dat ook kunnen doen'. Wel waren ook hier verbeterpunten aan de orde; het werken met zowel computer als smartphone is wellicht niet voor iedereen geschikt. En ook kwamen vragen naar boven over de betrouwbaarheid en bekendheid met digi.me zelf.

Neutrale instantie

Volgens de ontwikkelaars van Digi.me werd in de praktijktoets duidelijk dat de testers, door het werken met deze regietoepassing, een goed beeld hebben gekregen bij hun eigen privacy en persoonlijk datamanagement. Wel kwam naar voren dat men graag geholpen wil worden bij het voeren van regie op gegevens; een betrouwbare, neutrale instantie die kan attenderen op veilige middelen hiervoor. ▶

EEN VERTEGENWOORDIGER AANWIJZEN VOOR NA JE OVERLIJDEN

Prototype scoort veel zevens en achten

Bij leven een vertegenwoordiger benoemen die na jouw overlijden jouw zaken kan behartigen. Maar die pas bij jouw persoonlijke gegevens kan nadat jij overleden bent: dat is wat het initiatief van Schluss en Volksbank beoogt, een digitale plek waarin je dit soort zaken kunt regelen. Een concept dat breder toepasbaar is, denken de ontwikkelaars. In meerdere situaties en fases in je leven waarin jij het relevant vindt om gegevens zelf te verzamelen en te delen met anderen. Ook op andere momenten dat je zelf even niet meer bij machte bent om je zaken te regelen. Maar hoe denken gebruikers over deze oplossing?

Achttien testgebruikers kregen ter toetsing een klikbaar prototype voorgeschoteld. Hun algemene oordeel was positief. Zij beoordeelden de Schluss-app veelal met zevens en achten, onder andere voor overzichtelijkheid en flow in de app, waarbij de gebruiker wordt 'meegenomen' langs alle stappen en mogelijkheden.

Toch valt er ook nog wel iets te verbeteren, vindt de testgroep. Zo wordt de registratie voor een Schluss app weliswaar als probleemloos ervaren, maar geven de testers aan dat zij belang hechten aan identificatie via bekende en betrouwbare middelen van de overheid, bijvoorbeeld via DigiD en liever niet via iDIN. Ook hebben sommigen het idee dat zij via de testomgeving hun gegevens met Schluss zelf delen, iets wat juist niet het geval is.

"Hoe kan ik deze app vertrouwen?", dat is een vraag die na afloop nog wel leefde bij de testgebruikers. De praktijktoets



Marie José Hoefmans

laat zien dat voldoende toelichting en mogelijk ook ondersteuning bij eerste gebruik van dergelijke regietoepassingen nuttig kan zijn.

Intelligentie toevoegen

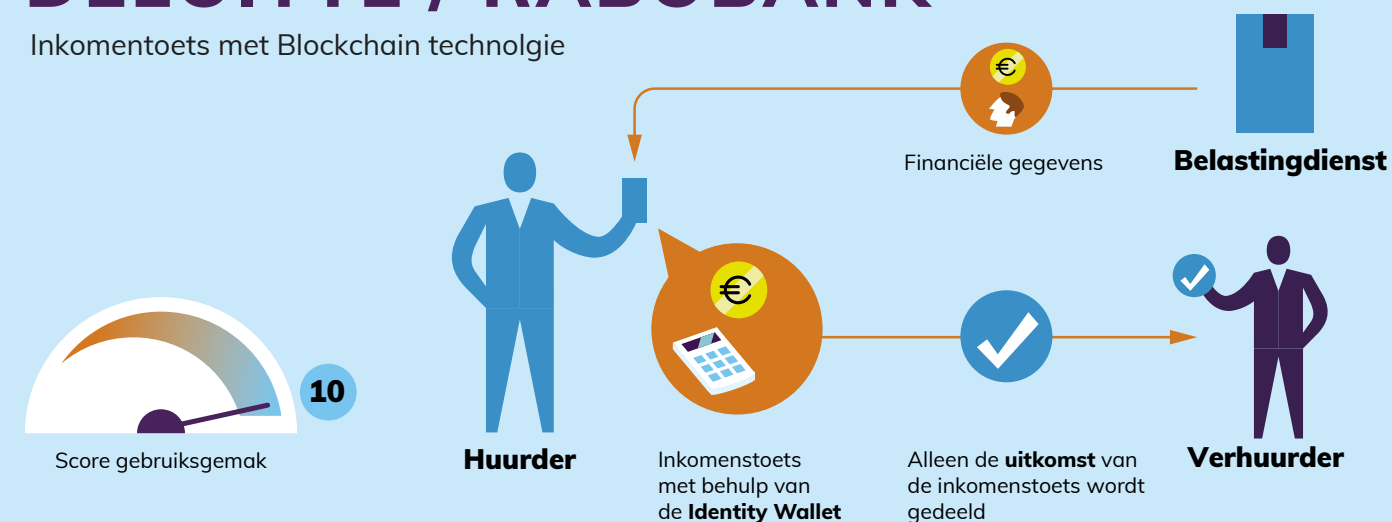
De volgende stap is nu om het klikbaar prototype verder te ontwikkelen om daarmee een proefopstelling met echte techniek te bouwen en vervolgens een Minimum Viable Product (MVP) op te leveren. Waarbij tevens onderzocht zal worden of er 'intelligentie' aan de toepassing kan worden toegevoegd. De app zou in dat geval bijvoorbeeld kunnen helpen met notificaties die al het regelwerk rondom een overlijden kunnen vergemakkelijken zoals: 'Ik zie dat er een testament is' of 'Ik zie dat er bankrekeningen zijn'. Een stukje proactieve dienstverlening dus. Op die manier kan Schluss ook op andere manieren hulp bieden. ■

DÁÁROM PRAKTIJKTOESTEN

Maar al te vaak worden briljante ideeën en toepassingen te weinig op potentiële gebruikers getest. Praktijktoetsen zijn bedoeld om deze ideeën wel grondig te toetsen: maken ze waar wat ze beogen en heeft de burger of ondernemer hier daadwerkelijk wat aan? Voor Regie op Gegevens zijn de toetsen, geënt op zogenaamde life events, ook een manier om het kader voor regie op gegevens en de daarin beschreven ontwerpprincipes te testen: zijn de principes valide? Zijn er wellicht onderwerpen waar we niet aan gedacht hebben? Maar ook: welke generieke vraagstukken liggen er nu nog? Een gebruikerstoets helpt om daar nuttige informatie over boven water te krijgen.

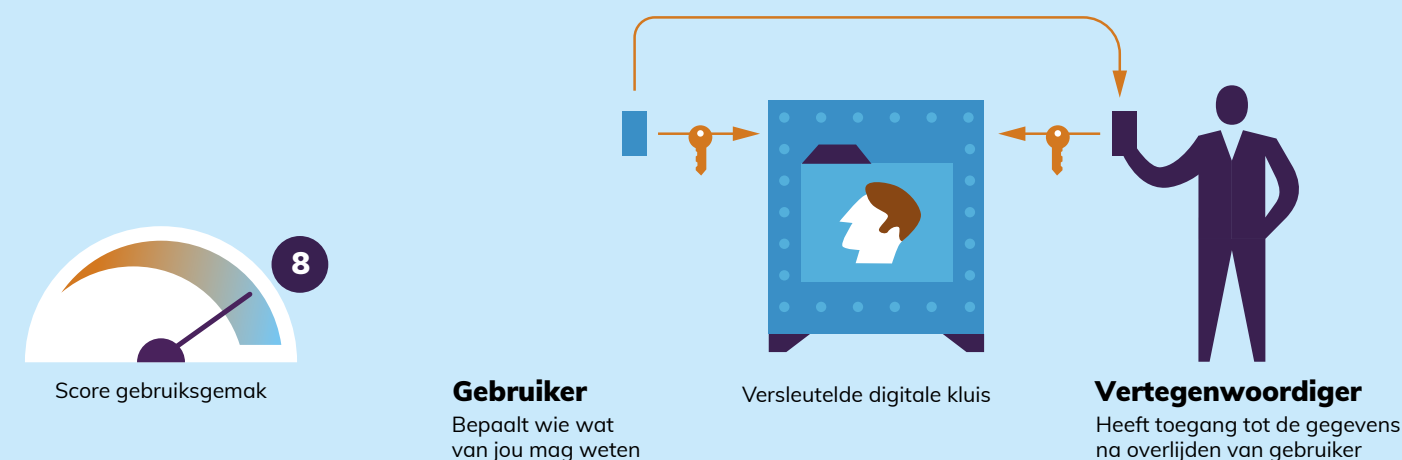
DELOITTE / RABOBANK

Inkomentoets met Blockchain technologie



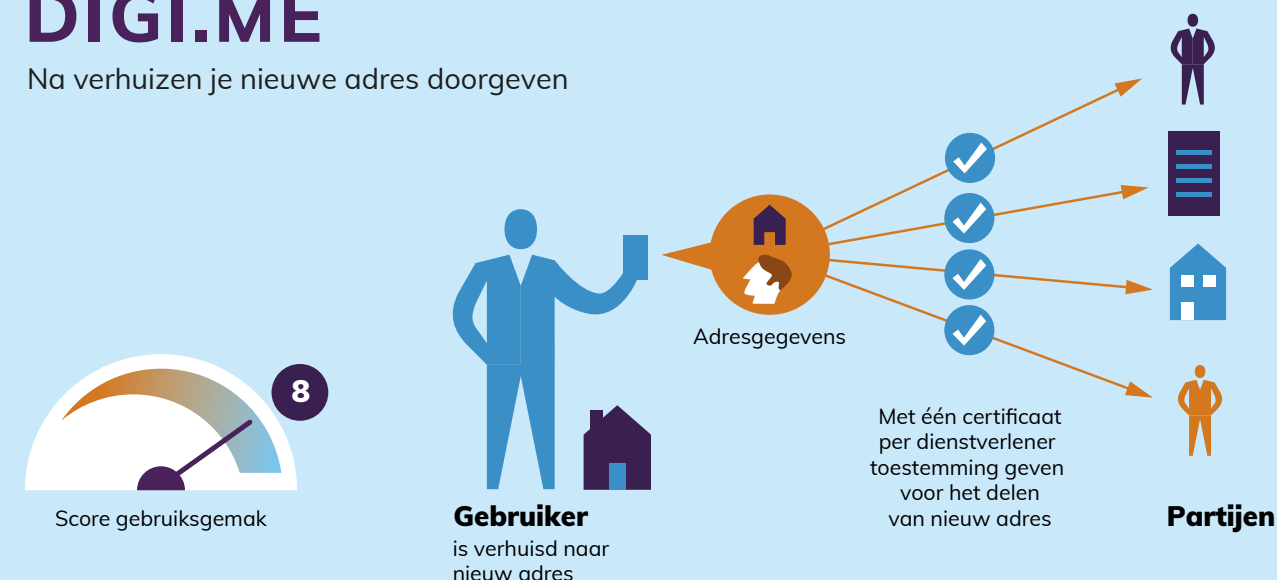
SCHLUSS

Vertegenwoordiger aanwijzen voor na je overlijden



DIGI.ME

Na verhuizen je nieuwe adres doorgeven



‘Dienstverlening op maat vraagt om bestuurlijke awareness’

Om meer maatwerk te kunnen bieden in de dienstverlening aan inwoners moeten gemeenten op digitaal gebied meer samenwerken. Met programma's als 'Common Ground' en 'Samen Organiseren' investeert de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) hierin. "In onze dienstverlening moeten we inwoners altijd centraal stellen", vindt **Franc Weerwind**, burgemeester van Almere en voorzitter van de commissie Informatiesamenleving van de VNG. "Dat vraagt om bestuurlijke awareness."

Papier én digitaal

"Graag wil ik beginnen met een pleidooi om inclusief te blijven kijken naar onze dienstverlening, dus papier én digitaal. Zo'n 2,5 miljoen Nederlanders hebben nog steeds moeite met het gebruik van digitale apparaten. En 1,2 miljoen Nederlanders heeft zelfs nog nooit van internet gebruik gemaakt. Je kunt als gemeente bij het doorgeven van een verhuizing of voor het aanvragen van een parkeervergunning best een chatbot inzetten om meer dienstverlening op maat te kunnen leveren, maar er is ook een groep mensen die daar geen gebruik van kan maken. Daarom moet de overheid op vele manieren haar diensten aanbieden. Dat geldt trouwens net zo goed voor de particuliere sector."

Verantwoord informatiebeleid

"Digitale processen kennen andere risico's dan onze traditionele 'offline' procedures, en dus is er verantwoord informatiebeleid nodig. Om een voorbeeld te noemen: als ergens foute gegevens worden ingevoerd, werkt dat door in het hele systeem, met mogelijk desastreuze gevolgen voor de persoon die het betreft. Ook moeten we oog hebben voor de machtsbalans als er een te grote afhankelijkheid van slechts een handjevol aanbieders ontstaat. In de VS beheren de Big Five – Apple, Amazon, Google, Microsoft en Facebook – zó veel data. Dat is niet goed. Nog ernstiger vind ik wat er in China gebeurt. Daar gebruikt de overheid data om mensen te controleren. ▶

Franc Weerwind

Burgemeester van Almere en voorzitter van de commissie Informatiesamenleving van de VNG



Studeren



Svend's voorbeeld illustreert hoe regie op je gegevens kan helpen bij het regelen van zaken in je leven. Meer voorbeelden lezen of zelf voorbeelden aandragen? Kom meedoen in onze community op rog.pleio.nl.

Dit is **Svend** uit Kopenhagen. Momenteel studeert hij in Leiden. Om in Nederland te kunnen studeren moest Svend veel regelen. Zijn per soonlijke informatie deelde hij met verschillende instanties die vaak om dezelfde gegevens vroegen. Het zou voor Svend gemakkelijker zijn om zijn gegevens te verzamelen en te beheren in bijvoorbeeld een veilige applicatie op zijn telefoon. Hij kan dan zelf organisaties toestemming geven om zijn gegevens in te zien en te gebruiken. Zodat hij zich daarna weer kan richten op de voorbereiding van zijn tentamen.



**Zelf gegevens delen.
Veilig en betrouwbaar.**

Dat zijn zaken die wij hier in Nederland en in Europa niet willen. Daarom is het zo belangrijk dat een principe als 'regie op gegevens' wordt ingebed in hoe wij digitale overheidsdienstverlening organiseren. Als mensen inzicht hebben in wat er met hun gegevens gebeurt en zelf kunnen aangeven een gegeven te willen delen met een dienstverlener, dan maakt dat hun positie veel sterker en onze dienstverlening persoonsgerichter."

Bestuurlijke awareness

"De beleidsbrief van de minister over regie op gegevens geeft ook de gemeenten een concrete richting om met dit onderwerp aan de slag te gaan; complimenten daarvoor. Die beleidsbrief stelt dat we de inwoner in die digitale dienstverlening continu centraal moeten stellen, dat we goed moeten blijven communiceren en informeren, dat we transparant zijn en dat we zorgen dat inwoners in staat zijn om hun gegevens te beheren en te delen. Dat vraagt bestuurlijke awareness."

Systeem voor checks and balances

Met de VNG-programma's 'Common Ground' en 'Samen Organiseren' zorgen we voor een evenwichtig systeem waarmee gemeenten, van Delfzijl tot Maastricht, hun checks and balances kunnen uitvoeren. Alle 355 gemeenten bieden samen opdrachten aan voor informatiebeheer. Ze houden data dicht bij de bron en er is een gezamenlijk informatiesysteem, iets wat minder complex is dan verschillende systemen. Via 'Samen Organiseren' beogen we meer eenheid en rust te creëren. We maken collectieve afspraken en stemmen digitale processen op elkaar af."

Kwetsbaarheid op de agenda

"De Informatiebeveiligingsdienst van de VNG helpt gemeenten om scherper te krijgen wat hun digitale kwetsbaarheden zijn. Dat is hard nodig. Kijk maar naar Lochem, de Gelderse gemeente die in de zomer van 2019 gehackt werd. Samen met het Nationaal Cyber Security Centrum en de Nationaal Coördinator Terrorisbestrijding en Veiligheid zetten we digitale kwetsbaarheid, met de lessen van Lochem in het achterhoofd, nu stevig op de bestuurlijke agenda."

Dichtbij de inwoners

"De VNG moedigt gemeenten aan om de dienstverlening digitaal te verbeteren. Door samen te werken, kunnen we sneller werken. En we leren veel van programma's als 'Common Ground' en 'Samen Organiseren'. Niet voor niets zie ik in het kabinetsstandpunt over regie op gegevens veel terug van



'Private partijen zie ik niet als Angstgegners'

hoe wij naar dit onderwerp kijken. En terecht, want gemeenten staan dichtbij de inwoners en onze ervaringen zijn waardevol. Op rijksniveau lijkt het me overigens wel beter als er in de toekomst nog maar één departement over dit onderwerp gaat; nu zijn dat nog drie ministeries."

Geen Angstgegners

"Als we onze inwoners en hun leven centraal willen stellen, dan móeten we ook met private partners samenwerken. Soms worden private partijen als een soort Angstgegners gezien, maar ik zie veel meer dat ons verbindt. Ze hebben andere bedrijfsmodellen, maar ook zij hebben belang bij tevreden klanten. Ook bij hen speelt de vraag hoe zij mensen betrekken bij het delen van hun gegevens. Als VNG hebben we gesprekken met VNO-NCW, koepelorganisaties en we betrekken de SER. Die brede samenwerking is waardevol. Waarbij we natuurlijk niet moeten vergeten om vooral ook steeds inwoners tussentijds te consulteren en te reflecteren of de ontwikkelingen aansluiten bij hun behoeften. Want uiteindelijk staan zij centraal." ■

Zo denkt men over regie op gegevens

Onderzoeksanpak

Deze inzichten zijn afkomstig uit twee onderzoeken naar het burgerperspectief op regie op gegevens, te weten een kwalitatief onderzoek door MARE Research, in de vorm van een individueel interview van 60 minuten (op een onderzoekslocatie) en 90 minuten (bij de mensen thuis), onder 16 mensen. En een onderzoek onder 61 mensen, uitgevoerd door TrueTalk op basis van hun 'Café Bepp-onderzoeksmethode'. De beide onderzoeken zijn uitgevoerd in opdracht van ICTU, Programma Regie op gegevens. Het programma Mens Centraal heeft een adviserende rol gehad bij het onderzoek.

Alleen overheden mogen onderling gegevens uitwisselen

Regie op gegevens wordt vooral gezien als een systeem van overheidsdiensten en eventueel semioverheden die onderling gegevens uitwisselen. Commerciële organisaties mogen, in de beleving van mensen, alleen toestemming vragen om specifieke gegevens te mogen gebruiken en zij moeten uitleggen waarvoor zij die nodig hebben. De burger treedt dan op als toestemmingsverlener. Van overheidsdiensten verwachten burgers dat ze zowel vooraf toestemming vragen, als achteraf aangeven dat specifieke data zijn gebruikt of gedeeld.

Behoeften rondom het uitwisselen van gegevens

PRIMAIRE BEHOEFTE

- Gebruiksvriendelijker en gemakkelijker maken ('Minder gedoe');
- Snellere afhandeling;
- Meer overzicht van de te zetten stappen.

SECUNDAIRE BEHOEFTE

- Minder vaak opnieuw dezelfde gegevens moeten aanleveren rondom één en dezelfde (levens)gebeurtenis;
- Vaker automatisch doorgeven van gegevens (zij het alleen tussen overheden onderling);
- Minder 'onnodige' berichtgeving indien een situatie ongewijzigd is, zoals een standaard periodieke bevestiging;
- Meer feedback of informatie over voortgang;
- Betere bescherming van privacy door meer inzicht in en controle op welke gegevens bij welke organisaties bekend zijn.

Er is een onbewuste behoefte aan regie op gegevens

Het onderwerp regie op gegevens vergt veel uitleg en ook dan zijn zowel de implicaties als de invulling ervan moeilijk voor te stellen. In het dagelijks leven wordt het niet hebben van regie op gegevens ook nauwelijks als een probleem ervaren. Maar in de praktijk doen zich desgevraagd wel degelijk - voornamelijk praktische - problemen voor rondom de uitwisseling van persoonsgegevens. Bijvoorbeeld het herhaaldelijk moeten aanleveren van dezelfde gegevens rondom één levensgebeurtenis.

Mensen uiten niet uit zichzelf een directe behoefte aan (meer) regie op gegevens, omdat ze op basis van de huidige praktijk zich niet bewust zijn dat zij meer regie zouden kunnen hebben. Doorpratend over het concept blijkt dat ze meer regie echter wel heel wenselijk vinden. Een toekomstbeeld waarin de burger centraal wordt gesteld en meer regie krijgt op zijn eigen gegevens wordt positief ontvangen door mensen: zij verwachten dat meer regie op gegevens het uitwisselen van gegevens efficiënter zal maken én dat de privacy beter gewaarborgd is. Hierbij is wel sprake van een hiërarchie: het belangrijkste aspect is voor hen het vergemakkelijken en versnellen van het uitwisselen van persoonsgegevens met een organisatie (taak); een minder belangrijk aspect is voor hen het waarborgen van veiligheid en privacy (voorwaarde) wanneer dit gedaan wordt. Er is sprake van een zekere discrepantie tussen 'privacy'-besef en het feitelijk handelen. "Je levert gewoon de gegevens aan die nodig zijn."

Beelden van mensen bij het zelf kunnen delen van gegevens

Al pratende over de mogelijke manieren waarop 'regie op je gegevens hebben' vorm zou kunnen krijgen, formuleren de meeste mensen een (vorm van een) centraal (digitaal) systeem, waarin data bijeenkomt en de burger onder andere bepaalt welke gegevens met wie gedeeld mogen worden. Men verwacht een omgeving zoals mijnoverheid.nl waar men inlogt met DigiD: een verzamelplek van gegevens, gelijk aan een online kluis met dossiermappen, documenten en een profiel met persoonsgegevens.

Beelden van mensen bij regie op gegevens

Vanwege de complexiteit van het onderwerp komen burgers niet eenvoudig tot een compleet beeld van de mogelijkheden en kansen. Wanneer mensen zelf drie aspecten van regie op gegevens mogen prioriteren, wordt de volgende volgorde aangegeven:

- 1 Systeem van toestemming.** Wanneer de burger bepaalt welke organisatie gegevens mag verwerken (zoals het gebruiken en delen van gegevens) biedt dat overzicht, veiligheid (privacy) en zal dat de efficiëntie ten goede komen.
- 2 Overzicht van gegevens per organisatie.** Een dergelijk overzicht brengt transparantie in de tot nu tot onoverzichtelijke situatie en biedt de mogelijkheid om te controleren.
- 3 Mogelijkheid tot aanpassen of verwijderen.** Dit stelt in zekere mate gerust omdat fouten of verouderde data aangepast kunnen worden en daarmee schade kan worden voorkomen.

Mensen hechten minder waarde aan de mogelijkheid om inzicht te krijgen in welke gegevens precies gebruikt zijn voor het verlenen van een specifieke dienst. Zij denken dat met het geven van dit soort inzichten het juist ingewikkelder en tijdrovender wordt.

Mensen hebben weinig inzicht in welke persoonsgegevens de overheid van hen heeft

Mensen gaan ervan uit dat de overheid heel veel over burgers weet. Over het algemeen weten ze niet over welke gegevens de overheid beschikt en overschatten ze de uitwisseling van gegevens tussen overheidsdiensten. Ze denken dat informatie vrijelijk tussen alle overheidsorganisaties uitgewisseld wordt. Sommigen vinden dat alleen maar handig, anderen geven aan dat ze er toch geen controle over hebben (en het dus maar accepteren zoals het is) en een minderheid van de burgers begint over privacy, mogelijke hackers en het risico op het stelen van gegevens. Maar over het algemeen is er een basishouding van vertrouwen: de overheid wordt gezien als een betrouwbare partij wanneer het gaat over het opslaan van persoonsgegevens: "Het zal wel goed gaan, het is de overheid".

‘Maatschappelijke wensen moeten leidend zijn’



Wat zijn nut en noodzaak van een kader voor regie op gegevens? Wat hebben we aan zogenaamde ontwerpprincipes? En hoe gaan we ervoor zorgen dat dit raamwerk meer dan een wenselijke werkelijkheid wordt? Aan het woord **Marijn Jansen** (hoogleraar ICT en Governance aan de TU Delft), **Arjen Gielen** (directeur van Nationale Hypotheek Garantie) en **Greet Prins** (voorzitter van de Raad van Bestuur van Philadelphia Zorg)

Gegevens zijn overal en steeds makkelijker te kopiëren. Wil je daar regie op kunnen voeren, dan zal er samengewerkt moeten worden om op systematische wijze de juiste en correcte gegevens te delen. Dan is er een raamwerk nodig over hoe je gegevens met elkaar deelt. Ontwerpprincipes en een kader voor het delen van gegevens zijn middelen om dat te organiseren en versnellen. Zodat je niet telkens opnieuw het wiel hoeft uit te vinden.

Dat is kort samengevat de visie van Marijn Janssen, hoogleraar ICT en Governance aan de TU Delft. Hij is een fervent voorstander van zo'n kader, uitgewerkt door het programma Regie op Gegevens. Neem de Syri-affaire, van juli vorig jaar, waarbij lukraak allemaal datasets met elkaar verbonden werden om fraude op te sporen. Janssen: "We kunnen leren van de fouten die toen gemaakt zijn. Een kader is een vorm van kennisoverdracht en kan voorkomen dat je diezelfde fouten nog eens maakt. Ik zie het als een soort kennisboek: hebben we overal aan gedacht? Een checklist en kennistool ineen, waarin de basis van je handelen vastligt. Vervolgens is het aan de samenleving om daar allerlei prototypes op en toepassingen voor te ontwikkelen."

Onoverzichtelijk en nodeloze fouten

Greet Prins is voorzitter van de Raad van Bestuur van Philadelphia Zorg. Ook zij onderschrijft nut en noodzaak van het definiëren van ontwerpprincipes en een kader voor het veilig en betrouwbaar delen van gegevens. "Kijk ik naar de gezondheidszorg, waarin wij acteren, dan kan ik niet anders concluderen dan dat we onszelf tekortdoen zo lang gegevens over onze gezondheid en ons welzijn niet uniform worden verwerkt. Te vaak komt het nog voor dat een huisarts andere gegevens over iemand heeft dan een ziekenhuis. Dat maakt het onoverzichtelijk. Het vergroot de kansen op nodeloze fouten en zorgt voor hoge administratieve lasten. Wil je daar iets aan doen, dan moet je het delen van gegevens goed regelen. Een kader voor het betrouwbaar delen van gegevens kan daarbij helpen. Waarbij we er uiteraard wel voor moeten zorgen dat zowel de burger als al die verschillende partijen die daarmee moeten werken goed snappen hoe het in elkaar steekt."

Richtinggevende helderheid

"Het is heel goed dat de overheid een kader ontwikkelt en bekrachtigt", vindt ook Arjen Gielen, voorzitter van NHG. "Maar iedereen zal net even anders naar deze waarden kijken. Dus het is wel belangrijk om ze vervolgens door te vertalen naar concrete gedragingen en acties. Dat is aan ons, de partijen

die ermee aan de slag gaan. Als we tegen iets aanlopen, dan leggen we dat weer terug bij de overheid. Op deze manier kunnen we dit samen verder brengen en elkaar continu versterken. Het is een gezamenlijke reis, waarbij de principes en de doorvertaling in acties en gedrag het kompas vormen."

Maatschappelijke problemen leidend

Het is bovendien heel belangrijk dat we continu het 'waarom' en het 'wat' scherp hebben, vindt Gielen voorts. Waarom doen we dit en wat proberen we te bereiken? "Het gevaar is dat we vanuit de techniek gaan denken, vanuit het 'hoe'. Maar het gaat er natuurlijk om 'wat' we willen oplossen. Mijn advies is: ga vanuit maatschappelijke opgaven met dit document aan de

'Te vaak komt het nog voor dat een huisarts andere gegevens over iemand heeft dan een ziekenhuis'

Greet Prins



slag. Zie het kader en de ontwerpprincipes als het kompas voor de waardegedreven reis die we samen maken."

Greet Prins deelt die opvatting: "Maatschappelijke wensen en problemen moeten leidend zijn. Technisch kan alles; dat moeten experts maar oppakken. Maar dat is niet de drijvende kracht. Dat moeten de wensen uit de samenleving zijn."

Verankeren in wetgeving

Arjen Gielen denkt dat het daarbij belangrijk is dat de overheid vanuit diezelfde principes ook naar wetgeving kijkt. "Daarmee ontstaat een vliegwieleffect, waardoor we sneller tot resultaten komen. Door de principes consequent te verankeren in de eigen werkwijze, geef je als overheid ook een helder statement af. De actuele situatie bij de Belastingdienst kan een mooie oefening zijn. Maar ook andere uitvoeringsorganisaties als UWV en de Sociale Verzekeringsbank zijn mooie organisaties om deze principes toe te passen."

Voor succes is het belangrijk om commitment te geven aan de waarden en daarnaast consequent te zijn. "Dat betekent langere tijd vasthouden aan de principes zoals ze er nu liggen", vindt hij. "Dat biedt de markt tijd en ruimte om in oplossingen en toepassingen te investeren. Daarbij moeten we scherp zijn dat we onszelf continu de vraag blijven stellen: 'Dient dit onze maatschappelijke wensen?' En: 'Dient dit de mens/burger?'"

'Het gevaar is dat we vanuit de techniek gaan denken, vanuit het hoe'

Arjen Gielen

Leren van *customer Journeys*

Ten slotte is het zaak om al lerende prototypes te ontwikkelen, gebaseerd op de geformuleerde uitgangspunten, besluit Gielen. "Daarvoor hoeven we niet aan overlegtafels bij elkaar te gaan zitten. In plaats daarvan kunnen we prototypes van toepassingen en diensten gaan ontwikkelen, en stap voor stap leren van *customer journeys*. Met de uitgangspunten en de vertaalslag naar acties als kompas, om stap voor stap te innoveren en samen verder te komen. En dat is precies waar ze voor bedacht zijn." ▶

OVER HET KADER

Het kader Regie op Gegevens fungeert als een overkoepelend fundament en vormt daarmee de basis voor specifieke afsprakenstelsels. Binnen deze specifieke stelsels kunnen aanvullende, hogere eisen gelden, bijvoorbeeld als het medische gegevens betreft.

In het kader worden regels gesteld die tot een juist en correct gebruik van de gegevens van de burgers moeten leiden. Dat is nodig omdat deze gegevens een bepaald de waarde vertegenwoordigen, privacygevoelig zijn, misbruik moet worden voorkomen en ook omdat de gedeelde gegevens deels afkomstig zijn uit het overheids domein, en dus door de overheid beschikbaar worden gesteld. Zowel de overheid zelf als de burgers hebben er belang bij dat die gegevens correct, compleet en actueel zijn, efficiënt worden gebruikt, en veilig worden bewaard en gebruikt, conform geldende wet en regelgeving. Hiervoor zijn spelregels nodig, die in het kader worden geschetst.

In dat kader staan vijf inrichtingsprincipes centraal: 'De burger centraal', 'Vertrouwen', 'Transparantie', 'Interoperabiliteit' en 'Balans in belangen'.

5 Ontwerp principes

Het Kader voor Regie op Gegevens definieert vijf ontwerp-principes, bestaande uit een aantal subthema's: De burger centraal, Vertrouwen, Transparantie, Interoperabiliteit en Balans in belangen. Wat roepen deze principes op bij Marijn Janssen, Greet Prins en Arjen Gielen?

De burger centraal

MARIJN JANSSEN: "De burger centraal als ontwerp-principe voor regie op gegevens: dat lijkt een inkoppertje. Maar dat is het niet. Het geeft aan dat je users stories altijd vanuit de burger moet uitwerken. En dat valt echt niet mee, want 'de burger' is heterogeen. Neem bijvoorbeeld de schuldenproblematiek: het kan daarbij om veel verschillende soorten schulden gaan. Ook maakt het veel uit of de schuldenaar een individu is of dat hij of zij een heel gezin 'meesleept'. Het principe legt ons in elk geval de verplichting op om die leefwereld van mensen altijd goed te integreren in ontwerpen en toepassing. Dan is de oplossing altijd beter en dichterbij."

GREET PRINS: "Ik snap dit ontwerp-principe, maar ik vind het ook een open deur. Want hoe vertaal ik dat? Persoonlijk vind ik 'toegankelijkheid' een betere term. Waarbij het erom gaat dat de burger snapt dat het zijn gegevens zijn en dat hij snapt dat hij daarover kan beslissen en kan verklaren wie ze wel en niet kan inzien. Omgekeerd: als zorgverlener neem ik een zorgplicht op me. Maar dat kan ik alleen waarmaken als ik weet wat iemands ziekte, beperkingen en aandachtspunten zijn op medisch en gedragskundig vlak. Belangrijk daarbij is tevens dat we het zo begrijpelijk mogelijk houden. Er zijn in Nederland 2,5 miljoen mensen die in meer en mindere mate ongeletterd zijn. Het is van wezenlijk belang dat we toegankelijk communiceren."



'Ik denk dat transparantie niet alleen nodig is voor de burger, maar ook voor hulpverleners en overheidspartijen'

Marijn Janssen

ARJEN GIELEN: "Ondanks de goede intenties, staat de burger nog lang niet centraal. En dat is ook best ingewikkeld, met al die ketenprocessen en al die verschillende partijen met hun eigen belangen. We moeten er continu scherp op zijn dat we het 'waarom' en het 'wat' centraal stellen en niet het 'hoe'. De techniek dient de maatschappelijke behoefte. Bij iedere keuze die we maken moeten we onszelf de vraag stellen: 'Dient dit de burger?' Het inrichtingsprincipe 'de burger centraal' kan daar zeker bij helpen, mits dit principe vertaald wordt naar concrete gedragingen en acties. We moeten samen een volgende stap zetten door concreet te maken wat we bedoelen met 'de burger centraal'."

Vertrouwen

MARIJN JANSSEN: "Ook dit lijkt een inkopper. Maar er komt heel veel bij kijken. Op technisch gebied bijvoorbeeld. Maar het gaat ook over hoe mensen samenwerken, over wat je kunt verwachten van datasystemen en hoe je omgaat met fouten. Heel veelomvattend dus. En er is hierbij een relatie met transparantie. Waarbij de ervaring uit onderzoeken leert dat hoe transparanter iets is, hoe minder vertrouwen mensen daar vervolgens in hebben."

GREET PRINS: "In veel wet- en regelgeving zit wantrouwen ingebakken. Dat maakt het moeilijk om dit principe goed in te richten. Maar het is wel van wezenlijk belang. Want een systeem waarin het vertrouwen ontbreekt, dat is per definitie geen lang leven beschoren."

ARJEN GIELEN: "Ik zou dit principe willen nuanceren. Vertrouwen, dat is er namelijk voldoende. Kijk maar naar hoe veelvuldig de commerciële platforms worden gebruikt. Het vertrouwen van de consument is groot. Als het maar gemakkelijk is. Belangrijker vind ik vertrouwenswaardigheid. Kunnen consumenten de systemen die wij bedenken wel echt vertrouwen? Als we dat als uitgangspunt nemen, dan leggen we onszelf echt iets op."

Transparantie

MARIJN JANSSEN: "Transparantie is een belangrijk goed. Maar de vraag is wel: voor wie? Ik denk dat transparantie niet alleen nodig is voor de burger, maar ook voor hulpverleners en overheidspartijen. Dat vereist dat iedereen op eenzelfde manier naar dit uitgangspunt kijkt. En dat de informatieposities gelijk zijn. Dat is makkelijk gezegd, maar moeilijk te realiseren. Belangrijk is wel om dit telkens, bij elke oplossing die we verzinnen, in het achterhoofd te houden. Niet zozeer als technische opgave. Maar als: hoe organiseren we dit? En: hoe gaan we eigenlijk met elkaar om?"

GREET PRINS: "Dit is wel zo'n ontwerp-principe waarvan ik denk: we moeten het onszelf niet te ingewikkeld maken. Zet dat gewoon helder in de gebruikersovereenkomst. Persoonlijk vind ik termen als toegankelijkheid en begrijpelijkheid veel belangrijker."

ARJEN GIELEN: "Transparantie is niet nodig voor de Spotify's van deze wereld. Maar ik vind het wel essentieel voor vertrouwenswaardige ecosystemen, waarin meerdere partijen gegevens met elkaar moeten gaan delen. Daarom dus terecht een inrichtingsprincipe om rekening mee te houden."

Interoperabiliteit

MARIJN JANSSEN: "Dat systemen met elkaar kunnen praten is een voorwaarde. Anders is het niet mogelijk om informatie uit te wisselen. Bij dit principe is het eigenlijk altijd een kwestie van zorgvuldig schakelen van het organisatorische naar een technisch niveau. Het is dan van belang om de hele context mee te nemen en die te vertalen naar wat daar technisch voor nodig is. Daarvoor is een juiste vocabulaire vaak het allerbelangrijkste." ▶

KADER REGIE OP GEGEVENS

PRINCIPES



THEMA'S

BURGER CENTRAAL	VERTROUWEN	TRANSPARANTIE	INTEROPERABILITEIT	BALANS IN BELANGEN
<p>DIGITALE ZELFBESCHIKKING Burgers hebben digitale zelfbeschikkingmacht.</p> <p>GEBRUIKS-VRIENDELIJKHEID/ BEGRIJPBARELIJKHEID Regie op gegevens moet voor iedereen toegankelijk, begrijpelijk en gebruiksvriendelijk zijn.</p> <p>VERTEGENWOORDIGING Burger, die ondersteuning nodig heeft, kan worden vertegenwoordigd door een derde. Inclusie: iedereen moet kunnen meedoen.</p> <p>MENSELIJKE TUSSENKOMST De mogelijkheid voor de burger om zich zo nodig tot een (menselijk) loket te wenden.</p>	<p>PRIVACY-BY-DESIGN & DEFAULT Proactieve benadering van de bescherming van privacy.</p> <p>SECURITY-BY-DESIGN & DEFAULT Waarborgen van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van opgeslagen of verzonden gegevens.</p> <p>Vertrouwen gaat ook over hoe organisaties burgers tegemoet treden, alsmede het gemak, transparantie, etc.</p>	<p>INFORMATIEPOSITIE De burger kan zijn gegevens inzien en is voor hem/haar herkenbaar wanneer, met wie en waarom zijn gegevens zijn opgevraagd of uitgewisseld.</p> <p>OPENHEID Openheid geven door reguliere audits uit te voeren, inzicht verkrijgen door kwaliteitsdashboards, etc.</p> <p>TOEGANKELIJKHEID Informatie over wetten, regelgeving en afspraken, beleid en andere informatie over het verwerken van gegevens is steeds op eenvoudige wijze raadpleegbaar.</p>	<p>DATAPORTABILITEIT Het recht op overdraagbaarheid van gegevens zorgt voor het vergroten van de controle van burger op zijn gegevens en voorkomt hiermee vendor lock-in. De burger kan probleemloos overstappen van de ene partij naar de andere partij.</p>	<p>(DIGITAAL) DELEN VAN GEGEVENS Het delen van gegevens gebeurt alleen op basis van expliciete toestemming van de burger.</p> <p>GEbruik VAN EEN (DIGITALE) REGIETOEPASSING De mogelijkheid om dienstverlening niet via digitale weg te hoeven regelen en ontvangen, moet voor iedere burger blijven bestaan.</p>

GREET PRINS: "Ik vind interoperabiliteit een basisvoorwaarde. Anders blijven we in de oude wereld. Om maar weer een uitstapje naar de zorg te maken: als de care en de cure niet van elkaar weten wat zij doen, dan kan je erop wachten totdat er echt iets mis gaat."

Balans in belangen

MARIJN JANSSEN: "Het gaat altijd om het inrichten van een samenwerking tussen partijen. Het belang is een maatschappelijk doel: je wilt de samenleving een stukje beter maken. Als je daarvan uitgaat, dan moet het mogelijk zijn om elkaar te vinden. En dan is er sprake van die noodzakelijke balans in belangen, waarbij iedereen snapt dat – om echt verder te komen – alle belangen die er spelen in een juiste balans afgewogen moeten worden."

GREET PRINS: "Hier zitten – als ik kijk naar de zorg – verschillende aspecten aan. Zo hebben burgers en de verschillende beroepsgroepen verschillende belangen. Dat zal dus nog een pittige discussie worden, over hoe je ze allebei voldoende recht doet. Daarnaast moet wat mij betreft voorkomen worden dat burgers in de toepassingen die ontwikkeld worden afhankelijk zijn van een computer- of een ict-bedrijf. Dat vraagt dus om een balans in belangen."

ARJEN GIELEN: "Wat mij betreft moeten we bij dit ontwerp-principe zeker ook waken voor te veel paternalisme. Bij regie op gegevens zijn burgers zelf verantwoordelijk voor welke gegevens zij delen en welke zij willen hebben. Natuurlijk weten we ook dat door de dominantie van ketens de ketenlogica vaak domineert. Maar het zijn wat mij betreft de burgers die hier zelf aan zet zijn." ■

HIER ZOU IK MEER REGIE OP MIJN GEGEVENS WILLEN

Greet Prins: "Laatst moest mijn schoonmoeder naar de eerste hulp. Bleek uiteindelijk na de intake dat ze in het ziekenhuis zou moeten blijven. Dus verplaatsten we ons naar drie etages hoger, waar zij de nacht zou doorbrengen. Daar werd haar om precies dezelfde gegevens gevraagd als beneden. Toen wij vroegen waarom dat zo was, antwoordde de persoon in kwestie dat beide afdelingen informatie niet met elkaar mogen delen. Ik denk dan: hoe kan dat? In hetzelfde huis? Dat moet toch eenvoudig op te lossen zijn?"

Arjen Gielen: "Onlangs heb ik een kleine aanrijding gehad. Ik moest vervolgens allerlei formulieren invullen via de schade app van mijn verzekeraar. Er werden vrij veel gegevens gevraagd, die deze partij ten dele al heeft. Gelukkig viel de aanrijding die ik had mee. Maar stel je voor dat het een heftig ongeluk was geweest met stress en pijn. Dan wil je op zo'n moment zeker niet al die gegevens invullen. Zo'n situatie is vaak al stressvol genoeg. Met name in stressvolle situaties valt er veel winst te behalen bij een soepele gegevensuitwisseling."

Marijn Janssen: "Mijn moeder was in het ziekenhuis met verschillende aandoeningen. Voor een goede diagnose is een totaalbeeld nodig en dienen verschillende disciplines met elkaar samen te werken. Deze moeten elkaar wel verstaan en dezelfde informatie delen om tot een gemeenschappelijk beeld te komen. Vaak is de patiënt, of zijn haar verwanten, de informatiedrager. Maar als deze niet kunnen praten dan moet het elektronisch goed geregeld zijn."



Marlies van Eck

Universitair docent en onderzoeker bij eLaw Centrum voor Recht en Digitale Technologie en adviseur bij Hooghiemstra & Partners

Sandra van Heukelom

Partner bij advocaten en notarissenkantoor Pels Rijcken & Droogleevers Fortuijn



‘Begin bij de algemene beginselen van behoorlijk bestuur’

Privégegevens die – met toestemming – worden gedeeld tussen instanties. Burgers die zelf hun gegevens delen met organisaties buiten de overheid. Technisch is het mogelijk, maar is die uitwisseling ook juridisch goed af te dekken? **Marlies van Eck** en **Sandra van Heukelom** over de mogelijkheden.

Voor welke overdracht van gegevens moet de burger straks wel en geen toestemming geven? Hoe controleren we of met gedeelde gegevens wordt gedaan wat is afgesproken? Wat gebeurt er als iemand zich vergist of bij nader inzien toestemming wil intrekken? Hoe gaan we ermee om als burgers hun gegevens commercieel willen uitbaten? Het zijn (juridische) vraagstukken waar een antwoord op moet worden gevonden.

Blikopener

Volgens Sandra van Heukelom fungeert het principe van regie op gegevens 'als een soort blikopener die fundamentele vraagstukken blootlegt'. "Tot dusverre zijn deze omzeild, maar het is noodzakelijk om die nu te beantwoorden." Concreet voorbeeld: van wie is data?

Van Heukelom: "Het sentiment van de burger is: persoonlijke gegevens zijn toch van mij? Juridisch gezien is de burger slechts lijdend voorwerp in deze discussie. In de wet wordt eigendom van data niet geregeld, omdat ervan wordt uitgegaan dat je ►

alleen eigenaar kunt zijn van iets stoffelijks. Data is niet stoffelijk. Het gevolg is dat de burger op dit vlak alleen rechten van bijvoorbeeld correctie en inzage heeft. Dat zijn minder sterke rechten dan eigendomsrechten.”

Vertaling naar handelingsperspectief

Maar hoe leg je dat juridisch fundament dan wel? Van Heukelom: “Begin bij de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Die hanteert een rechter ook.” Iets waar Marlies van Eck mee kan instemmen: “Als het om regie op gegevens gaat, wordt nog vaak geredeneerd: we hebben nog geen regels, oh jee. Die hebben we dus wel! Dat zijn die beginselen. Dat is je houvast.”

Volgens Van Heukelom zal er nog wel een vertaling moeten worden gemaakt van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur naar een handelingsperspectief voor regie op gegevens. “Dat vraagt om creatieve juristen met kennis van technologie. Dat is wel een lastige. Maar het moet, want de impact van technologie wordt alleen nog maar groter.”

Transparantie als leidraad

Wat zou de leidraad moeten zijn van dat handelingsperspectief? Volgens Van Heukelom is dat transparantie. “Het moet te allen tijde duidelijk zijn welke data van jou is gebruikt en met welk algoritme. Stel: data is het uitgangspunt geweest om iemand op te pakken, wat waren dan de criteria? Je kunt niet zeggen: geen mens nam dat besluit maar de technologie. Net als een ambtenaar zich moet verantwoorden, moet technologie dat ook. Dat kan door data te loggen.”

Van Eck vindt het gek dat dit soms wordt vergeeten. “Het is heel normaal om logboeken bij te houden, maar bij technologie werkt dat nog niet altijd zo. Volgens mij komt dat voort uit een bepaalde angst dat de gebruikte gegevens niet voor de volle honderd procent kloppen en er dus foute beslissingen worden genomen door de systemen. Van dat soort scenario's gaan we liever niet uit.”

Niet alles in één systeem

Bovendien bestaat er ook nog zoiets als de verplichting om maatwerk te bieden, stelt Van Heukelom. “De algemene beginselen van behoorlijk bestuur verplicht de overheid daartoe, maar professionals ervaren niet altijd de ruimte daartoe. Als je goed kijkt, kun je wel degelijk maatwerk bieden. Óók bij standaardisering met IT-toepassingen. We moeten ons er dan wel bij neerleggen dat niet alles in één systeem is te vangen. Ik geloof bijvoorbeeld dat het mogelijk moet zijn een algoritme te ontwikkelen dat 'niet-standaard' herkent, waarna maatwerk kan volgen.”

Voor de burger

Van Eck is het daarmee eens: “Ik vergelijk het met van die belmenu's waar je je als consument helemaal niet in thuis voelt. Dat geen van de geboden opties op jou van toepassing is. Als we niet oppassen wordt regie op gegevens een volgende machinerie die niet optimaal werkt. Dat zou funest zijn voor het vertrouwen. We moeten niet alleen uitgaan van de happy flow.”

Wat dat betreft lopen we in Nederland achter op het gebied van inclusie, vindt zij. “Als we een website bouwen, maken we er eentje waarvan we verwachten dat negentig procent van de gebruikers ermee uit de voeten kan.” “Terwijl je je zou moeten richten op die overige tien procent...”, vult Van Heukelom aan. “Maatwerk dus. Regie op gegevens doen we voor de burger. Die burger moet dan ook centraal staan.”

Geen interactie

“Maar tegelijkertijd is er veel sentiment rondom dit onderwerp”, stelt Van Eck. “Dat merk ik als ik erover twitter. Het heersende stramen is: de overheid is groot en machtig. Maar die gedachte zou de dienstverlening voor burgers toch niet in de weg mogen staan? Het is toch fantastisch als al mijn benodigde gegevens voor een hypotheekaanvraag automatisch voor mij worden verzameld? Ik heb die gegevens nodig, de overheid heeft ze, maar ik kan daar zelf niet bij. Als ik snap waar ik toestemming voor geef, waarom zou het dan niet kunnen?”

Probleem is: de relatie tussen overheid en burger is nu ongelijk, stelt zij voorts. “Er is bijvoorbeeld totaal geen interactie. Als burger kun je gegevens inzien, maar niet direct aangeven of iets wel of niet klopt. Partijen als Bol.com zijn daar al veel verder mee.”

Ecosysteem

Van Heukelom was onlangs betrokken bij een blockchain in de zorg. “Als mijnheer X een rolator nodig heeft, krijgt zijn zorgaanbieder een melding van die indicatie en kan mijnheer zelf aangeven wie die indicatie nog meer kan zien. Bijvoorbeeld zijn zus, die zijn financiën beheert. Dat kan met een simpel vinkje. Je kunt bepaalde gegevens ook zelf aanpassen als ze niet kloppen. Het is dus mogelijk. Er moet nog veel meer een brug worden geslagen tussen de juridische eisen en een gebruiksvriendelijke uitvoering. Er moet een ecosysteem ontstaan waarbinnen iedereen meepraat.”

“De ombudsman verwoordde het laatst mooi”, vult Van Eck aan: ‘Er is met iedereen gesproken, behalve met de burger’. Bij een smart city over de openbare orde rondom Stratumseind in Eindhoven waren alle mogelijke partijen betrokken, behalve de bewoners en de bezoekers van het gebied.”

Elkaars taal spreken

Bij regie op gegevens gaat het om de driehoek dienstverlener-overheid-burger. De uitdaging is om alle partijen in balans te brengen en aan te sluiten bij de belevingswereld van de burger, besluit Van Heukelom. “Er is soms terughoudendheid bij de inzet van technologie omdat mensen die digibeet zijn of de systematiek niet snappen verder achterop kunnen raken. Tegelijkertijd zien we dat diezelfde mensen vaak wel kunnen Facebooken, TikTocken en Instagrammen. Een oplossing kan zijn om de systemen om gegevens in te zien en uit te wisselen te laten aansluiten bij die belevingswereld. Voor de een is dat een document met vijftien pagina's aan juridische teksten en voor een ander is dat een YouTube-filmpje. Hoe wil ik als burger benaderd worden? Aan die responsiviteit moeten we de komende tijd gaan werken.” Van Eck is het daarmee eens. “De burger moet veel meer centraal komen te staan en geen slaaf van gegevens worden. Alle betrokkenen bij regie op gegevens moeten veel meer elkaars taal leren spreken.” ■

WAT ZIJN DE ABBB'S?

De algemene beginselen van behoorlijk bestuur (abbb's) zijn deels vastgesteld in de Algemene wet bestuursrecht en deels in rechtspraak. Zij zijn bedoeld om de gedragsregels van de overheid ten opzichte van de burger te regelen. Dit is het geval als de overheid een vergunning verleent, belasting heft of een verbintenis aangaat met bijvoorbeeld een BV. De beginselen hebben betrekking op thema's als legaliteit, zorgvuldigheid, rechtszekerheid, gelijkheid en vertrouwen.

'BURGER INFORMEREN EN WEERBAAR MAKEN'

Sandra van Heukelom: “Bij regie op gegevens richt de discussie zich op de gevallen waarin de burger wel of geen toestemming moet geven voor het gebruik van persoonlijke data. Maar we moeten ons ook realiseren dat die toestemming beïnvloedbaar is. Als een bedrijf wil betalen voor jouw gegevens en jij hebt geld nodig, is het dan verkeerd om dat te doen? Individueel misschien niet, maar wat als 18 miljoen mensen dat doen? De verdienmodellen die kunnen ontstaan, zowel individueel als collectief, moeten nu al in kaart worden gebracht. We moeten de burger informeren en weerbaar maken.”

DÁÁROM REGIE OP GEGEVENS

Marlies van Eck: “Ik ben met verschillende deurwaarders geconfronteerd met betrekking tot een vorige bewoner van mijn huis. Deurwaarders horen wel vaker dat iemand niet op een adres woont, ook als dat wel zo is. Ik werd dus niet geloofd. Het vreemde is dat ik vervolgens een adresonderzoek moest aanvragen. Ik had dus last van die kwestie, terwijl ik zelf geen partij was. Met een automatische uitwisseling van gegevens zou dat veel simpeler op te lossen moeten zijn.”

‘Power to the people’

Heb je jezelf weleens afgevraagd welke organisaties gegevens over jou hebben? Overheidsinstellingen, banken, verzekeraars, zorgverleners, webshops, sociale media-diensten – het kan een lang rijtje worden. Wie weet wat van mij? Wat doen zij met mijn gegevens? Heb ik daar toestemming voor gegeven? Als je geen overzicht meer hebt, ben je niet de enige.

Niemand weet hoe de ideale digitale samenleving eruit moet zien. Maar één ding is duidelijk – in de toekomst moet je zelf meer regie krijgen over je gegevens. Net als volledige zekerheid of veiligheid, is volledige regie een utopie – en toch moet meer regie een streven blijven. Regie is macht, en macht hoort bij het individu en niet bij organisaties.

De politiek heeft de noodzaak voor meer regie ook onderkend. Je hoeft niet lang te zoeken naar het bewijs: kijk maar naar het Regeerakkoord (Rutte III), de Nederlandse Digitaliseringsstrategie, NL Digibeter en de Kamerbrief Visie Regie op Gegevens. Er zijn ook al enkele wettelijke kaders die regierechten voorschrijven, zoals de Algemene wet bestuursrecht en de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Daarbovenop trachten sectorspecifieke verordeningen (zoals de Payment Services Directive 2 voor de financiële sector) en afsprakenstelsels (zoals MedMij voor zorggegevens) ook meer regie voor het individu te bewerkstelligen.

Mooi! Als de politiek het wil en er is al wetgeving, dan zijn we er toch? Helaas niet! De praktijkoplossingen laat nog op zich wachten. Waarom? Als onderzoeker heb ik de afgelopen tijd diverse partijen gesproken die aan praktijkoplossingen werken. Hierbij komen twee drempels steeds naar voren.

De **eerste drempel** is de *legacy* van de *provider centric design* in onze samenleving. Veel organisaties en hun systemen zijn ingericht om data van buiten naar binnen te trekken en workflows af te handelen. Dataverwerking en analyse vinden plaats in de backend systemen en data wordt afgeschermd voor toegang van buiten. Jij staat buiten de organisatie. Om jou toch meer inzicht te geven hebben veel organisaties een ‘mijn portaal’ neergezet waar je enkele basisgegevens over jezelf kan inzien en soms zelfs wijzigen (zoals je adres of telefoonnummer). Hoewel ‘mijn portaal’ klinkt alsof ik regie heb, heeft de

organisatie regie op de data. Dit omdat jij wel data kunt inzien maar de belangrijkste regiehandelingen – inzage in gebruik en verwerking (ook door derden), correctie en verstrekking voor een bepaald doel, intrekken van persoonsgegevens (recht om vergeten te worden) en het wijzigen van de toestemmingen (consentmanagement) – niet zelf kunt uitvoeren.

De **tweede drempel** is het gebrek aan zekerheden voor organisaties bij het geven van regie aan de mens: hoe weet je zeker aan wie je de regie overlaat? En geef je echt regie aan de mens of aan een tussenpartij met de kans op een gevreesde datalek? Hoe bouw je hier bewijs over op? Mensen hebben nu geen hoogwaardig authenticatiemiddel en een eigen gekwalificeerde datakluis van waaruit zij regie kunnen uitoefenen. Als organisatie weet je dan niet zeker of je de regiehandelingen goed hebt belegd. En je kunt nergens aankloppen om erachter te komen hoe je de regie wel goed inregelt. Het gebrek aan deze zekerheden versterkt de beweging naar de eerder genoemde ‘mijn portaal’ waarin de organisatie nog zelf de regie houdt.

‘De focus moet liggen op het standaardiseren en uitwisselen van data’

Gaan we deze drempels voor regie ooit wegnemen? Twee jaar terug zou ik pessimistisch reageren. Anno 2020 ben ik een stuk optimistischer. Dit komt omdat door heel Europa een ontbrekend stuk in de ‘regie-puzzel’ wordt gelegd: het scheppen van kaders voor vertrouwen in de digitale wereld. *Trust by design*. Voor online vertrouwen is het cruciaal dat functies als digitale authenticatie, data-uitwisseling, wilsuiting en archivering op een betrouwbare manier zijn ingevuld. eIDAS scheidt Europees de kaders hiervoor met vereisten voor vertrouwensdiensten die gekwalificeerd invulling kunnen geven aan deze functies. Gevoed door de eIDAS verordening ontwikkelen diverse organisaties – de Qualified Trust Service Providers (QTSPs) – nu vertrouwensdiensten voor zowel mensen en organisaties. Met de komst van vertrouwensdiensten nemen we de eerder genoemde drempels weg en komt regie op gegevens binnen

handbereik. Dit betekent dat je er straks voor kunt kiezen om regie via je eigen beveiligde datakluis uit te oefenen waar jij alleen toegang toe hebt. En organisaties kunnen met een gerust hart de regie aan je teruggeven als ze zeker weten wie je bent en bewijs kunnen opbouwen dat jij voor bepaalde handelingen hebt getekend met een rechtsgeldig middel.

Wanneer krijgen mensen meer regie? Het tempo wordt bepaald door de mate waarin organisaties vertrouwensdiensten willen en kunnen gebruiken in de digitale dienstverlening richting burgers en bedrijven. Hier gaat een fase van experimenteren en leren aan vooraf waarbij we balans zoeken tussen gemak en veiligheid. We bevinden ons in deze fase en ik zie veelbelovende experimenten in verschillende sectoren. In deze fase is het belangrijk om de *proof of concepts* en *good practices* in verschillende sectoren boven water te krijgen en te delen. Hier ga ik als onderzoeker aan bijdragen. Ik ben ervan overtuigd dat het gaat lukken om de derde weg te creëren tussen het ‘regie door bedrijven’ model en het ‘regie door de staat’ model. Laten we de rest van de wereld zien hoe dit moet! *Lets give power to the people!*

Foto: Bas Kijzers

Nitesh Bharosa is onderzoeker aan de Technische Universiteit Delft. Hij doet onderzoek naar innovatie in digitale ecosystemen. Daarnaast is hij coördinator onderzoek en valorisatie bij Digicampus – een innovatiepartnerschap tussen overheid, wetenschap en markt. Daarvoor was hij acht jaar actief als strategie consultant en R&D adviseur op data-infrastructuren.



Wat levert het studenten op als zij (meer) regie over hun eigen gegevens voeren? Wat zijn dilemma's en beren op de weg?

Hans Schutte (tot 1 april nog DG bij DUO) en **Nienke Meijer** (voorzitter College van Bestuur Fontys Hogescholen) reflecteren op de toekomst van studeren, vanuit hun eigen ervaringspraktijk. En doen suggesties voor wat de eerstvolgende stappen kunnen zijn.



HOE KRIJG JE REGIE OP JOUW EIGEN LEERPROCES?

Meer durf, awareness en goede voorbeelden graag!

Data als kans

HANS SCHUTTE: "DUO beschikt over veel data. Data over studenten én over onderwijsinstellingen. We gebruiken die data om onze wettelijke taken uit te voeren. Maar ook om 'informatieproducten' te maken die bijvoorbeeld laten zien of beleidsdoelen gehaald worden. Een van de mooiste voorbeelden vind ik wat we gedaan hebben met data over voortijdig schoolverlaten. Die wordt met allemaal kleurtjes op een landkaart weergegeven. Dus rood is boven de norm, groen eronder et cetera. Mede doordat we voortijdig schoolverlaten op deze manier inzichtelijk hebben gemaakt, daalde het aantal voortijdig schoolverlaters flink. Steden konden zich daardoor niet meer achter ingewikkelde leerlingpopulaties verschuilen als uit diezelfde kaart bleek dat Rotterdam bij wijze van spreken helemaal 'groen' was. Het is voor gemeenten en onderwijsinstellingen met veel uitval een *wake up call* geweest. In die zin kan data echt verschil maken. Daar kunnen we in de toekomst nog veel meer mee doen."

NIENKE MEIJER: "Ook onderwijsinstellingen, zoals Fontys Hogescholen beschikken over veel data. Denk aan allerlei algemene administratieve gegevens van onze studenten. Over de studievoortgang, cijfers. Dat is de harde kant. Het interessante stuk zit 'm wat mij betreft in de zachte kant: of we erin slagen data te gebruiken als katalysator om de leerprocessen van onze studenten te verbeteren. Zodat zij meer kunnen sturen op hun eigen leerprocessen. Daar zie ik een grote uitdaging voor de toekomst. Dat vraagt om experimenten. Met ICT en op technisch vlak. Maar het vraagt zeker ook om bereidheid van studenten om hun data te delen. Dat vereist weer dat je dat goed organiseert en regelt, want dan vraag je nogal wat van studenten. Bijvoorbeeld op het gebied van vertrouwen."

Dáárom regie op gegevens

SCHUTTE: "In tegenstelling tot commerciële partijen, die gegevens vaak gebruiken uit winstoogmerk, wordt DUO als uitvoeringsorganisatie van de overheid geacht om gegevens op een betrouwbare wijze te beheren en te gebruiken. We moeten studenten de zekerheid bieden dat zij met een betrouwbare organisatie te maken hebben. Betrouwbaar staat dan voor: volledig, juist, tijdig, transparant, authentiek en veilig. In 'Mijn Duo' kunnen studenten nu hun gegevens zien. Wat ze lenen, het aantal studie jaren, maar ook welke diploma's ze hebben behaald. We hebben in ons diplomaregister ruim tien miljoen digitaal gewaarmerkte diploma's staan. Iedereen kan daar op een eenvoudige manier zijn behaalde diploma via een gewaarmerkte PDF downloaden. Dat is nodig voor een eventuele vervolgstudie, maar ook als mensen ergens gaan

solliciteren. Spelregels voor regie op gegevens zijn nodig om de deling daarvan in de toekomst op een veilige manier te waarborgen."

MEIJER: "Willen wij data in kunnen zetten als hulpmiddel om leerprocessen van studenten te verbeteren, dan is het belangrijk om het principe van regie op jouw gegevens goed uit te werken. Ik besef namelijk dat we dan al snel balanceren op een dun lijntje. Want waar zijn studenten echt mee geholpen en waar wordt het paternalistisch? Ik ben van mening dat studenten volledige regie over deling van hun zachte data moeten hebben. Dat lukt alleen als er genoeg vertrouwen is in de omgeving waarbinnen dat gebeurt. Maar studenten moeten bovenal snappen dat dit hen echt iets kan opleveren. Ze moeten de voordelen begrijpen. En tegelijkertijd het bewustzijn ontwikkelen over de kansen en risico's van het delen van hun gegevens. Dat vergt zogenaamde tech-skills, maar ook awareness over hoe om te gaan met ethische dilemma's. Om dat goed vorm te geven is een programma als Regie op Gegevens nodig. Al is het maar om de risico's van datadeling beheersbaar te maken en spelregels te bedenken waardoor misbruik van data voorkomen wordt."

Zo profiteren studenten

SCHUTTE: "Regie op gegevens zou in de toekomst voor studenten kunnen betekenen dat we ze actiever inzicht geven in de mogelijkheden die er eventueel voor hen zijn op het gebied van studiefinanciering. Studenten moeten dat wel expliciet willen. Maar als ze dat hebben aangegeven, kunnen we op basis van het persoonlijk profiel dat ze hebben gemaakt suggesties doen voor aanvullende dienstverlening waar ze zelf misschien niet op waren gekomen. Zo kunnen we ze dan bijvoorbeeld nog actiever wijzen op het aanvragen van een aanvullende beurs. De student maakt daarna zelf zijn keuze en voert daarmee regie over zijn gegevens."

Dit doen wij al

SCHUTTE: "In Europees verband wordt hard gewerkt aan het nieuwe Europass. Dat bestaat uit een online e-portfolio, een omgeving waarin je documenten, werkervaring, opleidingen, maar ook al je interesses kunt opslaan. Het zal ook mogelijk worden om op basis van jouw profiel passende opleidingen voorgesteld te krijgen. Op die manier werkt Europass mee aan 'Een leven lang ontwikkelen'. Binnenkort wordt in Europa gestart met de testfase. Daarnaast is DUO een CBS in het klein, qua data. Daar moeten we zorgvuldig mee omgaan. Op het spanningsveld ►

Huis kopen

Dit is **Kaya**. Zij heeft met haar vriend een huis gekocht. Het viel haar op dat het voor kopers van een woning niet eenvoudig is om alle benodigde informatie op een rij te krijgen en dat het een behoorlijke papierwinkel is. Kaya en haar vriend moesten op veel verschillende plekken – en vaak ook nog op papier – meermaals dezelfde gegevens delen, zoals een kopie van hun paspoorten, loonstrookjes en werkgeversverklaringen. Kaya had graag alle zaken rondom de hypotheek in een veilige digitale omgeving willen regelen. Een structuur waarmee zij zelf precies de gegevens die nodig zijn digitaal kan delen met de partijen die relevant zijn bij de koop van hun huis, en niet meer dan dat. Zodat ze zich verder kan richten op het voorbereiden van haar verhuisplannen.



Kaya's voorbeeld illustreert hoe regie op je gegevens kan helpen bij het regelen van zaken in je leven. Meer voorbeelden lezen of zelf voorbeelden aandragen? Kom meedoen in onze community op rog.pleio.nl.



**Zelf gegevens delen.
Veilig en betrouwbaar.**

tussen dienstverlening en privacy moeten we bijvoorbeeld heel scherp zijn. Met onze jongerenadviesraad bespreken we wat we met deze data doen. Studenten zijn sterk op de AVG en hun privacy gericht, maar ze willen ook graag gemak. Dat staat soms op gespannen voet met elkaar. Transparant zijn is daarbij voor ons de gouden regel. Uitleggen waarom we iets doen of waarom we iets niet doen en duidelijk maken wat de gevolgen voor eenieder zijn; dat proberen wij zo goed mogelijk te doen bij alles wat we op dit gebied al ondernemen.”

MEIJER: “Wij doen op dit moment allerlei experimenten die we samenballen onder de noemer *Quantified Student*. In die experimenten kijken we hoe we met behulp van ICT en data de leerprocessen van studenten kunnen verbeteren, en we onderzoeken tegelijkertijd hoe docenten dan nog het verschil kunnen maken. Zo doen we bijvoorbeeld een experiment dat studenten tijdens colleges hun vragen via de telefoon kunnen stellen aan hun docent. Iets vergelijkbaars doen we aangaande afwezigheidsregistratie. We weten dat hoe meer een student aanwezig is, hoe beter de studieresultaten zijn en hoe kleiner de kans op uitval. Bij een aantal opleidingen doen we de aanwezigheidsregistratie bij wijze van proef nu via de mobiele telefoon. Echter: regie hebben op jouw gegevens betekent ook dat je niet aan zo'n experiment hoeft mee te doen. Maar dan profiteer je dus ook niet van de effecten. Die discussie, over alle dilemma's rondom het delen van data, zullen we de komende tijd steeds vaker aangaan met onze studenten. Waarbij wij vooral willen aantonen dat het studenten heel veel kan opleveren.”

De eerstvolgende stap(pen)

SCHUTTE: “Allereerst is nu durf nodig: durf om dingen los te laten, durf om wet- en regelgeving ter discussie te stellen. Voor de implementatiestrategie kunnen grote spelers zoals Google, Amazon, Facebook en Bol.com als voorbeeld dienen. De strategie die deze partijen toepassen komt er in het kort op neer dat ze eerst een klein platform ontwikkelen dat alleen voor eigen gebruik dient en na gebleken succes aangeboden wordt aan andere partijen. Vervolgens worden functies toegevoegd en neemt het gebruik toe. Bol.com is begonnen met boeken, toen tweedehands boeken, vervolgens levensmiddelen en wat doen ze nu niet? Dat hebben zij razendsnel uitgebouwd.

Daarnaast dient de overheid haar burgers te faciliteren en behoeden voor het delen van persoonlijke informatie bij partijen die wellicht hun gegevens gebruiken voor andere doeleinden. Maar het vergt een enorme verandering, en het is echt ingewikkeld om zoiets internationaal tot stand te brengen. Zeker is dat de techniek niet van de overheid gaat komen. Dat kan ze niet. De overheid kan wel de randvoorwaarden, de kaders vastleggen. De techniek moet vervolgens uit de markt komen. En dat is prima. Kijk naar de banken, die hebben ook al hun innovaties uit de markt onttrokken.”

MEIJER: “Sinds de AVG is er veel discussie over privacy. Mensen zijn bewuster geworden op dit gebied. Maar hoe je dat doet, zelf regie houden over jouw gegevens, dat blijft in mijn optiek nog onderbelicht. Dat gaat namelijk ook over hoe je jouw gegevens gaat beheren en hoe je jouw gegevens up to date houdt. De overheid moet daar meer awareness over creëren, bijvoorbeeld via Postbus 51. En aan bedrijven en onderwijsinstellingen de opdracht om daar via experimenten zoveel mogelijk ervaring mee op te doen.

Mij valt op dat er nu vooral veel discussie is over de risico's van het delen van data. Over datalekken, over allerlei belemmeringen, met een focus op procedures en regeltjes. Ik zou willen dat het meer gaat over de kansen, over wat het oplevert als je regie op gegevens hebt en volgens bepaalde spelregels data met elkaar gaat delen. En dat dit goed is voor studenten en voor heel Nederland. Dus laat die goede voorbeelden maar zien van hoe je op een goede manier met de risico's kunt omgaan. Die zijn er namelijk al volop.” ■

DAAROM REGIE OP GEGEVENS

Hans Schutte: “Denk je eens in dat je in de toekomst al je gegevens bij de overheid binnen hand bereik hebt via een soort digitaal paspoort. Dat je op één app terecht kunt voor je belastingaangifte, de aanvraag van je rijexamen of het leven lang leren krediet. En dat je, als je dat zelf wilt, dat 'paspoort' ook kan delen met andere organisaties. Dat maakt niet alleen de dienstverlening veel eenvoudiger, het is vooral veel meer gemak voor mij als burger.”

‘De noodzaak tot een SSI wordt alsmaar groter’

‘Alvast gefeliciteerd met uw verjaardag morgen!’ Het was aardig bedoeld van de voorzitter van het stembureau, maar het is toch raar dat we dat soort privé-informatie uitruilen om te kunnen stemmen, realiseerde **Rhodia Maas** zich die verderop in de rij stond. Als Algemeen directeur van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens werkt ze er hard aan om dit te veranderen. “Plastic kaartjes voldoen niet meer. Het is tijd voor de SSI, de self-sovereign identity.”

SSI, zelf soevereine identiteit

“De SSI, oftewel de zelf soevereine identiteit, is een sterke digitale identiteit, met daaromheen een wolk waarin allerlei andere persoonlijke gegevens zitten, zoals je diploma’s, je afvalpas, verzekeringen et cetera. Die gegevens kun je uit je SSI halen zonder dat je meer gegevens prijsgeeft. Maatwerk dus. Als ik een fles drank wil kopen hoeft de slijter immers alleen maar te weten dat ik boven de 18 ben. Of neem het voorbeeld van het stembureau. Met een SSI laat ik daar alleen zien dat ik ben wie ik ben. Mijn geboortedatum of geboorteplaats blijven privé. Zo waaiëren identiteitsgegevens niet uit over de hele wereld, maar blijven ze in mijn SSI-box.” ▶

Rhodia Maas
Algemeen directeur
van de Rijksdienst
voor Identiteitsgegevens



‘Goed dat de overheid – zonder commercieel belang – nu de leiding neemt’



DigiD

“DigiD komt op dit moment het dichtst bij een digitale identiteit. Je logt ermee in bij overheidsdiensten: de UWV, de Belastingdienst, bij de gemeente voor je afvalpas of parkeervergunning. Zo’n portal voor contact met de overheid zal altijd nodig blijven. Met je SSI ga je niet met de overheid communiceren. SSI is je paspoort, je diploma, bloedgroep, en noem maar op. DigiD kan wel onderdeel worden van je SSI, maar wordt er niet door vervangen. DigiD blijft het digitale identificatiemiddel.”

Digitale mensenrechten

“Digitale mensenrechten zijn nog een jong onderwerp en ze moeten in hoge mate nog ontwikkeld worden. Maar een SSI is daar een wezenlijk onderdeel van. Meer veiligheid, meer privacy; dat zijn belangrijke onderdelen van digitale mensenrechten. Mijns inziens hoort daar ook absoluut het recht op fysiek contact bij. Fysieke loketten horen te blijven, zodat niet alles wat je doet constant wordt opgeslagen. We moeten in digitale mensenrechten ook opnemen voor welke dingen je niet vindbaar hoeft te zijn. Iets wat overigens al lastig zat is. Iedereen heeft al lang zijn hele hebben en houden op Facebook gezet. Op sommige onderdelen zijn we dus misschien te laat. Maar onze kinderen kunnen een andere start maken. Bewustwording is belangrijk. Het is goed dat we nadenken over wat we delen.”

Sleutelrol

“De Rijksoverheid en directies wetgeving van diverse departementen, met name Justitie en het ministerie van BZK (paspoortwet en digitale overheid), spelen een sleutelrol én het ministerie van EZK doet dat richting de bedrijven. Daarmee heb je in ieder geval een gereguleerde basis van een digitale identiteit. Dat je dus digitaal zeker weet dat degene die voor je staat echt die persoon is. Vervolgens komt de markt om de hoek kijken. Wat gaat die er mee doen? Wat mag en wat mag niet?”

Het programma Regie op Gegevens heeft het fundament gelegd: privacy en betrouwbaarheid. Daar draaien wij op verder. SSI is volledig in lijn met het principe van regie op gegevens en dat is van ongelooflijk belang. Als er geen programma Regie op Gegevens was zouden wij de plank volledig misslaan.”

Experimenteerruimte is nodig

“We lopen in onze regelgeving nog wel achter de feiten aan. Wetgeving is een lang traject en dat is terecht, het moet uiterst secuur en zorgvuldig gebeuren. Maar er is nu al heel veel mogelijk wat pas over anderhalf jaar wettelijk mag, en tegen de tijd dat het gebruikt mag worden, zijn we alweer drie stappen verder. Zo blijven we achter de feiten aanhobelen. In bepaalde wetten worden daarom experimenteerbepalingen opgenomen. Daarin is een bandbreedte voor experimenten aangegeven. Ook dát is al in een glazen bol kijken, maar het is al wel een stap voorwaarts, en op dit moment het maximaal haalbare.”

Internationale samenwerking

“Een ‘knelpunt’ is dat alles internationaal moet werken. Je moet er wereldwijd mee uit de voeten kunnen. Denk bijvoorbeeld aan reisdocumenten. In internationaal verband wordt er hard aan gewerkt om tot SSI te komen, maar makkelijk is dat niet en snel gaat het zeker niet. Er is nog veel braakliggend terrein. We staan echt aan de vooravond van (identiteits)diensten die over grenzen heen functioneren; het ene land is verder dan het andere en iedereen heeft zo zijn eigen normen. China denkt er echt heel anders over dan wij en wij denken er alweer heel anders over dan twintig jaar geleden. Die wereldwijde inzet zorgt er wel voor dat er heel veel interessante projecten en goede innovaties zijn. De internationale samenwerking binnen Europa is goed. Dat is allemaal al op gang gebracht. Hoe je het ook wendt of keert, het thema SSI zal niet beperkt zijn tot ons kleine landje. Je kunt het niet alleen doen. Zelfs internet afsluiten lukt al niet meer. Althans, niet goed meer.”

Roadmap

“Een SSI hebben we niet op korte termijn, maar stapjes in de richting gaan we wel zetten. Binnen vijf jaar zal er wel een bepaalde vorm van SSI zijn. We zijn met de TU Delft en andere organisaties van de Rijksoverheid volop bezig. Ook Europa is met ESSIF inmiddels een eerste versie van SSI op Europese schaal aan het uitrollen. Hierin zijn RvIG en TU Delft ook nadrukkelijk betrokken.”

We simuleren veel en proberen onder andere oplossingen uit met blockchain technologie. Ondertussen moeten we de wetgeving aanpassen. Want experimenteerruimte is noodzakelijk voor de roadmap richting de toekomst. Hoe lang het duurt voordat we een goed werkend SSI hebben? Pfff... je loopt altijd tegen zaken aan die je niet kunt verzinnen. Maar voor de goede orde: niks doen is geen optie. De noodzaak tot een betrouwbare digitale identiteit wordt alsnog groter. Er is zoveel fraude gaande en dat neemt zo enorm toe.”

Zelf bepalen

“De digitale wereld is er. Mensen doen er transacties in en vertrouwen er van alles aan toe. Als overheid moet je mensen helpen bij het borgen van hun privacy. Maar wát mensen delen moeten zij zelf kunnen bepalen. Nederland is geen China. Wij willen niet dat de overheid voor ons gaat denken. De overheid mag dingen uitdenken en kaders maken, maar niet vóór de mensen gaan denken. Tot nu toe bepaalde de markt veel op dit punt. Het is goed dat de overheid – zonder commercieel belang – daar nu de leiding in neemt.” ■

HIER ZOU IK MEER REGIE OP MIJN GEGEVENS WILLEN

“Voor steeds meer diensten wordt gevraagd om mijn gegevens. Als ik bij een grote winkelketen geholpen wil worden bij de klantenservice, dan wordt al gevraagd naar mijn naam. Dat is heel onschuldig, maar van al die plaatsen waar ik vriendelijk word verzocht mijn gegevens in te leveren heb ik geen idee wat ze er mee doen. Ik wil zeker weten wanneer, waarvoor en welke van mijn gegevens worden gebruikt.”

DOORONTWIKKELING SBR VAN VOORZIENING NAAR DATA-ECOSYSTEEM

‘We moeten groot durven denken’

Standard Business Reporting (SBR) is inmiddels een bewezen nationaal afsprakenstelsel, gebaseerd op standaarden voor gegevensuitwisseling. De architectuur, besturingswijze, diensten en voorzieningen zijn gebaseerd op technieken, beleidsdoelen en business cases die in 2010 bedacht zijn. Kijken naar nieuwe inzichten is wenselijk, stelt **Thanim van Dokkum, die vanuit BZK/Logius het traject SBR Vernieuwing leidt. Want de tijd staat niet stil. En daarbij kunnen het programma Regie op Gegevens en SBR veel aan elkaar hebben, vindt zij.**

Ondernemers en andere organisaties moeten zich regelmatig naar de samenleving toe verantwoorden over hun handelen, bijvoorbeeld aan overheidsinstanties zoals de Kamer van Koophandel (KvK) of de Belastingdienst Zij moeten verschillende belastingaangiften doen, maar hebben bijvoorbeeld ook de wettelijke plicht tot publieke jaarverslaglegging. Bovendien kunnen zij geconfronteerd worden met steekproefsgewijze uitvragen van het CBS, uitvragen die maandelijks gedaan worden. En ook tussen private partijen onderling worden financiële gegevens uitgewisseld, bijvoorbeeld in de vorm van kredietrapportages op verzoek van banken.

38 miljoen berichten

Standard Business Reporting (SBR) heeft zich de afgelopen jaren ontwikkeld tot een bewezen methode voor de

samenstelling, uitwisseling en verwerking van dergelijke verantwoordingsrapportages. Zo wordt SBR succesvol gebruikt in informatieketens van de Belastingdienst, de KvK, de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en diverse banken. Ook ondernemers, softwareleveranciers en intermediairs, zoals accountants en administratiekantoren maken deel uit van de SBR-informatieketens. Thanim van Dokkum: “Inmiddels worden jaarlijks via het principe van SBR alleen al zo’n 38 miljoen overheidsberichten verstuurd.”

Nieuwe technologische mogelijkheden

Maar het systeem is nog zeker niet uit-ontwikkeld, voegt Van Dokkum daar direct aan toe. “Zo is het gebaseerd op uitgangspunten die in 2010 geïmplementeerd zijn, en zijn er inmiddels allerlei nieuwe mogelijkheden, onder andere qua techniek. Bovendien is data in toenemende mate een bron van grote economische en maatschappelijke waarde. Daarmee is het niet louter een verantwoordings- of sturingsmiddel meer en wordt het delen en doorgeven ervan steeds belangrijker. Tegelijkertijd maakt de overheid de grotere beweging van controlerend naar faciliterend en zoekt steeds vaker de samenwerking op met de samenleving. Maar hoe breng je dat allemaal samen?”

Ecosysteem

Daarvoor is het nodig om minder in voorzieningen (zoals Digipoort) en sectoren te denken en in plaats daarvan het principe van gegevensstandaardisatie voorop te stellen, denkt Van Dokkum. “Het nieuwe SBR moet echt een bijdrage leveren aan het brede gegevenslandschap en onderdeel worden van het totale ‘ecosysteem’ voor gekwalificeerde gegevensuitwisseling. Waarbij we dus niet meer kunnen spreken van een vaste informatieketen, maar eerder van een data-ecosysteem met verschillende centrale en decentrale componenten. En waarbij we ook groot moeten durven denken. En onszelf vragen moeten stellen als: hoe kunnen wij de gegevensuitwisseling goed organiseren en tegelijkertijd onze processen verbeteren?”

Samen beproeven

Onderzoek, analyse en experimenten kunnen de zoektocht naar de ontwikkeling van zo’n nieuw ecosysteem ondersteunen, denkt Van Dokkum. “Zo werken we met de TU Delft aan een artikel over gegevensuitwisseling in de digitale samenleving, en doen we experimenten hoe SBR en Artificial Intelligence elkaar kunnen versterken.” Daarnaast doet Van Dokkum een oproep aan partijen als de

‘Het zou helpen als er een uniform gegevenswoordenboek komt.’

Belastingdienst, banken en de KvK om in 2020 volop te gaan experimenteren. “Zodat het niet bij nadenken alleen blijft, maar we ook echt samen iets gaan beproeven. Een oproep die overigens niet aan dovemansoren is gericht, want door de Belastingdienst, DUO en vanuit het woondomein (SBR-Wonen) is daar al positief op gereageerd en zijn samenwerkingen gestart.”

Gegevenswoordenboek

Verder is het de hoogste tijd om een uniforme set van gegevensdefinities te ontwikkelen, vindt Van Dokkum. Dat gaat namelijk ook helpen, in dat proces. “We hebben de Dikke Van Dale voor de fysieke wereld. Maar voor de digitale wereld hebben we zoiets nog niet. Er zijn weliswaar verschillende gegevenswoordenboeken, maar die zijn heel sectorspecifiek. Het zou helpen als er een uniform gegevenswoordenboek komt. Dan wordt het delen en uitwisselen van gegevens voor iedereen eenvoudiger.”

Wie doet wat?

Vervolgens is dan wel altijd de beleidsvraag: welke rol is er in dit proces voor de overheid weggelegd en wat kunnen we beter aan de markt overlaten? Van Dokkum: “Waarbij de trend steeds meer is dat de overheid de kaders vaststelt, richtlijnen meegeeft en faciliteert. En dat de markt vervolgens met goede, innovatieve en werkbare oplossingen komt.”

Belangrijke bondgenoot

In de zoektocht naar de vernieuwing van SBR kwalificeert Van Dokkum het programma Regie op Gegevens als ‘een belangrijke bondgenoot’. “Wij hebben belang bij heldere kaders en bij standaardisatie: allemaal zaken waar regie op gegevens zich hard voor maakt’. Zij pleit ervoor de handen ineen te slaan. “Er lopen veel goede initiatieven en verbinding daarvan is nu essentieel.” Concreet zou dat bijvoorbeeld kunnen door samen een life-event bij de kop te pakken. Maar dan wel eentje vanuit ondernemersperspectief, zoals ‘Ik ga failliet’ of ‘Ik koop een tweede bedrijf’. Van Dokkum: “Door het zo concreet mogelijk te maken kunnen we samen een roadmap ontwikkelen om zo’n toekomstgericht ecosysteem te ontwerpen en daarna ook in te gaan richten.”



Architectuur die werkt

Referentiearchitectuur ontwikkelen die werkt in de praktijk; dat is nodig om regie op gegevens een stap verder te brengen. Daarmee kunnen ontwerp-principes en spelregels een vertaling krijgen naar de praktijk. Dit bepleiten **Said El Aoufi** en **Steven Gort**, beiden werkzaam voor Regie op Gegevens.

Regie op je gegevens hebben gaat over inzicht hebben in gegevens die over jou gaan, kunnen aangeven als er zaken niet kloppen en gegevens gemakkelijk digitaal kunnen delen als je iets te regelen hebt. Denk bijvoorbeeld aan het 'bewijzen' van de hoogte van je inkomen als je een lening wilt afsluiten of het 'bewijzen' dat je een bepaald diploma hebt gehaald als je een bepaalde studie wilt gaan volgen. We zien momenteel, binnen Nederland en Europa, technologische ontwikkelingen en innovatieve services ontstaan om dit mogelijk te maken. Deze verschillen onderling behoorlijk in volwassenheid. Tegelijkertijd zien we in de praktijk verschillende vormen van gegevensdeling: van een burger die consent (toestemming) geeft voor het delen van gegevens tussen twee organisaties tot burgers die meer actief zelf gegevens willen beheren en zelf een gegeven uit een bronbestand ophalen en doorgeven aan een andere partij. Omdat mensen zo hun eigen voorkeuren hebben zullen deze opties (en variaties hierop) naar onze inschatting naast elkaar blijven bestaan.

Drie invalshoeken

Op het vlak van 'regie op gegevens' zijn er veel interessante initiatieven zichtbaar. Deze zijn over drie 'invalshoeken' te verdelen. De eerste gaat over (afspraken)stelsels; sets van afspraken (vaak sectoraal) over gegevensverkeer en -beheer. Denk bijvoorbeeld aan Medmij in de zorg, Edumij in het onderwijsveld of TWI in het domein van werk en inkomen. De tweede gaat over toepassingen, vaak in de vorm van een app of portal. Voorbeelden hiervan zijn persoonlijke datamanagement-omgevingen, zoals IRMA, een digitaal huishoudboekje of 'financieel paspoort', of een identity-wallet zoals het initiatief van Rabobank/Deloitte. De derde invalshoek is die van de rol van de overheid als beschermer van (consumenten-)rechten, hoeder van publieke waarden, toezichthouder en (mogelijk) marktmeester.

Vanuit al deze invalshoeken is dezelfde behoefte aan duidelijkheid over gezamenlijke 'spelregels' kenbaar gemaakt. Met het programma Regie op Gegevens zijn we daarom in 2017 begonnen met een greenpaper over het fenomeen regie op je gegevens hebben/persoonlijk datamanagement. In 2018 leidde dat tot het ontwikkelen van een voorstudie naar een kader voor regie op gegevens. In 2019 is dat vervolgens uitgewerkt in (ontwerp)principes en uitgangspunten.

Volgende stap

Maar wat is dan de volgende stap die we met elkaar moeten zetten? Het antwoord daarop is: (referentie)architectuur die werkt in de praktijk. Architectuur zorgt voor een blauwdruk 'hoe' aan deze principes en spelregels invulling kan worden gegeven en hoe deze praktisch kunnen worden gemaakt; de vertaalslag naar de uitvoering. Het gesprek over hoe die architectuur eruit zou moeten zien moet daarbij vanuit alle drie invalshoeken, dus vanuit het perspectief van stelsels, initiatieven en de rol van de overheid, parallel aan elkaar gevoerd worden. Je zou kunnen zeggen dat we tegelijkertijd bezig zijn om auto's te bouwen en om te leren wat auto's eigenlijk kunnen. Ook voeren we een discussie over welke verkeersregels we moeten afspreken en welke veiligheidszaken we moeten inbouwen in een auto. En dan willen we ook nog controleren of wegenbouwers, automobilisten én autofabrikanten zich aan de afspraken houden.

Ontwerpprincipes

De ontwerpprincipes, zoals benoemd in het Kader voor Regie op Gegevens (burger centraal, vertrouwen, transparantie, interoperabiliteit en balans in belangen), zijn belangrijk om hierin mee te nemen. Wat ons betreft is de invulling van regie op eigen persoonlijke gegevens een 'gedachtenomkering'. Want een (referentie)architectuur die burgers in staat stelt om zaken in hun leven te regelen, met inachtneming van privacy, ethiek en publieke waarden, moet dus ook denken vanuit de leefwereld van die burger. Zo staat het buiten kijf dat niet iedereen in staat is om regie te voeren over zijn situatie en persoonlijke gegevens. Burgers zouden hulp moeten kunnen krijgen van derden waar en wanneer dat gewenst of nodig is. Bij het creëren van architectuur moeten ook die gebruikersbehoeften niet genegeerd worden. De basis is dat we voor regie op gegevens gewoon vanuit een ander uitgangspunt moeten beginnen.

Vertrouwen en transparantie

Alles staat of valt met vertrouwen creëren. Vertrouwen omvat veel thema's, zoals gemak, transparantie, privacy en security.

Vertrouwen gaat ook over hoe organisaties elkaar gaan vertrouwen, en over hoe zij burgers en ondernemers tegemoet treden. Vertrouwen raakt ook aan de positie en rol van de overheid, haar zorgplicht richting de burger, haar rol op het gebied van toezicht of als 'marktmeester'. Techneuten weten dat een infrastructuur of systeem dat niet vertrouwd wordt, ook niet zal worden gebruikt. Daarom zijn privacy en security belangrijke thema's als het gaat om gegevensdeling. Wij denken dat een architectuur voor regie op gegevens vanuit de principes *privacy-by-design* en *security-by-design* zou moeten worden opgezet.

Burger in control

Ons tweede punt klinkt misschien wat voor de hand liggend, maar de burger moet in regie (of anders gezegd in control) zijn op met wie zij hun persoonlijke gegevens delen en een besef ontwikkelen van wat het betekent om gegevens te delen. Dat betekent ook dat burgers ervan uit moeten kunnen gaan dat persoonlijke gegevens veilig zijn opgeslagen, dat gegevensdeling traceerbaar is, dat toegang van derden op een gemakkelijke manier kan worden stopgezet, dat transparant is hoe gegevens worden gebruikt, etc. Daarbij is belangrijk om op te merken dat de betekenis van (gedeelde) gegevens in een andere context dan waarbinnen ze ooit zijn verzameld of geregistreerd niet vanzelfsprekend hetzelfde is. Een architectuur voor regie op gegevens zal dit moeten faciliteren.

Identiteit

Een ander belangrijk aandachtspunt is 'identiteit'. Betrouwbare identiteit/identificatie van betrokkenen – in de relevante context – is een van de voorwaarden voor betrouwbare digitale interacties. Vanuit de leefwereld van burgers bezien zou je bijvoorbeeld geen onderscheid moeten maken tussen authenticatiemiddelen die de publieke sector gebruikt en middelen die de private sector gebruikt. Een burger ziet de grens tussen publiek en privaat helemaal niet zo zwart-wit. Als iemand fysiek gevraagd wordt zich te identificeren, dan overlegt diegene een paspoort of ID-kaart. Dat wordt net zo geaccepteerd aan de balie van een hotel, als bij de balie van een gemeente.

Interoperabiliteit

Een derde basisvoorwaarde is interoperabiliteit (en transportabiliteit). Als gegevens op verschillende plaatsen zijn opgeslagen (lees: verschillende bronnen) en niet goed uitwisselbaar zijn (niet-interoperabel), dan zorgt dat voor data of vendor lock-ins. Als dat het geval is, zijn burgers niet in staat om gemakkelijk te wisselen tussen dienstverleners. Denk bijvoorbeeld aan het veranderen van telecom provider: je kunt je nummer

meenemen naar een ander provider en die mogelijkheid versterkt de positie van consumenten. Interoperabiliteit is een belangrijk principe dat bijdraagt aan de betrouwbaarheid van een oplossing/systeem, maar het is tegelijkertijd ook een uitdaging. Interoperabiliteit vereist dat organisaties in hun bedrijfsvoering leren vertrouwen op data bij de bron (gedeelde informatie-positie), evenals verdere standaardisatie en ontwerp op bijvoorbeeld gegevensformaten en semantiek. In de architectuur moet hier goed over nagedacht gaan worden, en zoveel mogelijk standaarden nagestreefd worden.

'Het is essentieel om te blijven experimenteren'

Balans in belangen

Het laatste punt waar we bij stil willen staan is 'balans in belangen'. Dit punt gaat over het streven naar een evenwichtige verdeling op aspecten als informatiepositie en kosten, maar ook keuzevrijheid voor burgers. Want als er geen keuzevrijheid is, dan is er ook geen balans in de machtsverhouding. De architectuur voor regie op gegevens zou de 'meetlat' moeten zijn om vast te stellen welke oplossingen betrouwbaar door burgers gebruikt kunnen worden, zonder een eigen 'lock-in' te organiseren.

Generieke architectuur

Het mooiste zou zijn als er door stelsels generieke architectuur wordt ontwikkeld waarbij afhankelijk van het toepassingsdomein (bijvoorbeeld zorg-, onderwijs- en sociaaldomein) daarboven op een eigen specifieke invulling mogelijk is. Je hebt dan dezelfde basis en bevordert hiermee de invulling van de ontwerpprincipes, waaronder vertrouwen en interoperabiliteit. Dé uitdaging wordt om de architectuur 'gebruiker centraal' én wendbaar te maken, want het laatste wat je wilt is systeemkeuzes en systeemdenken leidend te maken en innovatie belemmeren. Goede dienstverlening aan burgers moet als vanzelfsprekend geborgd zijn en er moet ingespeeld kunnen worden op toekomstige beleidsmatige en/of technologische ontwikkelingen. Hierbij zijn spanningsvelden voorstelbaar tussen zorgplicht, houvast en behoefte aan zekerheid enerzijds en ruimte, wendbaarheid en innovatiekracht anderzijds.

Het is essentieel om te blijven experimenteren, om te onderzoeken welke keuzes je kunt (of moet) maken. Durf nieuwe dingen te proberen. Durf weg te gooien wat niet (meer) voldoet. En durf door te pakken, in productie te nemen en toepassingen te gaan gebruiken.

INPUT VOOR BELEID



Publiek-private samenwerking

De maatschappij profiteert van verbeterde (en nieuwe vormen van) dienstverlening, die ontstaat dankzij het makkelijk digitaal combineren van gevalideerde gegevens. Deze gegevens zijn afkomstig uit verschillende bronnen in het publieke, maar ook private domein. Mensen maken in hun dagelijks leven geen onderscheid tussen publieke en private gegevens. Dit vraagt om een steeds nauwere samenwerking tussen publieke en private partijen. Hoe kan de brede set aan gegevens die voor burgers van belang zijn bij het vormgeven van hun leven op korte termijn beschikbaar worden gemaakt?



Zorgplicht overheid

Als gegevens onder regie van de burger gedeeld worden; vanuit bronregistraties van de overheid met derden, dan heeft/houdt de overheid een verantwoordelijkheid/zorgplicht om de belangen van haar inwoners te beschermen. Belangrijke vragen hierbij zijn: hoe maakt de overheid burgers bewust van de risico's van het delen van gegevens? Wie ziet erop toe dat er geen oneigenlijke druk wordt uitgeoefend op het digitaal delen van gegevens? Wie ziet erop toe of de grondslag voor verstrekking aanwezig is? Wie ziet toe op het handelen na intrekken van toestemming of de verplichting om toestemming opnieuw te vragen na een bepaalde periode? Tot hoever reikt de zorgplicht van de overheid en waar tast je de digitale autonomie van de burger aan?



Toestemming

Het moet voor eenieder duidelijk zijn wat het betekent als je toestemming geeft om digitaal gegevens te delen. Burgers geven aan dat ze niet alle partijen dezelfde mate van vertrouwen toeschrijven. In verder onderzoek moet aandacht worden besteed aan de volgende vragen: is het nodig om duidelijk onderscheid te maken in wat publieke en commerciële afnemers van gegevens kunnen doen na toestemming? Hoe kan informatie zodanig verstrekt worden dat eenieder het geven van toestemming in specifieke situaties kan begrijpen, zonder daarmee onnodige drempels voor gebruik op te gooien? Hoe houden burgers en ondernemers vervolgens zicht op hun openstaande toestemmingen?



Standaardisatie

Een belangrijk uitgangspunt is keuzevrijheid, ofwel geen 'vendor lock-in'. Een burger moet kunnen switchen tussen regietoepassingen. Oplossingen van een partij die zich aan de W3C standaarden houden, kunnen met diensten van andere partij werken. Welke andere standaarden ter bevordering van interoperabiliteit, eenduidigheid, privacy by design en security by design zijn nu en in de toekomst nodig?



Betrouwbaarheid van toepassingen

Het gebruik van een regie op gegevens-toepassing hangt onder andere af van de mate van vertrouwen die inwoners en ondernemers daarin hebben. Wat kan de overheid doen om de gebruiksdrempel van regie op gegevens-toepassingen te verlagen? Er is behoefte aan een uitspraak van de overheid over betrouwbaarheid, blijkt uit de praktijk- en gebruikerstoetsen. Het is van belang om te kijken naar mogelijkheden hiervoor, bijvoorbeeld via onafhankelijke certificering, maar ook naar de consequenties daarvan, bijvoorbeeld op het gebied van aansprakelijkheid.



Aanspreekbaarheid en aansprakelijkheid actoren in stelsels

Er is wetgeving over aansprakelijkheid in algemene zin, maar hoe zou deze vertaald moeten worden en moeten werken in regiestelsels? Is het wenselijk om op dit punt regelgeving op te stellen, zoals door bij bepaalde stelsels een systeemverantwoordelijke voor te schrijven?



Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid burgers

In beginsel is iedere burger zelf verantwoordelijk voor de beslissing om gegevens te delen met derden. Omdat digitale regie op gegevens een innovatief concept is voor burgers en ondernemers, staan over onderwerpen zoals verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van actoren nog vragen open, bijvoorbeeld: bij wie ligt de verantwoordelijkheid voor kwaliteit en juistheid van gegevens? Hoe werkt het bij burgers die zelf niet in staat zijn regie te voeren over eigen gegevens? Wie wijst inwoners en ondernemers op de risico's van onder eigen regie delen van gegevens? Als het mis gaat, wie is dan aansprakelijk? In het geval van toepassing van dataminimalisatie, bijvoorbeeld via Zero Knowledge Proof, wie is aansprakelijk voor de juistheid en actualiteit van de gegeven antwoorden? Op welke wijze moet worden bepaald welke partijen authentieke gegevens mogen ontvangen en wat de minimaal noodzakelijke gegevens zijn? Als een burger in gebreke blijft wie is dan verantwoordelijk voor vervolgschade en/of andere consequenties?



Zelf-soevereiniteit

Regie op gegevens veronderstelt een zekere mate van zelf-soevereiniteit van inwoners en ondernemers. Maar over dit onderwerp zijn een aantal vragen denkbaar die aandacht verdienen: is soevereiniteit in alle situaties voor iedereen mogelijk? Wie is verantwoordelijk voor het wijzen op de huidige mogelijkheid van meer regie op eigen gegevens? Welke mate van zelf-soevereiniteit is wenselijk in de nabije toekomst, vanuit het perspectief van inwoners en ondernemers maar ook vanuit beleidsperspectief? Welke zorgplicht heeft de overheid na invulling van deze zelf-soevereiniteit? Hoe ga je om met het gebruik van gegevens van burgers voor geautomatiseerde besluitvorming?



**Zelf gegevens delen.
Veilig en betrouwbaar.**

