MAGAZINE VAN REGIE OP GEGEVENS JANUARI 2021 #3

DEEL!

Dáárom regie op gegevens

Jurriaan de Vries : ‘We zijn voortdurend aan het toetsen’

Leon Roseleur: ‘Diverse processen aan een satéprikker’

Wouter Diephuis: ‘Kunnen vertrouwen op de veiligheid, daar zit het probleem’

Zelf gegevens delen. Veilig en betrouwbaar.

Colofon

Uitgegeven door Programma Regie op Gegevens
Meer informatie via regieopgegevens@ictu.nl
Uitgevoerd door Magazine on the Spot
januari 2021

Hoofdredactie Haitske van de Linde
Eindredactie en coördinatie Eric Went
Teksten Haitske van de Linde, Anje Romijn, René Lamers, Richard Post, Marijn Kramp
Illustraties Loek Weijts
Fotografie Patricia Börger, Edwin Weers
Vormgeving John Stelck

REGIE OP GEGEVENS
Zelf geregeld, veilig en betrouwbaar!

‘Een flinke uitdaging’

Regie op gegevens; op jouw persoonlijke gegevens, voor iedere inwoner van Nederland. Dat is het toekomstbeeld van het kabinet, van de overheid en ook mijn toekomstbeeld. Niks nieuws onder de zon denk je misschien wel, ruim anderhalf jaar geleden schetste het kabinet dit toekomstbeeld immers al op hoofdlijnen. En ja, dat klopt. Sinds die tijd hebben we niet stil gezeten, maken we met elkaar vorderingen om deze ambitie te veranderen naar realiteit. Stap voor stap, samen met vele partijen, binnen én buiten de overheid. We hebben elkaar nodig om de digitale dienstverlening verder te brengen. Zodat mensen hun persoonlijke gegevens veilig en betrouwbaar digitaal kunnen delen met derden.

Een flinke uitdaging! Want: Hoe organiseer je dat, wat is er daarvoor nodig? Hoe balanceer je tussen het stimuleren van het delen van gegevens en het handhaven en scheppen van de juiste waarborgen als privacy, veiligheid en betrouwbaarheid? Wat betekent dit voor de digitale hulpmiddelen, aan welke eisen moeten deze voldoen? En aan welke voorwaarden moeten de instanties die de persoonlijke gegevens nodig hebben voldoen? Complexe vraagstukken die niet van de een op de andere dag zijn opgelost, dat vergt een lange adem en praktische stappen voorwaarts.

We zien ontwikkelingen op uiteenlopende terreinen, bijvoorbeeld op het gebied van werk en inkomen, bij verrekenen van bijverdiensten op uitkeringen en toeslagen, en in de koopwoningmarkt bij het gebruik van inkomensdata voor hypotheekverstrekking en financiering van de eigen woning. Je leest daarover in dit magazine. Ook kun je lezen in een column hoe de consument hierover denkt en zich door handhaving door de overheid gesteund weet.

Ik zie dat wij bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een bijzondere rol hebben in de ontwikkelingen omdat we op diverse manieren betrokken zijn. Vanuit onze beleidsmatige rol op het terrein van gegevenshuishouding en digitale diensterlening van de overheid kunnen we drempels wegnemen of helpen om delen van gegevens met derden mogelijk te maken. Daarnaast zijn wij verantwoordelijk voor een aantal basisregistraties, waaronder de Basisregistratie Personen en de Basisregistratie Kadaster, en voor de regie op het stelsel van basisregistraties als samenhangend geheel. Daarnaast werken we aan de wettelijke verankering van regie op gegevens in de wet Digitale overheid.

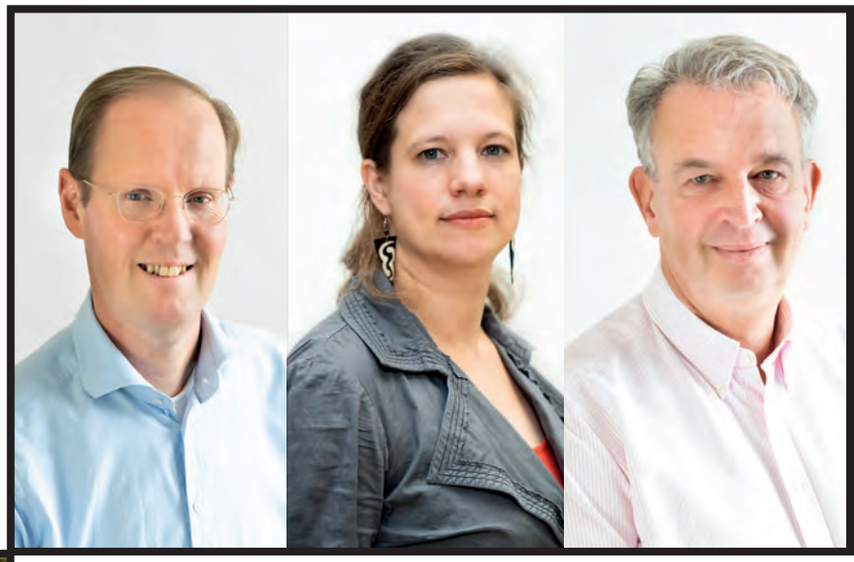
Burgers grip geven op eigen gegevens leeft op veel plaatsen. Ook op Europees niveau worden stappen gezet met bijvoorbeeld de Europese Datastrategie. Dit Magazine maakt je weer eens extra bewust van binnen hoeveel sectoren, gemeenten maar ook in het bedrijfsleven het onderwerp speelt. Ik hoop dat je als lezer inspiratie kan ontlenen aan de bijdragen in het Magazine. En dat we in 2021 vooral samen actief verder kunnen bouwen aan die versterkte grip op onze gegevens.

Marieke van Wallenburg
directeur-generaal Overheidsorganisatie

inhoud

10

TWI brengt de burger in positie
Anton Slijkhuis, Mieke van der Vegt en Jurriaan de Vries



22

Zorgeloos Vastgoed: diverse processen aan één satéprikker
Reinier van der Heijden, Lisa klein Goldewijk en Leon Roseleur

34

‘Digitale hersteloperatie nodig’
Mark Fonds en Wouter Welling

43
Column
Silvia Smit

44
‘We knippen het op en maken kleine stapjes’
Wouter Diephuis
en Lieke Sterk

...en verder

6
Er is zoveel voordeel te behalen

16
Visie op delen van gegevens

28
Raymond Knops (Staatssecretaris BZK) op werkbezoek

32
Referentiearchitectuur

38
Monitor PDM-landschap

41
Klantonderzoek Mens Centraal

48
RoG Kennissessies

‘Er is zoveel voordeel te behalen’

Het fundament leggen voor de digitale gegevensuitwisseling met derden. Dat is wat **Hetty Lucassen**, voorzitter van de Stuurgroep Regie op Gegevens, zich tot doel heeft gesteld. En dat gaat ze ‘samen’ doen. Samen met de departementen en uitvoeringsorganisaties. In kleine stappen en ieder in zijn eigen tempo. Maar met een duidelijk doel: er beweging in krijgen. Als dat lukt volgt de rest vanzelf. “Er is voor iedereen namelijk zoveel voordeel te behalen.”

Overzicht verdwenen

“Regie op Gegevens behelst veel en is weinig tastbaar. Maar het gaat iedereen aan. Dat is ook het eerste wat ik zeg als mijn buurvrouw of de aannemer die bij mij thuis bezig is vraagt wat ik doe. Ik leg dan uit dat de overheid heel veel gegevens over iedereen verzamelt. Geboorteplaats en datum, adres, maar ook in welke auto je rijdt, in welk huis je woont, wat je inkomen is et cetera. Vroeger hadden we hiervoor zelf allemaal papieren bewijzen, maar tegenwoordig houdt de overheid dat digitaal bij. Handig, maar daardoor is bij inwoners ook het overzicht verdwenen welke informatie de overheid nu allemaal precies over hem of haar heeft. Dat willen we veranderen.”

Gemakkelijker maken

“Het moet voor inwoners inzichtelijk zijn welke informatie de overheid over hen heeft. En we willen het makkelijker maken om die informatie te delen als je dat nodig hebt. Dat iemand met een simpele druk op de knop zijn identiteit, leeftijd, of inkomensgegevens officieel kan bevestigen. Dit soort digitale bewijsstukken maken het aanvragen van bijvoorbeeld een hypotheek, of een toelage voor schoolboeken, een stuk gemakkelijker.” ▸

Zorg nodig

Sonja heeft een zwaar gehandicapte zoon. Voor hem zorgen is intensief. Het scheelt als Sonja niet herhaaldelijk dezelfde gegevens hoeft aan te leveren aan dienstverleners. Zo zou het bijvoorbeeld handig zijn als zij informatie over zijn handicap kan delen op het moment dat ze aangepast vervoer wil regelen of nieuwe hulpmiddelen aan wil vragen.

Dit is een persona ter illustratie hoe regie hebben 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.

REGIE OP GEGEVENS

Zelf gegevens delen.
Veilig en betrouwbaar.

Behapbaar voor de burger

“Mensen moeten zich veilig en volwaardig in de digitale wereld kunnen bewegen. Hoe krijg je daar als burger grip op? Dat is de hamvraag en ons doel. Veel gegevens liggen verspreid bij verschillende uitvoeringsorganisaties. Sommige gegevens beheert de Belastingdienst, anderen liggen bij het UWV, en nog weer andere gegevens bij de Sociale Verzekeringsbank. Hoe krijgen we dat behapbaar voor de burger? Dat is onze uitdaging. Al die organisaties moeten hun dienstverlening zo gaan inrichten dat burgers inzicht hebben in de bij hen opgeslagen gegevens, de verwerking ervan en onderdelen daarvan kunnen delen. Hoe dat precies vorm gaat krijgen gaan we de komende periode samen uitzoeken. Daar is de stuurgroep voor.”

Afsprakenstelsel

“Sommige organisatie lopen voorop. De RDW bijvoorbeeld, met het project de Blauwe Knop.Of denk aan de pilot van het UWV met de inkomensgegevens-pdf. Die kun je bij hen opvragen als je een hypotheek wilt afsluiten, dat hoeft dan niet meer via je werkgever. Wij moeten nu gaan kijken of voor het delen van deze gegevens met burgers nog aanvullende wet- of regelgeving nodig is. Zo richten we het stapje voor stapje samen verder in. Andere organisaties kunnen weer leren van de RDW, het UWV en andere voorlopers. Bij veel overheidsorganisaties is het inmiddels een gespreksonderwerp. Het moet ook iets worden dat geïntegreerd wordt in de dienstverlening aan burgers. Hoe we dit vorm gaan geven, is iets dat we in deze tweede fase van Regie op Gegevens met elkaar bespreken en afspreken. Dat maakt ook onderdeel uit van het afsprakenstelsel dat we met elkaar gaan maken.”

Elkaar inspireren

“In de stuurgroep zitten een groot aantal betrokken ministeries, uitvoeringsorganisaties en de VNG. Het is, en daar ben ik heel blij mee, een hele brede club. Iedereen heeft zijn eigen slagen te maken en doet dat ook op zijn eigen tempo. Wat de Belastingdienst moet doen is niet hetzelfde als wat DUO moet doen of het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Maar door samen te werken, ideeën uit te wisselen en elkaar te inspireren komen we verder. Wat de een heeft bedacht kan namelijk ook werken voor de ander. We hebben ontdekkingsreizigers nodig en vervolgens zwaan-kleef-aan!”

Veel gemak

“Er draaien al pilots en er gaan nog meer pilots draaien. De geïnteresseerde burger gaat er al echt wat van merken. Zo breidt de digitale dienstverlening van de overheid zich langzaam maar zeker uit. Neem de vooringevulde belastingaangifte van de Belastingdienst. Dat is feitelijk ook Regie op Gegevens, *avant la lettre*, maar het maakt wel duidelijk waar Regie op Gegevens voor staat. Daaraan zie je ook goed wat een uitkomst het kan zijn. Vroeger was je uren bezig met die gegevens verzamelen en nu staan ze al voor je ingevuld. Het gaat de burger echt veel gemak opleveren. En ik geloof ook dat die burger er op een gegeven moment om gaat vragen. Als bepaalde dienstverlening eenmaal bij de ene organisatie kan, dan wil je dat bij de ander ook.”

Ook op papier

“Er blijven altijd mensen die hun zaken niet digitaal kunnen afhandelen. Daar moet de overheid oog voor hebben en houden. Voor hen moet de mogelijkheid blijven bestaan om via papier of de telefoon hun zaken te kunnen regelen.”

Fundament leggen

“Ons doel is om in fase 2 het fundament te leggen voor de digitale uitwisseling van gegevens met derden. Er moet dan een afsprakenstelsel zijn, inclusief de bijbehorende wetgeving en er moet zicht zijn op de fasering van de uitvoering die in fase 3, tussen 2022 en 2025 plaats gaat hebben.”

Klaar in 2025

“Volgens planning zijn we in 2025 ‘klaar’. Maar zo werkt het in het echt natuurlijk niet. Veranderingen blijven komen en de overheid moet daarin meegaan. De transitie is dus nooit klaar en ontwikkelt zich voortdurend door. Ik denk dat de digitale overheid in 2025 een heel eind op streek is. De techniek is het probleem niet. Het gaat om de wetgeving en het inbedden bij overheidsorganisaties. De verschillende departementen en uitvoeringsorganisaties kunnen in dit proces hun eigen keuzes maken en hun eigen tempo bepalen. Het is niet zo dat de stuurgroep dat allemaal gaat bepalen. In de stuurgroep werken we aan de overkoepelende zaken. Aan hetgeen we samen moeten doen. Het belangrijkste is dat we er beweging in krijgen. Dan volgt de rest vanzelf. Het levert iedereen namelijk zoveel voordeel op. Aan geld, tijd, efficiency en veiligheid. Het is onze taak om dat op de juiste manier op gang te brengen.” ■

TWI brengt de burger in positie

Anton Slijkhuis
Senior beleidsmedewerker
Ministerie van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid

Mieke van der Vegt
Projectleider
wetstraject Toekomst
Gegevensuitwisseling
werk en inkomen

SPIEGELEN VAN BELEID EN PRAKTIJK

Nieuwe technologische ontwikkelingen en de daaruit voortvloeiende mogelijkheden om gegevens uit te wisselen, kunnen de digitale dienstverlening een flinke impuls geven. Maar hoe regel je dat op zo'n manier dat burgers er gemak van ervaren en voldoende vertrouwen hebben om die nieuwe systemen massaal te gaan gebruiken? Met andere woorden: hoe zorg je ervoor dat het innovatieve beleid aansluit op de mogelijk weerbarstige praktijk?

Het programma Toekomst Gegevensuitwisseling werk en inkomen (TWI) heeft als doel een stelsel te ontwikkelen waarbinnen burgers zelfstandig – met behulp van gegevens over henzelf en over hun persoonlijke leefsituatie – verantwoordelijkheid kunnen nemen voor (belangrijke) keuzes waar zij voor staan.

Jurriaan de Vries
Programmamanager Toekomst Gegevens-uitwisseling werk en inkomen

‘Het vertrekpunt was een flinke slag te maken op het vlak van digitalisering’

Anton Slijkhuis

Een huis kopen, schuldsanering, huursubsidie, inburgering, inzicht in je pensioen, re-integratie naar werk; het zijn allemaal situaties waarbij werk en inkomen een belangrijke rol spelen. In de loop der tijd is een woud aan processen ontstaan om die gebeurtenissen in goede banen te leiden. Het zijn parallelwerelden die als kolommen naast elkaar bestaan. De burger wordt geacht die processen te volgen. Maar al te vaak fungeert de burger als doorgeefluik van informatie van de ene instantie naar de andere instantie. Waarbij het ook regelmatig voorkomt dat diezelfde informatie nog eens apart moet worden gedeeld met een derde partij. Daarbij komt dat het delen van informatie vanuit het publieke domein met private partijen nu niet mogelijk is.

Vertrekpunt

In 2017 is een visie ontwikkeld op de toekomst van de gegevensuitwisseling werk en inkomen. “Het vertrekpunt was een flinke slag te maken op het vlak van digitalisering, waarbij de positie van de burger zou worden versterkt”, schetst Slijkhuis. “We willen het mogelijk maken dat de burger regie kan voeren op belangrijke gebeurtenissen in het leven. Een goed voorbeeld is de situatie waarin iemand vanuit de bijstand moet beslissen om wel of geen tijdelijk werk te aanvaarden. Die persoon moet snel inzicht hebben in wat er gebeurt als je naast een uitkering gaat werken en wat dit betekent voor je inkomen. Dat helpt bij de beslissing om dat tijdelijke werk te aanvaarden. Dat is het idee achter het programma TWI: de burger in positie brengen.”

Voorbeelden te over waar winst valt te behalen. Van der Vegt: “Een alleenstaande ouder rond het bestaansminimum heeft recht op zestien verschillende regelingen. Die regelingen bestaan nu als losse trajecten waarvoor je ingewikkelde formulieren moet invullen, soms zelfs nog op papier.”
De Vries: “Niet de burger maar de processen staan centraal. Die processen draaien allemaal naast elkaar. Als je als burger aan zet bent, heb je er vaak een dagtaak aan om zaken te regelen. Ik heb laatst zelf een huis gekocht, een langdurig proces dat zoveel eenvoudiger zou kunnen als je bepaalde gegevens kunt hergebruiken.”

PIO

De basis van het programma TWI is om te komen tot een Persoonlijke Inkomens Omgeving (PIO) voor iedereen. Vanuit dit dashboard kan iedere burger de zaken regelen die nodig zijn voor de dienstverlening van zowel overheden als private partijen die toegang hebben tot het TWI-stelsel. “Uitgangspunt is dat de burger door de processen heen wordt geleid, kan volgen wat

‘We zijn voortdurend aan het toetsen’

Jurriaan de Vries

de status is en er geen last van heeft dat er verschillende partijen betrokken zijn bij dat proces”, zegt Slijkhuis. “Welke informatie en welke gegevens heeft een burger nodig om de regie te voeren die we nastreven? Dat zijn we per proces aan het uitwerken.”

“Het ideaal is dat er één loket ontstaat voor alle zaken aangaande werk en inkomen”, vervolgt Van der Vegt. “De sleutel om dat loket te openen is gegevensuitwisseling. Het voelt toch heel gek dat belasting en toeslagen twee verschillende werelden zijn, terwijl ze beide worden uitgevoerd door de Belastingdienst?” De Vries: “En die gegevensuitwisseling gaat verder dan alleen het vereenvoudigen van de huidige dienstverlening; het kan een aanjager zijn voor innovatie. Dat een proces wordt teruggebracht tot een beslismoment waarbij je als burger alleen ‘ja’ of ‘nee’ hoeft te zeggen.”

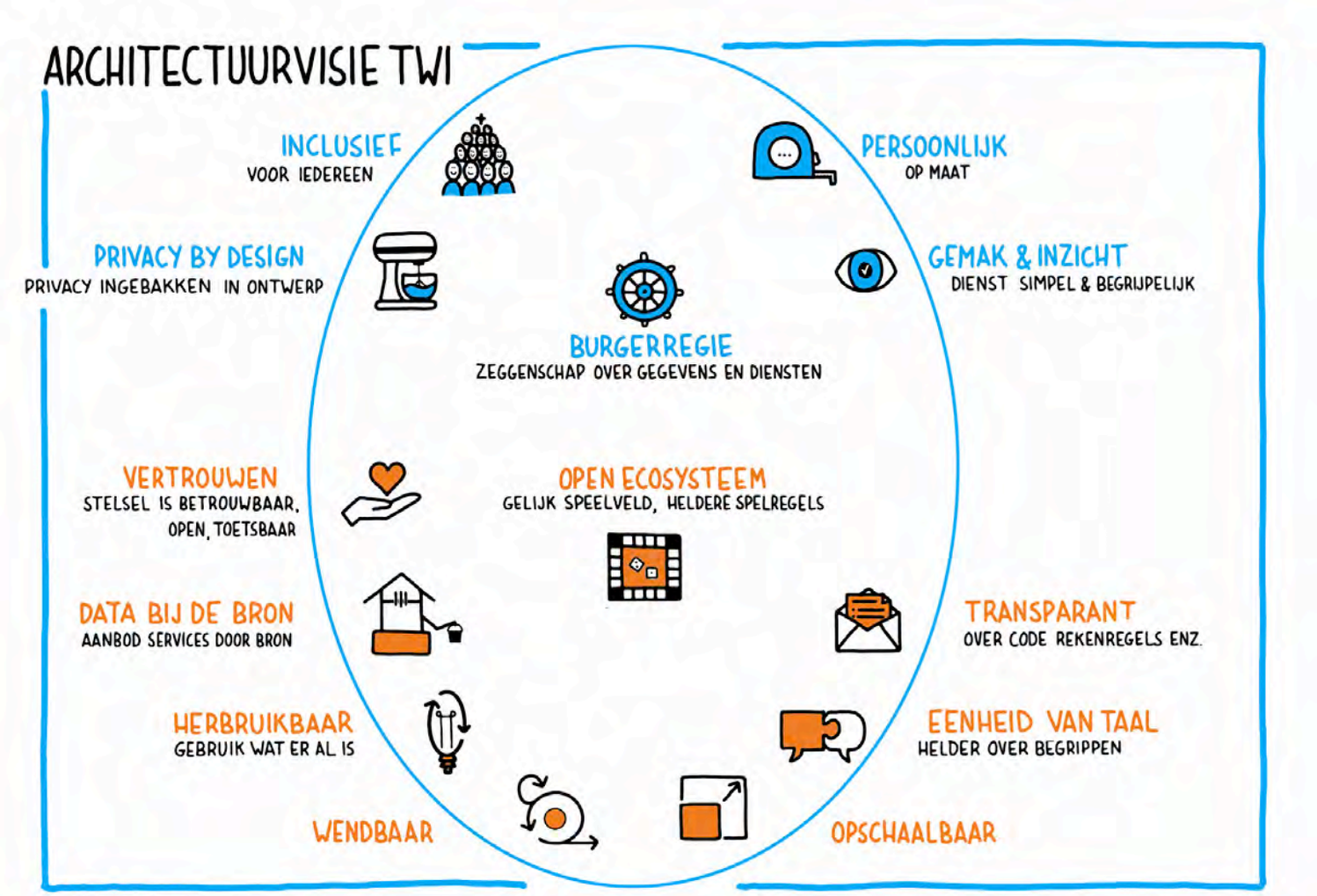
Privacy

Bij de uitwisseling van gegevens gaat het bijna als vanzelfsprekend over privacy. Slijkhuis: “Het delen van gegevens is een inbreuk op iemands privacy. Binnen het programma leggen we daarom de focus op de deler, we brengen de burger in positie om de regie te kunnen voeren over zijn eigen gegevens. We gaan het stelsel zo inrichten dat die burger weet waarvoor hij gegevens ter beschikking stelt.” Van der Vegt: “Gegevensuitwisseling is geen doel op zich, maar een ondersteunend middel in de missie van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: werk en bestaanszekerheid voor iedereen.”

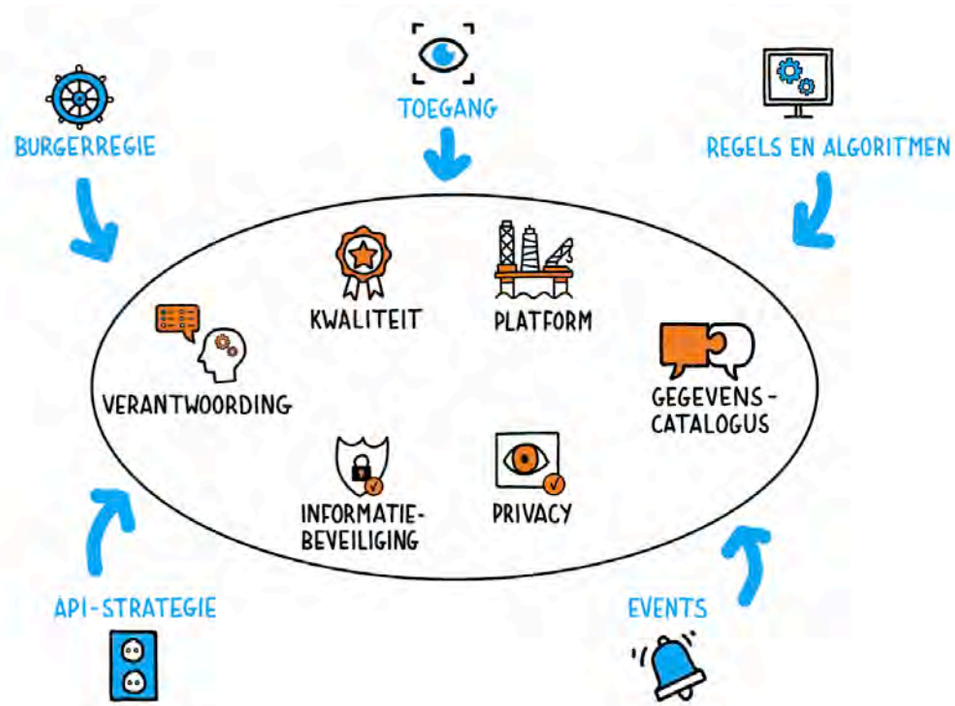
“Neemt niet weg dat het zorgvuldig omgaan met privacygevoelige informatie een van de kernwaarden is onder het programma”, vervolgt Van der Vegt. “Dat begint bij een wettelijk kader. Daarnaast komen er kaders met betrekking tot governance. Publieke en private partijen die participeren in het stelsel hebben zich aan die kaders te houden, anders worden zij uitgesloten. Controle gebeurt door middel van een toezichthouder, terwijl de burger zich met vragen en problemen kan richten tot een ombudsman of vertrouwenspersoon. Puur commerciële doeleinden willen we uitsluiten. Als overheid hebben we een zorgplicht en we kunnen met betrekking tot het delen van persoonlijke gegevens niet tegen burgers zeggen: kijk maar wat je ermee doet.”

Vertrouwen

Is het borgen van privacy voldoende om het vertrouwen van de burger te winnen in één nieuw overkoepelend stelsel? De Vries: “Een van de redenen voor het programma TWI is het gebrek aan transparantie over dienstverlening aan en rechten van burgers. Die transparantie komt er nu wel en daarmee nemen we onzekerheid weg. Bovendien moeten we mensen het gemak laten ervaren van verbeterde dienstverlening. Het systeem wijst zich straks vanzelf en als burger draai je zelf aan de knoppen. Stel dat het dan door uitwisseling van gegevens mogelijk wordt om binnen één uur uitsluitsel te krijgen over een lening of hypotheek. Dergelijke innovaties dragen ook bij aan vertrouwen.” ►



Deze infographics zijn gemaakt in het kader van het programma TWI door Marjon Mertens. Ze symboliseren de principes en afspraken die aan TWI ten grondslag liggen.



De ontwikkeling van het nieuwe stelsel geschiedt stap voor stap, waarbij in pilots wordt getoetst of de visie aansluit bij de praktijk. Slijkhuis: “Als je de burger in positie wilt brengen, moet je die burger ook in het gehele proces als uitgangspunt nemen. We hebben zogenoemde klantreizen gemaakt. Welk proces doorloopt iemand die van de WW naar de bijstand gaat? Of iemand die vanuit de bijstand met pensioen gaat? Waar zitten de struikelblokken? Waar is sprake van onzekerheid? Vervolgens hebben we kleinschalige pilots gedraaid. Wat werkt in de praktijk en wat niet? En als het in deze pilot werkt, werkt het dan ook als we gaan opschalen? We zijn voortdurend aan het toetsen.”

Eerste ervaringen

De eerste pilots (zie ook kader) kenden een positief verloop. “In zijn algemeenheid hebben we gemerkt dat burgerregie wordt gewaardeerd”, vertelt De Vries. “In de processen die we hebben getest, hielp het nieuwe stelsel mensen bij hun besluitvorming. Daarnaast blijkt het tot dusver mee te vallen dat doelgroepen niet kunnen meekomen in de digitale omgeving. Vooraf waren we daarvoor beducht, vooral bij ouderen. Als mensen iets niet snappen helpt dat niet in het vertrouwen dat zij ergens in hebben. Wel kwam een heel specifieke probleemgroep naar voren: ouderen die de Nederlandse taal niet goed beheersen. Bij hen vormt niet zozeer de techniek een probleem, maar de taal.”

De pilotfase is nog niet afgerond. Programmamanager De Vries denkt nog zeker twee jaar nodig te hebben en is voorstander van een nog langere periode. “Zorgvuldigheid is enorm belangrijk, het luistert allemaal heel nauw”, verduidelijkt Slijkhuis. “We werken aan een stelsel waarin partijen samenkomen die elkaar moeten kunnen vertrouwen. Bij elke stap die we zetten moeten we ons afvragen wat wel werkt en wat niet werkt en waarom iets niet werkt. En ook bij het proces van proof of concept is de burger leidend. Waar voelt iemand zich prettig bij? En welke spelregels zijn er nodig om dat vertrouwen te borgen? Aan de hand van de praktijk worden de noodzakelijke kaders steeds een stukje duidelijker.” ■

DOOR WIE? VOOR WIE?

Opdrachtgever van Toekomst Gegevensuitwisseling werk en inkomen (TWI) is het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). De uitvoering is in handen van het Programma TWI, een gezamenlijk programma van het ministerie van SZW, UWV, SVB, VNG, Inlichtingenbureau en het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen.

TWI is bedoeld voor iedereen die in Nederland woont of woonde, werkt of werkte, studeert of studeerde. Iedereen heeft of krijgt te maken met gegevensuitwisseling over werk en inkomen. Bijvoorbeeld bij basale zaken als het kopen of huren van woonruimte. Vanuit het oogpunt van het ministerie van SZW zijn de kwetsbare doelgroepen belangrijk. Bij burgers rond het sociaal minimum of in een uitkeringssituatie vanuit werk schommelt het inkomsten- en uitgavenpatroon, met risico op schulden. Beter inzicht in hun situatie en eenvoudiger gebruikmaken van regelingen moet dit voorkomen.

PILOT BIJSTAND AANVAARDEN WERK

Mensen die vanuit de bijstand weer aan het werk willen, stuiten op administratieve drempels. Het duurt bijvoorbeeld twee weken voordat duidelijk is hoeveel aanvullende bijstand iemand nog krijgt naast zijn nieuwe salaris. Die onzekerheid kan een reden zijn om het werk dan maar niet te aanvaarden.

Tijdens een pilot in Enschede is de termijn van twee weken teruggebracht naar vijf minuten. De persoon in kwestie laadt met behulp van een QR-code zijn salarisstrook in een persoonlijke kluis. Van hieruit wordt de informatie gedeeld met de gemeente en is vrijwel direct duidelijk wat iemands inkomen (salaris en bijstand) wordt. Uit de evaluatie bleek dat deelnemers deze functie waardeerden en de techniek wisten te gebruiken. Aandachtspunt is de groeiende groep flexwerkers en ZZP’ers, van wie het inkomen schommelt.

‘Alleen regelen wat echt noodzakelijk is’

‘Wie’ en ‘hoe’; dat zijn de vragen waar **Carlo Luijten** en **Paul Zeef**, beleidsadviseurs op het ministerie van BZK zich in de komende fase voor Regie op Gegevens over buigen. De vraag waarom burgers regie moeten krijgen over hun eigen gegevens en die digitaal moeten kunnen delen, is inmiddels wel beantwoord. Ook is gedefinieerd wat er nodig is voor die regie. Maar wie precies wat moet gaan doen, dat is de uitdaging voor de komende periode.

WAT: REGIE | GEGEVENS | DELEN

Gegevens die jouw situatie concreet maken of een bewering daarover doen, en dat digitaal beschikbaar hebben; dat verstaan we onder het principe Regie op Gegevens. Gegevens die je kunt inzien, die je kunt corrigeren en die je kunt delen met derden. En niet meer gegevens dan strikt noodzakelijk. Zodat je, als je bijvoorbeeld een auto huurt, je niet meer je complete paspoort hoeft te laten zien, of – iets wat eigenlijk niet eens mag – bij de verhuurder achter moet laten. Maar dat je specifiek de gegevens kunt delen die ook echt nodig zijn. Regie op Gegevens wil de zeggenschap van burgers over eigen persoonsgegevens versterken; dat vergt gebruikersgemak en vertrouwen bij de burger, stelt Paul Zeef. “Dat die meer baas over eigen gegevens is. En dat de burger die gegevens digitaal kan uitwisselen met derden. Ook die derden willen dan vervolgens kunnen vertrouwen op die gegevens. Ook daar moet oog voor zijn.”

Veel blijft zoals het is, voegt hij daaraan toe. Vroeger bouwden we vertrouwen op wat we konden zien, nu moeten we dat digitaal kunnen doen. “Met je digitale gegevens moet je mee kunnen doen in de moderne samenleving. Je digitale inkomensgegevens of je voertuiggegevens moeten net zo betrouwbaar zijn als de geprinte inkomensverklaring of de kopie van je kentekenbewijs.”

Ook moeten burgers ontzorgd worden, vindt Zeef. Afspraken over delen van gegevens die in tal van sectoren groeien, moeten op elkaar blijven aansluiten. De coördinatie daarvan moet uiteindelijk passen in een en dezelfde structuur. “Hoe? Dat gaan we de komende tijd in een afsprakenstelsel uitdrukken.”

WAAROM: VERTROUWEN | GEMAK | VEILIGHEID

Bij Carlo Luijten thuis wordt verbouwd. De vaklui zien hem vaak zitten achter zijn computer. Lezend, bellend, vergaderend via video. “Wat doe je eigenlijk de hele dag, vragen ze dan aan mij.” Als voorbeeld verwijst hij dan naar het Centraal Register Techniek, waar de mannen zelfs vanaf hun telefoon toegang zouden kunnen hebben tot hun kwalificaties en certificaten. “Dat vinden ze wel verrekte handig. Regie op Gegevens is een containerbegrip maar aan de hand van dit soort casussen is goed uit te leggen wat we doen.”

Regie op Gegevens, vervolgt Zeef, sluit naadloos aan op de kabinetsambitie van het kabinet Rutte 3 om de burger meer in zijn kracht te zetten. “Participatie en inclusie, ook in het private domein. Want als je erover nadenkt is het toch heel raar dat je al je paspoortgegevens inlevert om een hotelkamer of een huurauto te reserveren”, vindt Luijten. “Dat moet veranderen.”

‘Burgers moeten in hun kracht komen en over hun gegevens kunnen beschikken’

Carlo Luijten

Door corona digitaliseren we versneld. Maar dat afnemende fysieke contact maakt ook dat instanties meer werk moeten maken van vertrouwen. In het krachtenveld van malafide bedrijven, hackers, vage buitenlandse bedrijven en high tech kan de overheid helpen om het vertrouwen in gegevensuitwisseling te borgen. Zeef: “De overheid heeft een zorgplicht op dat punt. Mensen vinden het heel normaal dat er van alles kan, maar zo eenvoudig is het niet. Er zitten heel veel afspraken achter om gegevensuitwisseling functioneel en veilig te laten plaats vinden voor burgers. Daar zijn wij van. We hoeven niet uit te leggen wat er onder de motor zit, maar er moet wel een besef zijn bij de gebruiker om op de veiligheid te letten.”

HOE: AFSPRAKEN | WETTEN | REGELS

Luijten: “We leveren een afsprakenstelsel op. Zodat voor iedereen, dus burger, leveranciers van personal data management systemen (PDMS), bronhouders van gegevens, en overige instanties en private partijen duidelijk is waaraan iedereen moet voldoen om toe te kunnen treden, en – ook belangrijk – wanneer je moet uittreden.” De stelselhouder is de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, maar het is niet alleen het feest van BZK, benadrukt Zeef. “Alle sectoren moeten het binnen dat gezamenlijke stelsel gaan regelen, terwijl we weten dat sectoraal al afsprakenstelsels bestaan. Daartussen mogen burgers met hun gegevens ook niet in de mangel komen. We willen daarom borgen dat er steeds een toezichthouder is die erop toeziet dat alle partijen zich 365 dagen per jaar aan de spelregels van het stelsel houden. De kernafspraken voor de coördinatie over sectorale stelsels willen we in wetgeving gaan vervatten: in de 2de tranche van de Wet Digitale Overheid.”

Misschien, vervolgt Luijten, maken we een eigen regietoepassing. “We hebben al MijnOverheid. Dat kunnen we mogelijk uitbreiden zodat we ook daarmee gegevens kunnen delen. Dus verbouwen ligt meer voor de hand dan iets compleets nieuws maken. De motie van Middendorp en Verhoeven over online identiteit nemen we daar uiteraard in mee. Maar hoe we dat precies moeten formuleren dat zijn we nu aan het uitzoeken.”

Het wiel hoeft daarbij niet opnieuw uitgevonden te worden, vult Zeef aan. Het afsprakenstelstel DO kan een broertje of zusje worden van een al bestaand stelsel. “In het gezondheidsdomein bijvoorbeeld werkt men al binnen een dergelijk afsprakenstelsel.”
Zeef verwijst naar de AVG en Europese regelgeving. “Daarin zijn al allerlei spelregels vastgelegd.” De juridische gaten gaan wij nu opvullen, vertelt Luijten. “Dus wat is er concreet nog aan regelgeving nodig? Er is al veel geregeld: de basisregistratie is geregeld, recht op inzage en correctie. Maar het is nog niet overal even adequaat ingeregeld. Dat gaan we in samenwerking met anderen in deze tweede fase regelen. En ook niet meer dan dat. We willen alleen dat juridische deel regelen wat echt noodzakelijk is.” ▶

‘Door Regie op Gegevens kunnen administratieve lasten op termijn aanzienlijk verminderen’

Paul Zeef

MIJN OVERHEID

Cijfers
Aantal actieve accounts | **8.394.269**
Verstuurde berichten | **82 miljoen** (2019)
Aangesloten organisaties Berichtenbox | **367**
Downloads Berichtenbox app | **3.484.795**
Bevragingen persoonlijke gegevens | **10+ mln**
Beschikbaarheid | **99,8 %** (2019)

Uitgangspunten
Gebruiksvriendelijk en toegankelijk
Meerdere kanalen (web, app)
Voor burgers en later ook ondernemers

REGIE OP GEGEVENS

Regie op gegevens van het inzien naar ook delen en corrigeren van gegevens

- Betere dienstverlening
- Minder administratieve rompslomp
- Praktisch nut
- Meer autonomie voor de burger
- Vertrouwen in de overheid

Deel mijn gegevens
via MijnOverheid

Pilot Woningcorporaties (WoCo)
- Proef met check op inkomensgegevens via MijnOverheid

Ontwikkeling MijnGegevens app
- Persoonlijke gegevens uit MijnOverheid via app
- Geslaagde pilot
- Onderzoek naar functie gegevens delen

ANDERE TRAJECTEN

NIEUWE BRONNEN

MijnOverheid werkt continue aan het verbreden van de dienstverlening en het informatieaanbod

- Energielabel woning inzien
- Berichten uit de buurt (bekendmakingen)
- CJIB Boeteregister
- VOG ontvangen via Berichtenbox
- Digitaal betekenen (dagvaardingen)
- Overzicht geautoriseerde inlogmiddelen

VEILIGER INLOGGEN

MijnOverheid beweegt naar hoger betrouwbaarheidsniveau

- Twee-factor authenticatie
- Uitbreiding Machtigen
- Meer ruimte voor ontsluiten nieuwe informatiebronnen
- Stap voor stap invoeren

DigiD

‘Burgers moeten in hun kracht komen. Ze moeten over hun gegevens kunnen beschikken’

Carlo Luijten

WIE: BURGERS | BEDRIJVEN | OVERHEID

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wil, aldus Zeef, ‘meer het oliemannetje zijn’ tussen de sectoren. “BZK hoeft niet bepalend te zijn voor de zorg, financiën of werkgelegenheid. Wij willen dat de burger zo goed mogelijk wordt ontzorgd. Wij moeten niet meer verantwoordelijkheden naar ons toe willen halen, maar een coördinerende rol nemen.”
De toekomstige dienstverleners in dit domein zijn grofweg in twee groepen in te delen. Zeef: “Je hebt de aanbieders van functionaliteiten die burgers al helpen: vaak kleine groepjes van organisaties die in marktniches actief zijn. En je hebt de grote organisaties, zoals banken, verzekeraars en woningbouwcorporaties, die voor hun diensten de klant soms om overheidsgegevens vragen. In die groep zijn al pilots gaande, zoals in de sociale huursector met het delen van data voor de inkomenstoets bijvoorbeeld. Of de Blauwe Knop. Wij volgen deze pilots en spelen er ook een rol in. We kijken wat er speelt, waar drempels zijn en hoe we die kunnen wegnemen.”
Sommige pilots of functionaliteiten hebben een sterke financiële drijfveer. Anderen, vertelt Luijten, zoals IRMA en de Blauwe Knop, zijn tot stand gekomen vanuit maatschappelijke betrokkenheid. En dan heb je ook nog instellingen zoals bijvoorbeeld de banken die zich daartussen in bewegen. Ze zijn commercieel maar hebben er ook veel baat bij omdat het hun kosten bespaart en de privacy en de veiligheid van hun klanten borgt.

Zeef: “De behoefte aan regie op je gegevens is bij veel mensen alleen latent aanwezig – gemak maakt in concrete situaties het weggeven van data en privacy te snel aantrekkelijk. Voor het delen van gegevens met derden volgen we heel nadrukkelijk hoe eindgebruikers de oplossingen ervaren; mogelijk ontlenen we daar nog een enkele generieke spelregel of handreiking aan komende periode.”

OPBRENGST: KOSTEN | BATEN

Niemand wil veel administratieve last ondervinden van zo’n verandering. Maar, verwacht Zeef, de winst die het oplevert wordt ook wel gezien. De overheid heeft in de loop der tijd veel regels opgeworpen, die bedrijven geld kosten. “Door Regie op Gegevens kunnen die administratieve lasten op termijn aanzienlijk verminderen. Met Regie op Gegevens gaan we regelen dat de last in algemene zin aanzienlijk minder kan worden.”

De eerste Maatschappelijke Kosten en Baten Analyse (MKBA) is wat dat betreft positief. Daar zitten altijd wel mitsen en maren aan, waarschuwt Zeef, maar dat het gaat verlichten is duidelijk. “Om daar te komen moet de overheid wel kosten maken. Het is nu de vraag of de politiek daar in coronatijd nog net zo over denkt als in 2019, en de kosten voor zijn rekening wil nemen. Vooralsnog gaan we daar wel van uit.”
Voor niks gaat de zon op, vult Luijten aan. De BV Nederland legt ook gezamenlijk wegen, dijken en havens aan, wat *enablers* zijn voor de economie. Regie op Gegevens *enabled* participatie en inclusie in onze samenleving. De MKBA, vindt Luijten, rechtvaardigt de kosten voor de overheid. “Burgers moeten in hun kracht kunnen komen. Ze moeten over hun gegevens kunnen beschikken. Iedereen moet die stap kunnen zetten.” ■

PLEIO

De RoG-community op Pleio is dé plek om kennis met elkaar te delen, nieuwe kennis te creëren, vraagstukken op te halen en samen te ontdekken wat er nodig is voor het veilig en betrouwbaar delen van overheidsgegevens met derden en het delen van gegevens over sectoren heen.
Word lid van de RoG-community op **rog.pleio.nl**.

Reinier van der Heijden
Directeur/bestuurder
Hypotheken Data Netwerk
(HDN)

Zorgeloos Vastgoed: diverse processen aan één satéprikker

Leon Roseleur
Programmamanager
Zorgeloos Vastgoed

SPIEGELEN VAN BELEID EN PRAKTIJK

Nieuwe technologische ontwikkelingen en de daaruit voortvloeiende mogelijkheden om gegevens uit te wisselen, kunnen de digitale dienstverlening een flinke impuls geven. Maar hoe regel je dat op zo'n manier dat burgers er gemak van ervaren en voldoende vertrouwen hebben om die nieuwe systemen massaal te gaan gebruiken? Met andere woorden: hoe zorg je ervoor dat het innovatieve beleid aansluit op de mogelijk weerbarstige praktijk?

Sneller, beter en completer. Dat is de doelstelling van het programma Zorgeloos Vastgoed in het traject rondom de aan- of verkoop van een woning. Door (her) gebruik van betrouwbare en gevalideerde gegevens ontstaat meer duidelijkheid en zekerheid voor zowel de consument als dienstverleners in de vastgoedketen.

Lisa klein Goldewijk
Beleidsmedewerker
Directie Woningmarkt
ministerie van
Binnenlandse Zaken

Het aan- of verkopen van een woning is voor een consument vaak een stressvolle onderneming. Het is een proces vol onzekerheden. Kun je dat droomhuis betalen? Wat koop je nu eigenlijk precies? Waarom duurt het allemaal zo lang? Er zijn makelaars, hypotheekadviseurs, hypotheekverstrekkers, verzekeraars en notarissen in het spel, die allemaal persoonlijke gegevens nodig hebben. Welke gegevens stuur je naar wie en wat wordt er vervolgens mee gedaan? En niet alleen een consument leeft in onzekerheid, hetzelfde geldt bijvoorbeeld voor de hypotheekverstrekker. Zijn de aangeleverde gegevens juist en compleet? In principe is sprake van een werkbare situatie, maar tegelijkertijd is er de overtuiging dat het een stuk efficiënter zou kunnen.

Grote sprong voorwaarts

Het is niet zo dat binnen de vastgoedsector geen innovatieve ontwikkelingen hebben plaatsgevonden. Integendeel zelfs: bepaalde processen bij de aan- of verkoop van een huis zijn al vereenvoudigd en gedigitaliseerd. De grote sprong voorwaarts is alleen nog niet gerealiseerd, doordat de afstemming ontbreekt tussen de verschillende beroepsgroepen. En dat is nu juist wat het programma Zorgeloos Vastgoed voor ogen heeft. "We willen als het ware met een satéprikker processen aan elkaar rijgen", verwoordt programmamanager Leon Roseleur de missie. "Hoe zorgen we ervoor dat we de sector meer in één lijn krijgen?" ▸

Zoals de metafoor van de satéprikker al aangeeft, is het niet de bedoeling om een compleet nieuw stelsel te ontwerpen. Het gaat om het maken van slimme afspraken en bruikbare standaarden, waarmee zowel de consument als bedrijven uit de vastgoedketen zijn geholpen. Dat klinkt eenvoudiger dan het is, zegt Reinier van der Heijden, namens HDN een van de initiatiefnemers van Zorgeloos Vastgoed. “Het begint letterlijk bij de taal die we spreken. Het hele hypotheekdomein – van adviseur tot en met geldverstrekker – praat hypotheeks, de makelaar praat makelaars, het kadaster kadasters en de notaris gebruikt notaristaal. Waar de één het heeft over een ‘object’ gebruikt de ander het woord ‘pand’. Een van de doelstellingen van Zorgeloos Vastgoed is dan ook om te komen tot eenduidig taalgebruik.”

Gevalideerde gegevens

Aan de hand van klantreizen bij de aankoop van een woning, zijn meer stippen op de horizon gezet. Van der Heijden: “Wat wij met Zorgeloos Vastgoed willen faciliteren is een afsprakenstelsel waarmee de consument persoonlijke gegevens op een veilige manier kan delen én hergebruiken binnen de vastgoedketen. In het ideale geval is die informatie afkomstig uit een persoonlijke omgeving met overheidsdata, die iedere burger onder eigen regie kan beheren. Dat betekent namelijk dat het gevalideerde gegevens betreft, waarmee niet kan worden gerotzooid. En dat stelt bijvoorbeeld een bank weer in staat om sneller en beter te beslissen over het verstrekken van een lening.”

‘Je komt als consument nu terecht bij allemaal verschillende loketjes’

Reinier van der Heijden

Het scheelt een hoop tijd en ergernis als een consument slechts één keer informatie moet ophalen en deze vervolgens gemakkelijk kan delen met de benodigde partijen. “Je komt als consument nu terecht bij allemaal verschillende loketjes”, schetst Van der Heijden. “Die loketjes doen hun werk op zich goed, maar het zijn eigenlijk onnodige extra handelingen waarbij ook nog eens veel overbodige en soms ook foutieve gegevens worden gedeeld. En wat is nu eigenlijk de essentie? Als consument wil je weten of je het beoogde huis kunt betalen en de bank wil weten of jij de lening kunt dragen.”

Geen brood

“Gaan we toe naar een situatie waarin je met één druk op de knop een hypotheek kunt aanvragen, zoals in de Verenigde Staten?”, vraagt Lisa klein Goldewijk zich af. Namens het ministerie van Binnenlandse Zaken is zij een kritische volger van het programma Zorgeloos Vastgoed. “Efficiëntie is natuurlijk prachtig, maar het kopen van een huis moet niet zó efficiënt worden dat iemand niet meer stilstaat bij wat hij doet. Het is een van de belangrijkste financiële beslissingen in een mensenleven. We moeten ervoor waken dat dit proces vergelijkbaar wordt met het kopen van een brood.” Het antwoord is

geruststellend. Van der Heijden: “Het is ons niet te doen om het hele proces terug te brengen tot een paar drukken op een knop. Wel moeten we weg van de situatie waarin iemand vier keer een kopie van zijn paspoort moet aanleveren.”

Zijn er vanuit de overheid meer aandachtspunten rondom het programma Zorgeloos Vastgoed? Klein Goldewijk: “Uiteraard moeten de AVG en de financiële regelgeving in acht worden genomen. Daarnaast zijn we er alert op dat er niet onnodig veel data wordt opgevraagd. Er moeten bijvoorbeeld geen acties ontstaan waarbij een consument steeds meer korting krijgt als hij maar zoveel mogelijk data aanlevert. Op dit moment is onze rol die van cheerleader aan de zijlijn. Binnen Zorgeloos Vastgoed ontstaan goede initiatieven. Die innovatie juichen we toe en we bekijken of de ontwikkelingen ook toepasbaar zijn binnen andere sectoren. Als overheid moeten we consumenten beschermen, maar tegelijkertijd willen we de markt niet voor de voeten lopen. Dat hoeft elkaar niet te bijten, maar het is wel belangrijk de genomen stappen steeds goed te wegen.”

Consument centraal

Programmanager Roseleur stelt dat binnen Zorgeloos Vastgoed geen commerciële grenzen worden opgezocht. “Het betreft een publiek-private samenwerking, waarbij de consument centraal staat. We hebben consumentenonderzoek gedaan en werken aan het stelsel met de ‘bril’ van de consument op. Zorgeloos Vastgoed bestaat uit allemaal losse projecten die we stuk voor stuk gaan toetsen in de praktijk. Wij proberen innovatieve ideeën om te zetten naar beleid. Bij vergelijkbare programma’s zien we dat de overheid vervolgens toetreedt als toezichthouder of strategisch adviseur. Dat zou hier ook kunnen.”

Van der Heijden: “Voor alle projecten binnen Zorgeloos Vastgoed geldt dat we de markt zijn werk laten doen. De consument bepaalt waar hij zich prettig bij voelt, we gaan bewust niet voor één generieke app waarmee je alles kunt regelen.”
Een goede keuze, vindt klein Goldewijk. “Want waar we het nog niet over hebben gehad, is dat er ook ruimte moet zijn om consumenten te bedienen die niet binnen alle nieuwe hokjes passen. Standaardisering of een één-loketfunctie is niet altijd de oplossing. Ik vind dat daar binnen de vastgoedsector goed over wordt nagedacht.”
“En laten we vooral niet vergeten dat sprake is van een bestaande situatie”, vervolgt klein Goldewijk. “Binnen de vastgoedketen delen consumenten nu ook al persoonlijke gegevens met commerciële partijen. Makelaars en notarissen vallen al onder een regime waarin zij zich verplichten zorgvuldig om te gaan met privacygevoelige informatie. Met de plannen die er nu zijn wordt de waakhondfunctie van de overheid bovendien vereenvoudigd. Nu worden nog veel persoonlijke gegevens door een consument in achtvoud over de schutting gegooid; straks wordt een hypotheekverstrekker alleen nog voorzien van de informatie die daadwerkelijk nodig is voor de hypotheek.” ▶

‘Op dit moment is onze rol die van cheerleader aan de zijlijn’

Lisa klein Goldewijk

Woning huren

Peter gaat vandaag verhuizen naar zijn nieuwe flat en dat betekent dat het sjouwen geblazen is. Gelukkig kon hij bij het aanvragen van zijn woning eenvoudig alle gevraagde gegevens digitaal delen, zoals bijvoorbeeld de hoogte van zijn inkomen. Hierdoor was snel duidelijk of hij aan alle voorwaarden voldeed en of hij de flat mocht huren. Daardoor kan Peter zich bezig houden met het verplaatsen van dozen in plaats van papierwerk.

Dit is een persona ter illustratie hoe regie hebben 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.

REGIE OP GEGEVENS

Zelf gegevens delen. Veilig en betrouwbaar.

De informatie-uitwisseling wordt dus in feite gereduceerd ten opzichte van de huidige situatie. Vanuit het oogpunt van dataminimalisatie is dat alleen maar zeer wenselijk."

Hullie-zulliegedrag

Hoewel sprake lijkt van een win-winsituatie voor zowel consument als bedrijfsleven, is het programma Zorgeloos Vastgoed binnen de vastgoedketen zelf niet onomstreden. Van der Heijden: "Kom ik terug op het feit dat iedere kolom zijn eigen taal spreekt. In een poging om dat gelijk te trekken, ontstaat al snel hullie-zulliegedrag. Dan neemt de discussie of het nu 'object' of 'pand' moet zijn de overhand en verdwijnen de gedeelde ambities en doelstellingen naar de achtergrond." Roseleur: "We hebben te maken met een achterban met verschillende eisen. Vooral partijen die al investeringen hebben gedaan om hun eigen processen te verbeteren, zien niet graag dat die investeringen teniet worden gedaan door de standaardisering die Zorgeloos Vastgoed beoogd. Met beide factoren houden we rekening in onze oplossingen, zoals bijvoorbeeld een taxonomie op basis van Linked Data."

Halverwege 2021 staat de eerste praktijktoets van Zorgeloos Vastgoed gepland (zie kader). Roseleur: "We hebben het nu voornamelijk gehad over het delen van gegevens, maar het programma voorziet ook in het verbeteren van service aan consumenten. Het kopen van een woning is geen dagelijkse kost en aan de zijde van de consument is daardoor logischerwijs sprake van onwetendheid. Is dat stukje groen achter je huis bijvoorbeeld ook onderdeel van de koop of is dat gemeentegrond? Dat soort kwesties lost zichzelf uiteindelijk wel op, maar het brengt wel onduidelijkheid en onzekerheid met zich mee. Ook daar willen we met dit programma iets aan doen. We hebben een lange aanloop genomen, maar vanaf volgend jaar willen we steeds onderdeeltjes van het nieuwe stelsel opleveren. Daar hangt geen einddatum aan; het programma is klaar als we zijn uitgeoptimaliseerd." ■

DOOR WIE? VOOR WIE?

Het programma Zorgeloos Vastgoed is een initiatief van het Hypotheken Data Netwerk (HDN), het Kadaster, de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) en de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs (NVM). Roseleur: "Het doel is om steeds meer commitment binnen de sector te vergaren. We merken overigens nu al dat de samenwerking ook op andere terreinen zijn vruchten afwerpt: als er iets speelt binnen de sector weten we elkaar makkelijker te vinden."

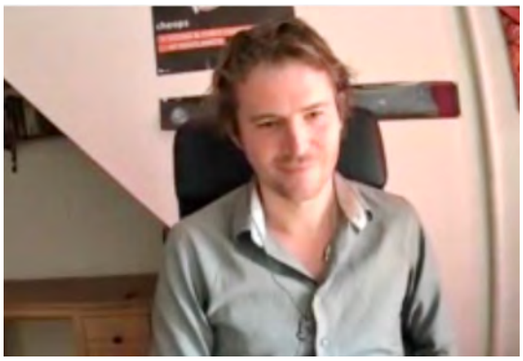
De consument staat centraal binnen het programma Zorgeloos Vastgoed. Vertrouwen en duidelijkheid tijdens alle fases van het wonen, luidt de missie. Dat betekent: 1. Duidelijkheid en zekerheid over wat je koopt en hoe je dat financiert. 2. Inzicht in goed blijven wonen, met bijvoorbeeld informatie over het verduurzamen van de woning. 3. Duidelijkheid en zekerheid op het moment dat je je woning wilt verkopen.

De efficiencyslag levert de vastgoedsector – naast een blijere consument – een flinke kostenbesparing op.

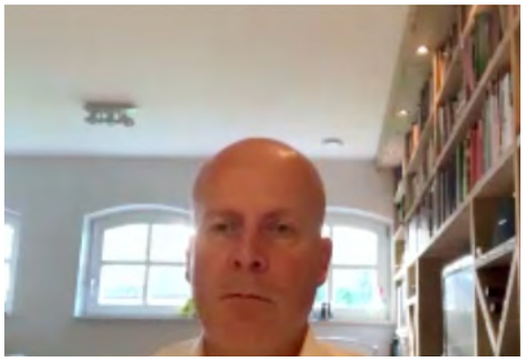
DE PRAKTIJK: EEN GEVALIDEERDE DIGITALE KOOPOVEREENKOMST

Is het nog van deze tijd dat een PDF-document met op alle pagina's een verplichte paraaf in zevenvoud per email wordt gedeeld en dat diverse ontvangende partijen die informatie moeten overtypen? Dit is nu nog het geval met de koopovereenkomst van een woning. Tijdens praktijkfase 1 van Zorgeloos Vastgoed komt een methodiek live waarmee een digitale koopovereenkomst met een gekwalificeerde elektronische handtekening kan worden gedeeld onder regie van de consument.

Daarmee is de optimalisatie van de koopovereenkomst nog niet klaar. In fase 2 volgt een uitbreiding naar een koopovereenkomst die wordt opgebouwd uit gevalideerde brondata. Dit zorgt ervoor dat de consument hoogstwaarschijnlijk niet of minder vaak allerhande informatie moet aanleveren.



BART LADRAK



RAYMOND KNOPS

BERNADINE YPMA

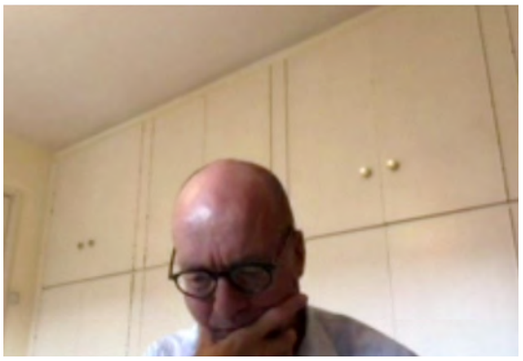
DIGITAAL WERKBEZOEK AANPAK LEVENSGEBEURTENISSEN

‘Dienstverlening waar mensen mee geholpen zijn’

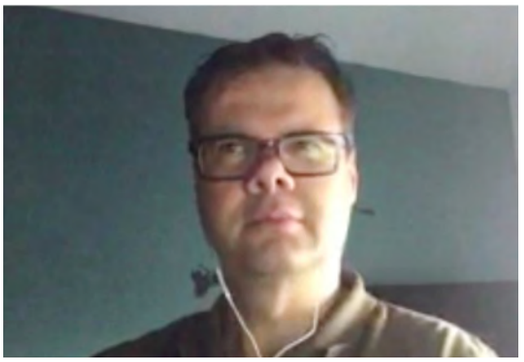
Staatssecretaris **Raymond Knops** van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties vindt het belangrijk om praktisch werk te maken van het verbeteren van overheidsdienstverlening waar burgers en bedrijven centraal staan. Ook maakt hij graag kennis met concrete projecten van waaruit gewerkt wordt aan deze ambitie. Tijdens een digitaal werkbezoek in het kader van het project ‘Aanpak Levensgebeurtenissen’ werd de bewindsman bijgepraat aan de hand van drie pitches en twee brainstormsessies.

Het project ‘Aanpak Levensgebeurtenissen’ werkt aan betere dienstverlening van de overheid waarin de mens centraal staat. Op basis van interviews met burgers en ondernemers worden samen met betrokken overheidsorganisaties de knelpunten in communicatie en dienstverlening in kaart gebracht en wordt er gewerkt aan concrete verbeteringen. Belangrijk is de samenwerking in de keten van overheidsorganisaties rond een specifieke levensgebeurtenis: de oplossingen en verbeteracties gaan over de grenzen van individuele overheidsorganisaties heen.
Het werkbezoek van de staatssecretaris bestond uit drie pitches rond de levensgebeurtenis ‘er is iemand in mijn omgeving overleden’ en twee brainstormsessies: een co-creatiesessie rond het prototype ‘registratie contactpersoon nabestaanden’ en een werksessie met ondernemers over de klantreis op het thema ‘duurzaam ondernemen’.

ROMY JANSEN



BAS DEN HOLLANDER



HAN ROUW

Overheidsbrede klantreis

Bart Ladrak is de projectleider van 'Aanpak Levensgebeurtenissen': "Onze aanpak is om samen met een burger of ondernemer die net een bepaalde levensgebeurtenis heeft meegemaakt de overheidsbrede 'klantreis' te doorlopen en te bekijken wat deze persoon tegenkomt. Soms kom je hele praktische *quick-wins* tegen die gemakkelijk op te pakken zijn, soms is er een bestuurlijk overleg nodig om iets fundamenteler op te lossen. Vaak is de hele keten in beeld brengen al winst, doordat je begint met de mens centraal te zetten en scherp maakt welk probleem mensen ervaren. Organisaties zeggen wel dat ze vanuit de klantreis werken, maar dan bedoelen ze eigenlijk de reis op hun eigen website of portaal en niet welke 'reis' een gebruiker af moet leggen langs verschillende organisaties en hun loketten. Dat is wat wij anders doen."

3 PITCHES

1 Hit/no-hit

De eerste pitch werd gehouden door Bernadine Ypma, directeur bij het CBG | Centrum voor familiegeschiedenis. Zij nam de staatssecretaris mee in het project om het voor nabestaanden eenvoudiger te maken om abonnementen op te zeggen. "Wij hebben gekeken naar knelpunten waar nabestaanden tegenaan lopen als ze na een overlijden abonnementen willen opzeggen. Nu moeten ze een akte van overlijden aanvragen bij de gemeente en deze opsturen. Dat zorgt voor extra administratieve druk in een tijd die al zwaar genoeg is. Wij hebben, samen met onder andere KPN, een oplossing uitgewerkt op het Nationaal Register van Overledenen. Wij kunnen een dagelijkse matching laten plaatsvinden op verzoek van een bedrijf om hun klantenbestand te laten verifiëren. Op die manier kan de nabestaandendesk van een bedrijf het checken als iemand belt om een overlijden te melden. Dit levert voor nabestaanden op dat ze geen aanvullende administratieve handelingen meer hoeven te verrichten. De volgende stap wordt dat we onze oplossing gaan aanbieden via het bedrijvenplatform van de KVK."

2 Persoonlijke overzichten

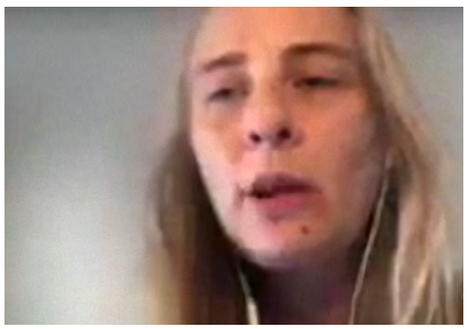
De tweede pitch was afkomstig van Annabel van der Prijt. Zij is senior webredacteur bij de Dienst Publiek en Communicatie bij het ministerie van Algemene Zaken en ondersteunt het programma 'Mens Centraal' bij de realisatie van de checklists rond levensgebeurtenissen. "Op rijksoverheid.nl werken we met 'persoonlijke overzichten', die mensen helpen om zo passend mogelijk advies te krijgen over de stappen die zij moeten zetten in een situatie. Zo hebben we ook de gebeurtenis 'overlijden van een naaste' onder handen genomen. Na een overlijden moet er veel geregeld worden door de nabestaanden. Het is sowieso al een verdrietige periode en het scheelt in ieder geval iets als het contact met de overheid dan soepel verloopt. We zijn tot een aantal oplossingen gekomen: om te beginnen hebben we de filtervragen verbeterd in de tool die helpt om een persoonlijk overzicht te genereren. Ook hebben we extra perspectieven toegevoegd, waardoor het overzicht veel persoonlijker is geworden. En we hebben twee nieuwe checklists gemaakt: 'Voorbereiden op eigen overlijden' en 'Wat moet een erfgenaam weten/regelen'. Nabestaanden willen liever te veel dan te weinig weten. Dus ruim informatie aanbieden wordt heel positief ontvangen. We benaderen ook actief uitvaartondernemers, zodat zij weten wat wij als overheid aan ondersteuning beschikbaar hebben en dat in hun werk aan nabestaanden kunnen aanbieden."

3 Empathische communicatie

De derde pitch werd verzorgd door Romy Janssen, adviseur voor de afdeling Dienstverlening van de gemeente Tilburg. Romy is eindverantwoordelijk voor alle klantreizen binnen de Gemeente Tilburg. Zij gaf een toelichting op de pilot rond verbeterde communicatie met nabestaanden. "Het gaat om een proef die wij als Gemeente Tilburg uitvoeren, ▶

samen met de gemeenten Dongen, Den Bosch en Utrecht. Als gemeenten sturen wij na een overlijden een brief naar nabestaanden met informatie. Uit onderzoek blijkt dat mensen brieven van de overheid na een overlijden als té onpersoonlijk ervaren. Ook vinden ze dat zij te veel verschillende brieven van verschillende overheden krijgen. Op basis van de feedback hebben wij een nieuw proces ontworpen. Dat begint ermee dat mensen aan de uitvaartondernemer doorgeven wie de eerste contactpersoon is namens de nabestaanden. De uitvaartondernemer geeft dit bij de aangifte van overlijden door aan de gemeente. Hierdoor kan de gemeente veel eerder dan voorheen een condoleancebrief en de akte van overlijden aan de nabestaande toezenden. De inhoud van de brief is empathisch en verwijst naar het persoonlijke overzicht op rijksoverheid.nl, wat je kan helpen om te bepalen wat je allemaal moet regelen. Op die manier zetten we de mens centraal en proberen we hen te helpen om de juiste oplossingen te vinden in een tijd die al moeilijk genoeg is."

2 BRAINSTORMSESSIES



SANDRA MAHIEU

FRANS HIETBRINK

SJON VAN VEEN

Na de drie pitches woonde de staatssecretaris twee brainstormsessies bij. De eerste sessie was een co-creatiesessie rond het prototype Registratie contactpersoon nabestaanden waaraan collega's van de Belastingdienst, het CAK en UBR deelnamen. De tweede brainstorm was een deel van een Design-workshop vanuit de KVK met ondernemers over 'duurzaam ondernemen'.

1 Prototype Registratie contactpersoon nabestaanden na overlijden

Uit interviews met nabestaanden is gebleken dat zij door diverse overheden worden bevraagd op het doorgeven van een contactpersoon namens de nabestaanden na een overlijden. Er is gewerkt aan een prototype van een functionaliteit waarin nabestaanden aan (in eerste instantie een beperkt aantal) relevante overheidsorganisaties digitaal de NAW-gegevens kunnen verstrekken van een eerste aanspreekpunt namens de nabestaanden. Deze gegevens worden niet vastgelegd in een centrale registratie. De gegevens worden eenmalig doorgegeven aan de relevante organisaties. Hierdoor hoeven er niet meer verschillende uitvragen vanuit de overheid plaats te vinden richting nabestaanden, wat hen ontlast in deze moeilijke tijd en voor de betrokken organisaties zorgt voor minder administratieve last. Het prototype is getest onder nabestaanden en in deze sessie werd gesproken over de vervolgacties die mogelijk zijn op basis van dit gebruikersonderzoek.

Sandra Mahieu (CAK): "Wij hebben regelmatig te maken met mensen die overlijden en hun nabestaanden, dus wij zouden het fijn vinden om zo'n functionaliteit te gebruiken. We maken ons alleen wel zorgen over de techniek. We hebben 17 regelingen waar we als CAK de uitvoering voor doen, dus ook 17 processen waar we dit zouden moeten inbedden. Er zijn elke maand honderden overlijdens, dus er moet wel echt een betrouwbare robuuste dienst achter zitten."

Frans Hietbrink (Belastingdienst): "Voor ons als Belastingdienst is iets vergelijkbaars van belang. Als wij een dergelijke functionaliteit inzetten, dan willen we dat generiek kunnen doen. Voor inkomstenbelasting wel en voor omzetbelasting

niet, dat is voor ons niet wenselijk. Maar, als je dit echt verder wilt brengen, dan is het goed om ook te kijken naar ervaringen van Mijnoverheid en de Berichtenbox. Als je over een generieke voorziening praat die robuust moet zijn, dan heb je een opdrachtgever nodig. En het zou passen als BZK dat op zou pakken."

Sjon van Veen (Programmamanager UBR | OWB | Rijksapplicatieplatform): "Het is belangrijk om te blijven kijken voor wie we het doen, namelijk onze burgers. En die burgers geven aan dat zij geholpen zijn met dergelijke oplossingen in een moeilijk moment in hun leven. Het is mooi dat we over de grenzen van organisaties heen hebben kunnen toetsen in een prototype. Wij kijken graag hoe we dit verder kunnen brengen met elkaar."

2 Duurzaam ondernemen

De laatste sessie was een werksessie met ondernemers over de klantreis 'duurzaam ondernemen', onder aanvoering van de KVK. Terwijl de deelnemers virtueel met elkaar in gesprek waren, stemden zij via 'samenwerksoftware' op de onderdelen die ze verder uitgewerkt zouden willen zien en konden ze reacties plaatsen.

De feedback van de ondernemers was redelijk eensgezind. Zoals een van de deelnemers het verwoordde: "Ondernemers zijn onafhankelijk opererende vogels. Dus wijzen op kansen is fijn, maar je moet als overheid niet op onze stoel gaan zitten". Ook gaven de ondernemers aan dat *going concern* altijd voorrang krijgt. Om een ondernemer te kunnen interesseren in verduurzamen moet het moment goed zijn of er moet een incentive van buitenaf zijn. Een goed moment kan bijvoorbeeld zijn als een onderneming gaat verhuizen of verbouwen, waarbij verduurzamen 'meegenomen' kan worden in de afwegingen. Of doordat er een aanmoediging is, bijvoorbeeld in de vorm van een financiële prikkel.

De coronacrisis lijkt een moment te zijn om in te kunnen spelen op gedragsverandering. Er is een voedingsbodem om anders te denken. In het gesprek tussen de ondernemers werd duidelijk dat er behoefte is om praktische digitale *how-to* informatie te combineren met de kracht van *peer-to-peer* netwerken. Daarbij gaven de ondernemers aan het te waarderen als informatie zo goed mogelijk toegespitst kan zijn op hun specifieke situatie. Starten met een scan, waardoor informatie zoveel mogelijk op maat kan worden verkregen kon op veel enthousiasme rekenen. ■

AANPAK LEVENSGEBEURTENISSEN

Mensen komen op verschillende momenten in hun leven in contact met de overheid en dan willen ze goed geholpen worden. Passend, respectvol en eigentijds. Vanuit de overheid begint dat met in gesprek te gaan, goed te luisteren en verdiepen in de leefwereld van mensen. Om te weten wat er speelt en welke problemen zij ervaren. En vervolgens alle partijen die betrokken zijn bij elkaar brengen en samenwerken aan oplossingen voor deze mensen. De Aanpak Levensgebeurtenissen laat zien dat dit werkt; oplossingen in communicatie en dienstverlening en vereenvoudiging van wet- en regelgeving waar mensen echt mee geholpen zijn.

STAATSSECRETARIS RAYMOND KNOPS:

"De overheid is er voor de burger, niet andersom. Daarom vind ik het zo belangrijk dat mensen centraal staan in de dienstverlening van de overheid. De Aanpak Levensgebeurtenissen, waarbij we uitgaan van het perspectief van de burger, is één van de projecten uit mijn agenda digitale overheid 'NL DIGIbeter'. Bij een ingrijpende gebeurtenis als het overlijden van een naaste wil je als nabestaande vooral niet bezig zijn met allerlei regeldingen. Het is daarom goed dat er aan de hand van praktijkervaringen wordt gewerkt aan een eenvoudige dienstverlening. De persoonlijke communicatie met de nabestaanden van de gemeente Tilburg, waarbij er één vast contactpersoon is, vond ik een mooi voorbeeld van hoe het ook kan".

KRITISCHE VRAGEN ALS PRINCIPE

Hoe langer hij over het delen van gegevens nadenkt, hoe ernstiger **Bert Lukkien** wordt. En aangezien Lukkien er al een tijd over nadenkt, valt hij maar gelijk met de deur in huis: “Het is van het allergrootste belang dat we de juiste afspraken met elkaar maken, zodat iedereen ervan verzekerd is dat het veilig en betrouwbaar gebeurt, want de mogelijke risico’s zijn groot.”

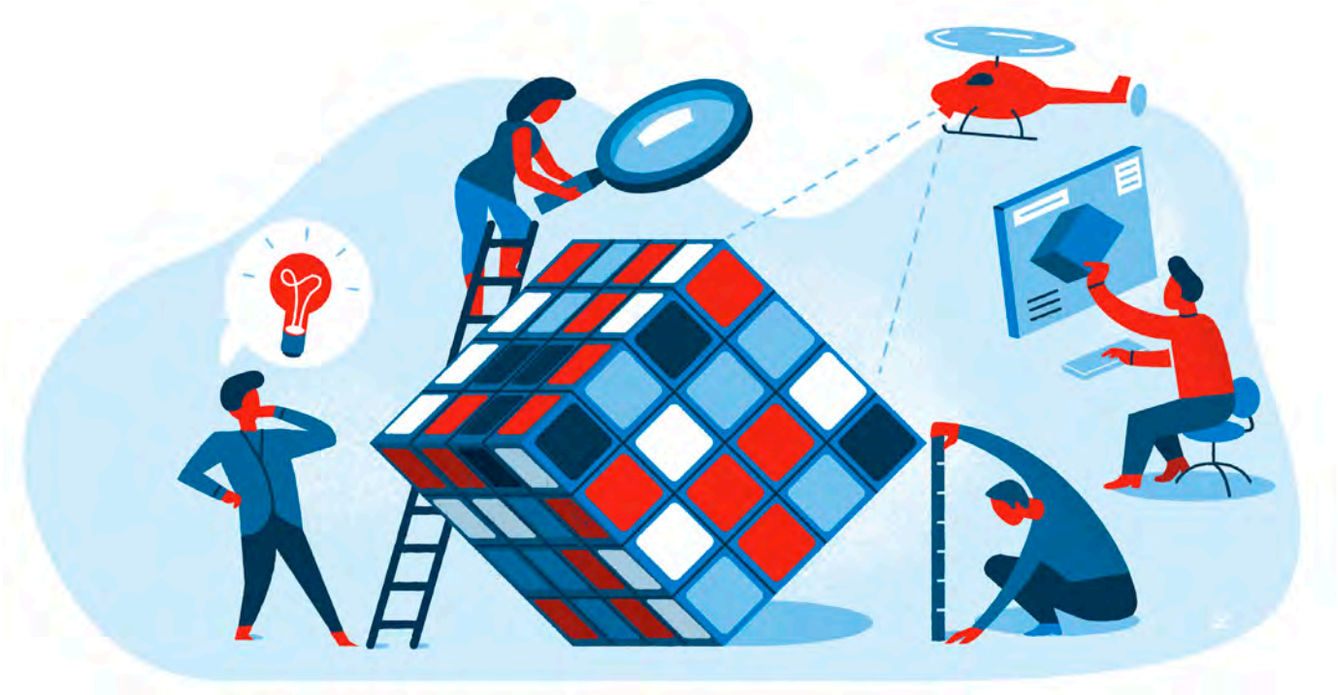
Lukkien, architect bij ICTU, maakt op verzoek van RoG-programmamanager Paul Zeef een referentiearchitectuur over het kunnen delen van gegevens die de overheid over jou heeft met derden; organisaties buiten de overheid. Zo’n referentiearchitectuur is een driedimensionaal overzicht waarin elke laag, kolom, rij en vakje een onderdeel van het proces weergeeft. Voor dit ingenieuze kader voert Lukkien gesprekken met de belangrijkste stakeholders in dit proces.
Waar hij gaandeweg steeds meer van doordrongen raakt, is dat de enorme omvang van de klus en de importantie om de zaken goed te regelen absoluut niet onderschat morgen worden. Een referentiearchitectuur hóórt overigens tot inzichten als deze te leiden. “Dus in dat opzicht werkt de referentiearchitectuur in ieder geval bij mij”, glimlacht hij. “Een referentiearchitectuur zorgt ervoor dat we precies de juiste gesprekken voeren met elkaar. Dat we het over hetzelfde hebben, met een begrijpelijk gemeenschappelijk begrippenkader, en dat we blootleggen wat we met elkaar moeten regelen.”

Productiestraat

Plaats gegevens delen met derden eens in een klassiek productieproces, vervolgt Lukkien. “Als je een product wilt maken, dan heb je een productiestraat nodig, een organisatie en processen. Datzelfde geldt als een burger iets wil regelen, zoals bijvoorbeeld een sociale huurwoning huren. In dat geval is er een proces waar je doorheen moet bewegen en heb je grondstoffen nodig, te weten gegevens die door de woningbouwcorporatie worden vertrouwd om te bewijzen dat jij inderdaad in aanmerking komt voor die sociale huurwoning”. In fase 2 wil het programma Regie op Gegevens van ‘wat’ naar ‘hoe’. Daarbij zijn ze nog niet toe aan te gedetailleerde uitvoeringskeuzes, het gaat nog steeds om hoofdlijnen. “Als je het vergelijkt met een stoel maken, dan hebben we het over zagen, en over de stap van de handzaag naar een elektrische zaag. Het gaat om de hoofdzaken: wat speelt er, wat willen we regelen en voor wie doen we dat? Daarmee kom je al snel op de actoren: burgers, gegevensbron (overheid) en dienstverlener. Maar welke burger? Alle burgers of alleen de burgers met een BSN? En welke dienstverlener? Tot en met een eenmanszaak? En welke overheid, en welke gegevens?”

Breed gedefinieerd

Lukkien verwijst voor zijn volgende voorbeeld naar de gegevens die gevraagd worden door hypotheekverstrekkers. “De kredietverstrekkers vertellen je wat je aan moet leveren bij een hypotheekaanvraag. Tot voor kort was dat bijvoorbeeld een werkgeversverklaring en een kopie van je bankrekening met de laatste storting erop. Laatst hoorde ik over een organisatie die in plaats daarvan een verzekeringsbericht van het UWV vroeg aan te leveren. Ik dacht: ‘laat ik eens kijken wat daar nou eigenlijk op staat’. En ik schrok me een hoedje. Daar staat van de afgelopen zeven jaar per maand gespecificeerd wat iemand verdiend heeft. En dat gaat dan dus in zijn geheel naar de hypotheekverstrekker. Dan vraag ik mij af: wie bepaalt er nou eigenlijk wat zo’n hypotheekverstrekker mág vragen. Want niet alles wat opgevraagd kán worden is ook



nodig om ergens een beslissing over te nemen. Dat sterkt me dan in de overtuiging dat *privacy-by-design* en dataminimalisatie belangrijke principes zijn die terug moeten komen in de referentiearchitectuur voor het delen van gegevens met derden."

Subsidiariteit-beginsel

Een belangrijke discussie moet volgens Lukkien dus gaan over welke gegevens er gevraagd en geleverd gaan worden. "Daarbij geldt ook: lever je de 'grondstoffen' waaruit een dienstverlener een conclusie kan afleiden, of lever je de conclusie die de dienstverlener nodig heeft? Om het concreet te maken: lever je de exacte hoogte van het inkomen of bevestig je dat het inkomen hoger of lager is dan X? Lever je een geboortedatum of bevestig je dat iemand 18+ is?" Tijdens zijn bezoeken aan stakeholders gaat het hier vaak over, vertelt hij.

Als derde voorbeeld haalt hij de beslagvrijevoet aan. "Er zijn veertien a4tjes aan gegevens nodig die je moet doorwerken om hem uit te rekenen. Terwijl de deurwaarder alleen maar dat ene bedrag nodig heeft. Maar de deurwaarder wil die veertien a4tjes om het zelf uit te rekenen. En zo kom ik er 13 in een dozijn tegen. Het komt neer op vertrouwen. De Belastingdienst is een vertrouwenwekkende organisatie, die kan de beslagvrijevoet ook uitrekenen en als conclusie aanleveren aan een deurwaarder. Dat scheelt de verspreiding van al die a4'tjes met gegevens." Op basis van een subsidiariteit-beginsel, dat bepaalt dat het gegeven dat het minste inbreuk maakt op de privacy geleverd dient te worden, kun je dat dan invoeren, vervolgt Lukkien.

Marktmeester

Hij verwacht overigens niet dat alle bedrijven meteen staan te juichen bij het invoeren van een dergelijk principe. Het scheelt ze weliswaar een hoop werk en gegevensopslag maar gegevens vertegenwoordigen ook een waarde, desalniettemin vindt hij dat de overheid hierin een rol te spelen heeft als 'marktmeester'. "Die rol heeft de overheid al, er zijn immers tal van toezichthouders actief, zoals een AFM en ACM. Maar met digitalisering ontstaan nieuwe mogelijkheden en moet je continue bekijken hoe je daarmee omgaat en hoe je de machtsbalans tussen marktpartijen en burgers bewaakt."

Een ander ingewikkeld vraagstuk is 'machtigen': mag je iemand anders namens jou zaken laten regelen? Sommige consulenten en administrateurs regelen zaken met de DigiD en het wachtwoord van hun cliënten, terwijl dit eigenlijk niet mag. "Maar hoe vrijwillig is iets als er wel behoefte is, maar eigenlijk nog geen goed alternatief?"

Kritische vragen als principe

Hij bedoelt maar! Het is om allerlei redenen waardevol om burgers in staat te stellen hun gegevens te kunnen delen als ze iets willen regelen. Maar, waarschuwt Lukkien, "het is essentieel dat de veiligheid en betrouwbaarheid geborgd worden en dat iemand het machtsevenwicht bewaakt, door kritisch te kijken naar welke gegevens er gevraagd worden en of de laagste privacy-impact wel wordt nagestreefd. Wat is het doel? Waar is het voor en heb je die gegevens-set echt nodig, of kan het op een andere manier? Dergelijke vragen moeten -uit principe- gesteld worden en die principes definiëren we in de referentiearchitectuur."

Digitale herstel-operatie nodig

Niemand geeft zijn paspoort aan de bakker. Waarom we dat soort dingen in het digitale domein wel doen, is iets wat iedereen zorgen moet baren, vinden **Wouter Welling** en **Mark Fonds**. Gelukkig doen ook steeds meer mensen dat, concludeert Wouter. “Een veilige en betrouwbare digitale identiteit staat echt op de agenda. Mensen worden wakker.”

Wouter Welling is coördinerend beleidsmedewerker Digitale Overheid bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en is dagelijks met dit soort vragen bezig. “Het gemak dat ons de afgelopen decennia online is geboden heeft ertoe geleid dat we de regie op onze gegevens zijn kwijtgeraakt. Er is niet goed nagedacht over hoe die digitale infrastructuur is ingericht. Een hersteloperatie is nodig.”
Daar wordt inmiddels hard aan gewerkt, door rijksambtenaren als Welling en het team van Regie op Gegevens, maar ook door mensen als Mark Fonds, projectleider Digitale Identiteit bij de gemeente Amsterdam. “Wij zijn de *eyes and ears on the ground* van Wouter”, lacht Fonds. “Op het ministerie maken ze de regels en de wetten. Wij passen ze toe in het contact met onze inwoners.” Die toepassingen zijn hard nodig vindt Fonds. “Een steeds groter deel van ons leven speelt zich digitaal af. Amsterdam wil daarop toegerust zijn. Steeds meer gemeentelijke diensten kan men digitaal afhandelen. En nu we in coronatijd zoveel mogelijk vanuit huis moeten regelen hebben mensen thuis ook middelen nodig om zich te kunnen authentiseren.” ▸

Ook Welling merkt dat de coronasituatie de behoefte aan een veilige en betrouwbare digitale identiteit in een stroomversnelling brengt. “We zien een toename van online identiteitsfraude. Scans met oneigenlijk gebruik van paspoorten. Ook dat verplaatst zich van het fysieke naar het digitale domein.” De overheid, vervolgt Welling, moet burgers op een simpele en veilige manier autonomie in het digitale domein geven. “Het is haar rol om een set regels en standaarden op te stellen onder welke voorwaarden er gepraat mag worden met door de overheid geregistreerde mensen.”

Verslavend

Digitale technologie gaat volgens Welling steeds meer over onze aandacht. “Het online-verdienmodel is erop gericht jou zo lang mogelijk te boeien zodat aanbieders zoveel mogelijk reclame kunnen laten zien. In ruil daarvoor geef jij al jouw data weg. Data waarmee aanbieders kunnen uitzoeken hoe ze jou in de toekomst nog langer kunnen boeien. Het is veelzeggend dat 65 procent van de Nederlandse reclame-inkomsten naar twee Amerikaanse bedrijven gaat.”

We moeten Welling niet verkeerd begrijpen: hij is een techno-optimist. “Ik vind die schermen geweldig en de platform-industrie top. Maar het is niet voor niets dat de mensen die dit allemaal ontworpen hebben hun kinderen inmiddels schermen verbieden. Zij weten hoe verslavend ze zijn.”

‘We zijn een soort Agile-overheid’

Mark Fonds

“We willen geen einde maken aan geld verdienen met gegevens”, benadrukt ook Fonds. “Dat gebeurt al eeuwen en daar is niks mis mee. Het gaat erom dat het niet stiekem gebeurt. Om het hebben van regie dus.”

Correctie op een dwaling

Zilvervisjes die het papieren archief opeten, heb je online niet, constateert Fonds. Ons digitale spoor wordt alsmaar groter en dieper. Als voorbeeld haalt hij Magister aan, het systeem waar al tig jaar de schoolcijfers van leerlingen in wordt bijgehouden. Er is, schat Fonds in, geen betere toekomstvoorspeller dan schoolprestaties en die gegevens zijn allemaal in handen van het beursgenoteerde Sanoma, tegenwoordig eigenaar van Magister. “Maar wat gebeurt er met die gegevens? En in hoeverre hebben leerlingen of hun ouders daar zelf wat over te zeggen. Niet veel, vrees ik. We hebben daar niet zelf de regie over, dat moet veranderen.”

Voor Amsterdam is dat om meer dan één reden belangrijk. “Amsterdam is een creatieve handelsstad. De marktplaats moet lekker werken, dat is belangrijk voor ons. Dat betekent dat het onderlinge vertrouwen in elkaar goed moet blijven. Elkaar gegevens aftroggelen hoort daar niet bij. Elkaar daar welbewust toestemming voor geven, wél. Waar wij en Regie op Gegevens mee bezig zijn zie ik als een correctie op een dwaling. We zijn een beetje gestruikeld in de digitale wereld.”

Digitale portefeuille

Als uitkomst wordt vaak een digitale portefeuille voorgesteld. Een basisregistratie-pasje waar je allerlei andere pasjes aan kunt toevoegen. “Banken en verzekeraars zijn blij dat de overheid als eerste heeft bevestigd dat ik Wouter Welling ben. Dat betekent niet dat de overheid portefeuillefabrikant moet worden. De overheid is de bepaler van het speelveld, niet de maker.”
Dat hoeft ook niet, want makers zijn er genoeg. Zo af en toe komen er bij Welling lijsten voorbij met alle initiatieven erop. De markt, constateert hij, is enorm in beweging. Tal van digitale kluisjes, inlogmiddelen en vertrouwensdiensten worden aangeboden. “Die markt is volwassen aan het worden en dat moeten wij certificeren om de veiligheid te borgen. We moeten helpen het kaf van het koren te scheiden. IRMA, waar Fonds mee bezig is in Amsterdam, is bijvoorbeeld een prachtig initiatief.”

IRMA is een app waar je eigen gegevens in kunt laden. Deze gegevens kun je digitaal opvragen bij instanties en vervol-

‘De overheid moet burgers op een simpele en veilige manier autonomie in het digitale domein geven’

Wouter Welling

gens gebruiken om jezelf bekend te maken, zonder meer prijs te geven dan strikt noodzakelijk is.

IRMA werkt met QR-codes, legt Fonds uit. Die scan je met de IRMA-app op je telefoon en dan verschijnt er een vraag of je bepaalde gegevens wilt delen. “Stel dat je alcohol wilt kopen, dan scan je de QR-code en deel je het feit dat je ouder bent dan 18. Zo hoef je voortaan niet meer je paspoort met al je andere gegevens te tonen.” Een veiliger manier dus om gegevens te delen die geauthentiseerd zijn. “Misschien klinkt het ingewikkeld, maar download de app, dan begrijp je het gelijk. Het is erg gemakkelijk.”

IRMA zorgt niet alleen voor regie op gegevens maar ook voor dataminimalisatie. “Je hoeft alleen nog maar het stukje gegevens uit te wisselen dat nodig is voor de dienst die je afneemt. Dus alleen je postcode, 06-nummer of emailadres. Niet meer al je contactgegevens. We werken zo echt in de geest van de AVG!”

Dat laatste is voor Amsterdam heel belangrijk om het voor zo veel mogelijk mensen toegankelijk te maken. “Toen wij IRMA ‘ontdekten’ bij de makers aan de Radboud Universiteit, was het echt een academisch product. Veel te nerdy voor de gemiddelde burger, zo bleek uit een eerste usability test die we samen met de HAN deden. We hebben daarom een compleet herontwerp gemaakt op basis van veel gebruikersonderzoek. Mensen begrepen het concept van kaartjes in een portefeuille of wallet het beste. Dus dat werd de basis van het ontwerp: een kaartje met je basisgegevens uit de brp, een kaartje met je email, je 06-nummer, je bankrekeningnummer et cetera.”

Digitale Bron Identiteit

Deze digitale portefeuille kan eventueel ook uitgebreid worden met andere gegevens. Belangrijk is dat er wet- en regelgeving vastgesteld wordt. Een zogeheten Digitale Bron Identiteit (DBI) komt in de tweede tranche van de Wet Digitale Overheid (WDO) aan bod, vertelt Welling. De eerste tranche die nu in behandeling is, gaat over authenticatie. “In de tweede tranche wordt er nagedacht over uitbreiding naar de private sector, dus de attributen/ toepassingen waarmee je stukjes van je identiteit kunt prijsgeven. Dat doe je met die DBI, daarmee kun je identiteitsgegevens geverifieerd her-verstrekken.”
Vooruitlopend op de WDO doet Amsterdam, samen met een aantal andere gemeenten een aantal pilots. Fonds: “Zo leren we wat er wel en niet goed gaat en bereiden we de toekomstige infrastructuur voor. We beginnen met een simpele dienst: authentiseren. Dat is het enige wat nodig is om een status in te zien vaneen melding openbare ruimte. Door dit op IRMA aan te sluiten komen we veel vragen tegen die we moeten beantwoorden. De oplossingen delen we met andere gemeenten die op andere terreinen actief zijn, en zo komen we steeds verder.” Eind volgend jaar wil Amsterdam het nieuwe systeem voor authenticatie draaiende hebben.

Agile-overheid

Vaak gaat het andersom, vertelt Fonds. “Dan worden er eerst wetten gemaakt en moeten we vervolgens bedenken hoe we die omzetten in de praktijk. Nu zijn er al allerlei innovaties en is het juist wachten op wetgeving. Dat is even wennen misschien, maar ik vind dit een heel goed voorbeeld van een moderne overheid. Er zijn zoveel vruchtbare samenwerkingen. Het NL DIGIbeter programma is echt een heel goed ondersteunend initiatief. En we krijgen serieus ruimte van het ministerie van BZK om uit te zoeken wat werkt en wat niet. We werken doelgericht samen en het werpt vruchten af.”
Fonds lacht. “We zijn een soort Agile-overheid”, en hij complimenteert staatssecretaris Knops. “Hij heeft volgens mij echt goed door dat deze werkwijze tot intelligentere wetten leidt. We zijn op deze manier met elkaar in staat om wetten te maken waarin de veiligheid en werkbaarheid echt goed zijn belegd.” ■

‘DE KLANT HEEFT NOG BEPERKT ÉCHT DE REGIE’

PDM landschap biedt overzicht en inzicht

Het aantal toepassingen van persoonlijk datamanagement (PDM) neemt explosief toe. Om het overzicht te bewaren en meer inzicht te krijgen in ontwikkelingen heeft InnoValor het PDM-landschap in kaart gebracht. Inclusief uitdagingen voor de toekomst. “Echt gebruikersgemak vraagt om meer uitwisseling.”

Het onderzoeksrapport over het PDM-landschap van InnoValor borduurt voort op een eerste versie uit 2017. Daarnaast maakt InnoValor gebruik van eerdere onderzoeken die de organisatie deed naar PDM in diverse sectoren, zoals het onderwijs, de financiële sector en de medische wereld. Het rapport geeft allereerst een overzicht van alle huidige beschikbare toepassingen, apps, afsprakenstelsels en wetgeving, en de samenhang daartussen. De onderzoekers gaan daarbij ook in op verantwoordelijkheden, authenticatiediensten en identificatiemiddelen. Daarnaast is gekeken naar ontwikkelingen en uitdagingen voor de toekomst. Wat werkt wel en wat niet en wat kunnen we daarvan leren?

Toekomstmuziek

Wat valt op in het huidige landschap? Die vraag stellen we aan Marlies Rikken, projectleider PDM-landschap bij InnoValor. Al vijf jaar verdiept ze zich in alle ins en outs van persoonlijk datamanagement. Ze schetst om te beginnen de bekende stip aan de horizon. “Net zoals klanten nu kiezen voor een bank, kiezen ze straks voor één ‘digitale kluis’. Daarin verzamelen ze virtueel al hun gegevens, van diploma’s tot medische informatie en van salaris tot gezinssamenstelling. Een persoon kan elke instelling die een deel van die informatie wil inzien daartoe toestemming geven. Vergelijk het met iDeal. Net zoals je bij een betaling aangeeft met welke bank je wilt betalen, geef je aan welke toepassing je voor PDM gebruikt. Zo ligt de regie écht bij de klant.”

Nog niet volwassen

Maar zover is het nog lang niet. Om dit mogelijk te maken liggen er nog tal van uitdagingen, bijvoorbeeld op het gebied van wetgeving, afsprakenstelsels en autorisatie. Een eerste sleutel is volgens InnoValor meer standaardisatie om uitwisselbaarheid te bevorderen. Rikken: “We zien nu heel veel losse initiatieven, zowel commerciële als met een maatschappelijk doel. Applicaties zijn nu vaak specifiek gericht op één proces of één domein, bijvoorbeeld een inkomenscheck voor een hypotheek, of het uitwisselen van medische gegevens. Het landschap is volop in beweging en lang niet alle toepassingen zijn al volwassen. Want ondanks de vele toepassingen zien we nog weinig echte regie en echte keuzevrijheid voor de gebruiker.”

Die volwassenheid begint wel te komen. Rikken noemt de Ockto-app als voorbeeld waarmee klanten gegevens delen in een veilige omgeving, bijvoorbeeld bij het afsluiten van een hypotheek. Ook het keurmerk voor Persoonlijke Gezondheidsomgevingen van MedMij is een prachtige stap die juist aan die standaardisatie werkt, vindt ze. “In de eerste jaren dat PDM-oplossingen zich begonnen te ontwikkelen is vooral vanuit technische mogelijkheden gedacht. Nu komen gebruikersgemak en behoeften van de klant en de burger steeds meer in beeld.”

Dezelfde taal

Voor meer keuzevrijheid voor alle gebruikers (burgers, databronnen en data-afnemers) is het nodig dat partijen meer onderling afspraken maken. En al laat het PDM-landschap nog veel eilandjes zien, die samenwerking neemt wel toe. Rikken noemt in dit kader BuddyPayment een goed initiatief, waarvan tachtig gemeenten in Nederland gebruik gaan maken. Door informatie over inkomen, banksaldo en uitkering samen te brengen en toestemming tot inzage te geven, ontstaat voor zowel de gebruiker als de gemeente een helder financieel overzicht en de mogelijkheid tot financiële planning. Ook binnen de gezondheidszorg en het onderwijs ontstaan samenwerkingsverbanden. Rikken: “We zien dat het besef om samen op te trekken groeit. En dat het daarbij nodig is dat iedereen dezelfde ‘taal’ spreekt. Klanten zullen diensten en functionaliteiten pas gaan gebruiken als het ze echt gemak oplevert. Het begin in denken hierover komt op gang, maar het einddoel is nog toekomstmuziek.”

Politieke keuze

Naast meer samenwerking en standaardisatie kan ook wetgeving een stimulerende rol spelen voor PDM. Bijvoorbeeld door het delen van overheidsgegevens met derde partijen makkelijker te maken. De ontsluiting van overheidsgegevens voor derden ontbeert nu soms een wettelijke basis. Rikken: “Een automatische koppeling tussen MijnOverheid en een commerciële instelling is niet toegestaan. Daardoor is het bijvoorbeeld niet mogelijk om informatie over een studieschuld bij DUO te koppelen aan een PDM-oplossing van een bank. Dat is een politieke keuze. Terughoudendheid is begrijpelijk, want er zijn risico’s en we moeten waakzaam zijn en misbruik voorkomen. Maar voor écht gebruikersgemak is het wel wenselijk. Data moet gaan stromen onder regie van de eindgebruiker.”

Vertrouwen

Mocht die koppeling wel wettelijk zijn toegestaan, zouden gebruikers dan wel bereid zijn hun gegevens van MijnOverheid te delen met derden? Rikken is daar optimistisch over: “In Nederland heerst vergeleken met andere landen extreem veel vertrouwen in de overheid. Toepassingen kunnen voortbouwen op dat vertrouwen en de bekendheid van de AVG is groot, zowel bij eindgebruikers als data-afnemers. Dat geeft een duidelijk wettelijk kader, met rechten en plichten voor alle betrokkenen.”

DRIE VOORBEELDEN

Een PDM-oplossing is een dienst die een individu in staat stelt om zijn persoonlijke informatie duurzaam te beheren en te onderhouden. Wanneer hij dat nodig vindt kan hij deze informatie delen met anderen. Drie voorbeelden.

MedApp

MedApp is een platform voor therapietrouw. De app zorgt ervoor dat patiënten op tijd de juiste medicijnen innemen. De app maakt gebruik van MedMij, dé Nederlandse standaard voor het veilig uitwisselen van gezondheidsgegevens tussen patiënten en gezondheidsprofessionals. MedMij zorgt ervoor dat iedereen kan beschikken over zijn gezondheidsgegevens in een zelfgekozen persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO). Een app of site met het MedMij-label communiceert veilig met alle plekken waar de informatie opgeslagen staat.

Europass

Europass is een digitale service waarop je een cv kunt samenstellen door het uploaden van documenten en gegevens. Het is speciaal ontwikkeld om solliciteren binnen de Europese Unie makkelijker te maken. De gebruiker houdt zelf een e-portfolio bij van studies, certificaten, vaardigheden en werkervaring. Wie dat wil kan een link naar zijn cv delen met bijvoorbeeld toekomstige werkgevers of onderwijsinstellingen. Je kunt ook slechts tijdelijk inzage geven in (delen van) je profiel. Europass is onderdeel van het Leven Lang Ontwikkelen project van de Europese Commissie die de dienst ook financiert.

BuddyPayment

De app BuddyPayment helpt mensen met (dreigende) schulden inzicht en grip te krijgen op hun inkomsten en uitgaven. BuddyPayment heeft als eerste onderneming actief in het sociale domein een PSD2-vergunning van De Nederlandse Bank gekregen. PSD2 is een nieuwe Europese wet voor het betalingsverkeer van consumenten en bedrijven. Deze vergunning maakt het mogelijk om -na toestemming- in de betaalgegevens van gebruikers te kijken.

Scheiden

Helaas gaat **Karo** scheiden en dus moet er heel veel geregeld worden. Zij moet spullen uitzoeken en alles inpakken wat zij mee wil nemen. Ze moet ook een nieuwe woning zoeken. En samen met haar ex-man allerlei praktische zaken afhandelen, bijvoorbeeld op financieel gebied. Om al deze zaken te regelen is het handig als zij de benodigde informatie digitaal kan delen met de accountant en/of mediator die helpen om de scheiding af te wikkelen en haar nieuwe leven op te starten.

Dit is een persona ter illustratie hoe regie hebben 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.

REGIE OP GEGEVENS

Zelf gegevens delen. Veilig en betrouwbaar.

Op zoek naar ervaringsverhalen

Burgers kunnen steeds vaker voor eigen doeleinden gebruik maken van gegevens die de overheid over hen heeft geregistreerd. Hoe ervaren en waarderen ze deze toepassingen? Om daar meer duidelijkheid over te krijgen heeft Regie op Gegevens het Programma Mens Centraal gevraagd om een onderzoek te begeleiden naar toepassingen in de huursector. "De ervaringen van gebruikers moeten ons weer een stap verder brengen."

Wie in aanmerking wil komen voor een huurwoning moet daarvoor aantonen dat hij voldoet aan de gestelde inkomenseisen. Voor deze inkomenstoets overlegt de kandidaathuurder voorafgaand aan de inschrijving, een bezichtiging of toewijzing van de woning een inkomensverklaring van de Belastingdienst aan de woningcorporatie of woonruimtebemiddelaar. Om de privacy van de kandidaat-huurder beter te waarborgen is indertijd het huurpaspoort ontwikkeld, dat inmiddels verder gaat onder de naam Qii. Sinds september is Qii na een aantal pilots operationeel in de regio Midden-Holland (Rijnmond en omstreken).

Digitale kluis

Qii is een digitale kluis waarin iemand zijn persoonlijke gegevens deelt en beheert met gebruik van zijn DigiD. De eigenaar van deze kluis verzamelt zelf de gegevens die nodig zijn uit overheidsbronnen als MijnOverheid, de Belastingdienst en het UWV. Als er iets verandert haalt hij zelf de nieuwe gegevens op. Hij bepaalt vervolgens wie de gegevens mag inzien. In het geval van de huurwoning geeft hij de woonruimtebemiddelaar toestemming de hoogte van zijn salaris en de samenstelling van zijn huishouden in te zien. Let wel, deze gegevens zijn afgeschermd. Corporatiemedewerkers kunnen de gegevens pas inzien als de huurder de woning daadwerkelijk accepteert. Zeer AVG-proof dus, maar wat vinden gebruikers ervan? Hoe ervaren en waarderen ze de toepassing?

Onafhankelijk onderzoek

"Er is op dit vlak nog nauwelijks onderzoek gedaan naar de kant van de gebruiker", zegt Manette Elderman. Vanuit het Programma Mens Centraal leidt ze in opdracht van Regie op Gegevens een van de eerste onderzoeken naar de beleving van een regie op gegevens-toepassing. De reden om het Programma Mens Centraal te vragen voor dit gebruikersonderzoek ligt voor de hand. Deze interbestuurlijke organisatie richt zich op het centraal stellen van de burger in de dienstverlening en communicatie van de overheid, waarbij onderzoek altijd de ruggengraat is. In het onderzoek naar Qii ligt de nadruk op onafhankelijk onderzoek naar de waardering door gebruikers.

Hoewel Qii een privaat initiatief is, sluit de toepassing aan bij het doel van Regie op Gegevens, zegt Elderman. "Voor de verdere ontwikkeling van toepassingen van regie op gegevens is het noodzakelijk meer inzicht te krijgen in de overwegingen van de gebruikers. ▶

Onderzoek naar concrete toepassingen in de huursector bieden de mogelijkheid weer een vervolgstap te zetten. Een belangrijke vraag is bijvoorbeeld, of de kandidaat-huurders zich ervan bewust zijn dat ze toestemming geven om hun gegevens in te zien en of ze weten dat ze gegevens later altijd nog kunnen wijzigen of verwijderen."

Diepgaande interviews

Eind 2020 begint het onderzoek naar het gebruik van Qii onder circa veertig gebruikers in de regio's Midden-Holland, Amsterdam en Utrecht. Voor het onderzoek worden mensen die hun gegevens hebben gedeeld benaderd met de vraag of ze willen deelnemen. Deelname betekent een gesprek van ongeveer drie kwartier via videobellen. "We hebben een onafhankelijk onderzoeksbureau gevraagd diepgaande interviews te houden", zegt Elderman. "Het liefst zo kort mogelijk na hun ervaring met Qii. We willen de ervaringsverhalen van mensen in detail boven water krijgen. Vragen naar gemak, snelheid en veiligheid staan daarbij centraal. Hoe moeilijk of makkelijk vonden ze het? Hoeveel tijd kostte het? Welk gevoel blijft achter? In hoeverre voel je dat je echt zelf de controle hebt?"

Controlegroep en 'weigeraars'

Naast de groep Qii-gebruikers kent het onderzoek een controlegroep. Dit zijn kandidaat-huurders die nog geen gebruik kunnen maken van Qii omdat het in hun regio nog niet wordt aangeboden, maar hun persoonlijke gegevens via e-mail doorgeven. Wat zijn hun ervaringen? En zouden ze een app als Qii gebruiken? Tot slot zullen er ook mensen zijn die Qii wel aangeboden hebben gekregen, maar hun gegevens niet digitaal delen: de 'weigeraars'. Elderman: "Woonbemiddelaar WoningNet gaat onderzoeken hoe de verhouding gebruikers/niet-gebruikers ligt en waarom mensen Qii wel of niet gebruiken, dat resultaat nemen we ook mee in ons eindrapport."

Aandachtspunt in het onderzoek is ook het begrip 'vertrouwen'. Hebben kandidaat-huurders voldoende vertrouwen in de woningcorporatie of woonruimteverdeler om de informatie op deze manier te delen? Elderman: "Daarbij speelt nog een ander element. De informatie die je deelt is nodig om die woning te mogen huren. In de huidige krappe woningmarkt zijn kandidaat-huurders al snel bereid alles te doen om die woning maar te krijgen. Of dat nou via een papieren loonstrookje is of via een digitale kluis, ze doen wat er van ze wordt gevraagd om het huis van hun keuze te mogen huren."

Alleen gevalideerde informatie

Een andere toepassing voor het digitaal delen van gegevens is de digitale inkomenstoets voor een sociale huurwoning. Het initiatief van deze pilot (januari 2021) ligt bij het ministerie van BZK/Logius in samenwerking met een aantal woningcorporaties. Hierbij deelt de kandidaat-huurder zijn inkomensgegevens via MijnOverheid met behulp van DigiD en geeft hij de woningcorporatie toestemming deze in te zien. Ook deze oplossing vergt actieve toestemming van de kandidaat-huurder. Vervolgens kan het nog een stap verder gaan: de digitale inkomenstoets waarbij ook dataminimalisatie een rol speelt. Dit is mogelijk het derde onderwerp in de reeks onderzoeken van Programma Mens Centraal. De ontvangende organisatie krijgt daarbij niet het exacte inkomen te zien, maar alleen gevalideerde informatie over de hoogte. In dit geval wordt bevestigd of de kandidaat-huurder onder de inkomensgrens zit om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning. Met dit zero knowledge proof-protocol is privacy nóg meer gewaarborgd. Maar ook hier de vraag: hoe waarderen gebruikers dit? Hoe ervaren zij deze vereenvoudiging van de inkomenstoets?

Concreet ervaren

Bij de vele vragen die er nog leven is één ding al wel duidelijk: de term 'regie op gegevens' zegt mensen niet zoveel. Elderman: "Het woord 'regie' is vaag. Er doen ook al andere termen de ronde, zoals grip op, zicht in en controle over je gegevens. Zodra je mensen uitlegt wat het inhoudt zijn ze vaak positief verrast. Vooral over het idee dat een organisatie alleen díe gegevens mag inzien die relevant zijn. Maar of ze de handelingen die nodig zijn voor die eigen controle begrijpen en of ze het ook gaan gebruiken, dat moeten we gaan zien. Ik ben heel benieuwd."
Echt begrip over regie op gegevens ontstaat pas als mensen het zelf concreet ervaren, verwacht Elderman. Dat is ook in lijn met eerdere, meer algemene onderzoeken naar regie op gegevens. Hoe meer toepassingen, hoe beter inzicht er ontstaat van de praktijk. "Ons onderzoek beperkt zich nu nog tot de woningbranche. Het levert interessante gegevens op voor softwareontwikkelaars en organisaties als Aedes, woningcorporaties, woonruimtebemiddelaars en BZK. Daarnaast bieden de resultaten ook organisaties buiten het woondomein inzicht in de vraag hoe regie op gegevens in de praktijk werkt, hoe burgers het ervaren en hoe gebruikers de privacy beleven."

Het resultaat van de eerste interviews wordt voorjaar 2021 verwacht.

www.programmamenscentraal.nl

SILVIA SMIT
expert Digitaal,
Belangenbehartiging
Consumentenbond

Zonder handhaving ben je regie snel kwijt

"We hebben met de AVG een hele mooie wet. Een wet die de consument goed beschermt met duidelijke regels waar overheid en bedrijfsleven zich aan moeten houden. Vaak wordt er over de AVG gezegd dat 'niets meer mag', maar dat is niet waar. Je moet er alleen meer over nadenken. Er is meer dan een goed verhaal nodig om dingen te mogen met persoonlijke gegevens. Je hebt natuurlijk een grondslag nodig. Voor apps, websites, onlinewinkels is het best lastig om aan alle verplichtingen in de AVG te voldoen. Dat doen ze dus ook lang niet allemaal. De wet wordt regelmatig met handen en voeten getreden.

Om regie en controle op je eigen gegevens, je eigen data, te hebben en te houden, is naast een mooie wet ook een goede handhaving nodig. Dat blijkt keer op keer uit onderzoek van de Consumentenbond. Wij hebben daarvoor onder andere onze Privacymeter ontwikkeld. Dat is een soort van AVG-meetlat op privacygebied. We kunnen daarmee niet elke app en website testen, maar we voeren regelmatig onderzoek uit naar bepaalde onderwerpsgebieden. Zo hebben we onder andere datingsites onder de loep genomen, onlinedrogisterijen, het internetbankieren en DNA-sites.

We checken of de sites zich aan de AVG houden, of ze niet stiekem dataverkeer uitwisselen, of ze de (advertentie)cookies wel standaard op uit hebben staan, en of hun privacyverklaring leesbaar en begrijpelijk is. De conclusie is dat er nagenoeg overal wel iets tot veel aan schort. Als wij contact opnemen met die bedrijven is de reactie vaak: 'oh, foutje'. De implementatie van de AVG gaat dus niet vanzelf goed. Dat er wat moet veranderen staat buiten kijf. Één persoon heeft, zo hoorde ik laatst, gegevens in gemiddeld 1.000 databanken, en 86 wachtwoorden. Dat kan eigenlijk niet goed gaan. Zelfs met die mooie AVG ben je als consument al snel de regie en controle op je gegevens kwijt.

De afgelopen jaren heeft de Consumentenbond actie ondernomen tegen onder andere Google en Facebook. Twee jaar geleden dienden we met zeven Europese consumentenorganisaties een klacht in tegen Google bij de Autoriteit Persoonsgegevens wegens privacy-overtredingen. Deze klacht kreeg alleen in Nederland al 50.000 steunbetuigingen van consumenten. De Ierse Datatoezichthouder heeft de klacht in behandeling genomen maar er is nog steeds geen besluit. Facebook hebben we dit najaar samen met de Privacy Data Stichting, gedagvaard omdat het bedrijf heimelijk privégegevens verzamelde en gebruikte voor advertentieverkoop. Wij zijn niet tegen Facebook maar wij vinden wel dat de werkwijze van Facebook legitiem, en transparant moet zijn. Dat deed Facebook niet. 180.000 mensen hebben zich ondertussen al bij ons gemeld voor compensatie en de teller loopt nog op. Aan dit soort aantallen merken wij dat mensen zich steeds bewuster worden van het belang van hun privacy en steeds meer zélf willen bepalen wat ze delen. Zij willen regie op hun gegevens en data.

Mensen maken zich daar zorgen over, merken wij. Op onze website hebben wij naast de Privacymeter ook een Privacyloket. Daar beantwoorden redacteuren vragen over privacy. Dat gaat ook over misbruik van gegevens en identiteitsfraude. Nu mensen steeds vaker zaken online afhandelen merk je dat de zorgen over identiteitsfraude toenemen. Er is een grote behoefte aan een veilige en betrouwbare online identiteit.

De Consumentenbond onderzoekt waar consumenten mee geholpen zijn en wat wij op dat gebied kunnen betekenen. De technische uitwerking daarvan laten wij aan de markt. Maar wat wij wel weten is dat vertrouwen, gebruikersgemak en de eigen regie, centraal moeten staan in de afweging. En - niet te vergeten - dat mooie regels en wetten vallen of staan met strenge handhaving."

JURIDISCHE WERKGROEP NEEMT KOUDWATERVREES WEG VOOR REGIE OP GEGEVENS

‘We knippen het op en maken kleine stapjes’

We doen het op papier al eeuwen: gegevens inzien, corrigeren en delen. Dat voortaan digitaal doen, mag. Er staat ons juridisch weinig in de weg. Maar toch, concluderen **Wouter Diephuis** en **Lieke Sterk**, beiden lid van de juridische werkgroep van Regie op Gegevens (RoG), ‘gaat het niet vliegen’. Wat is er nodig aan regel- en wetgeving om Regie op Gegevens wél vleugels te geven.

Zijn er juridische barrières om gegevens beschikbaar te stellen?

Wouter Diephuis: “Burgers mogen hun eigen gegevens nu al hebben en overal opvragen. Ze hebben inzage en correctierechten. Maar toch gaat het digitaal uitoefenen van die rechten nog niet vliegen. Het komt niet van de grond omdat je in de praktijk langs allerlei instanties moet en je door verschillende registraties moet worstelen. Er zijn veel praktische barrières om je rechten te kunnen toepassen. Als je vandaag begint met je recht op inzage opeisen, dan vrees ik dat er weinig tijd overblijft voor iets anders.”

Lieke Sterk: “Gegevens delen op papier of digitaal maakt juridisch niet uit. In beiden gevallen komt het op hetzelfde neer. Maar hoe je dat nu veilig doet is een andere vraag. Daar is aanvullende wetgeving voor nodig.”

Diephuis: “Praktisch komt het niet van de grond omdat er geen overzicht is, en – zo blijkt uit onderzoek – omdat er koudwatervrees is. Hoe weet je dat het veilig gaat, dat je niet gegevens kwijtraakt aan foute partijen? Hoe zet je recht als daarin iets fout gaat. Ons doel is ervoor zorgen dat burgers makkelijker én betrouwbaar bij hun gegevens komen. Daar is instrumentele wetgeving voor nodig, wetgeving die ervoor zorgt dat het toepasbaar en veilig wordt.”

Digitaal delen met derden, is dat wettelijk ingewikkelder?

Diephuis: “Delen met derden kan, maar vertrouwen op de veiligheid, daar zit het probleem. En dat die derde niet meer gegevens vraagt dan nodig is en mag, is een ander belangrijk punt.”

Sterk: “Ik woon nog niet zo lang in een appartement. Om dat te kunnen huren moest ik allerlei gegevens delen. Ik zei toen tegen de verhuurder: ‘ik kan onderhand beter mijn inloggegevens van MijnOverheid.nl aan u geven’. De verhuurder wilde zelfs weten hoeveel spaargeld ik had. Dat mag echt niet en dat heb ik geweigerd. Het bleek mijn verhuurder erom te gaan dat ik boven een bepaalde inkomensgrens zat. Toen ik dat kon aantonen was dat voldoende.”

Diephuis: “Burgers regie geven klinkt goed, maar gemakkelijk is het niet. Temeer ook omdat het een risico met zich mee kan brengen als je het delen van gegevens heel laagdrempelig maakt. Als overheid hebben we ook een zorgplicht. We moeten burgers beschermen. Daarom zijn we heel zorgvuldig met inrichten hoe je je gegevens kunt delen. Inclusiviteit, zorgen dat iedereen kan meedoen, speelt daarbij ook een rol. Digitaal delen met derden moet een recht zijn, maar geen plicht. Althans nu nog niet. De papieren weg bewandelen behandelen moet mogelijk blijven. Dat kan mogelijk in de toekomst wel veranderen. Dat hangt af van hoe vanzelfsprekend dat voor volgende generaties gaat zijn. Maar mensen die in de problemen zitten en er niet meer uitkomen, hebben vaak toch menselijk contact nodig.”

Hoe agendeer je dit soort juridische ‘barrières’?

Diephuis: “Vaak hoor ik dat er bij projecten wordt gesproken over ‘juridische barrières’ die de ontwikkeling of het doel in de weg staan. Dan denk ik altijd: die ‘barrières’ waar je tegenaan loopt, dat zijn geen obstakels, maar dat zijn toevallig wel de rechten en waarborgen van mensen. En daar moet je niet omheen werken, die moet je op een verantwoorde manier laten meegroeien met de ontwikkeling, zodat ze geborgd ▶

zijn en blijven. De juridische vertaling moet met zijn tijd meegaan.
Techniek is natuurlijk een aanjager voor innovatie, maar moet niet met de belangen van burgers aan de haal gaan. Techniek is altijd een middel en nooit het doel. Als overheid moeten we op verantwoorde wijze nieuwe ontwikkelingen faciliteren, met de belangen van burgers voorop."

Het eigendomsrecht van persoonsgegevens is wettelijk nergens vastgelegd. Is dat een probleem?
Diephuis: "Theoretisch een interessante kwestie, waar je proefschriften vol over kunt schrijven. Maar voor Regie op Gegevens is het niet relevant. Er verandert feitelijk niets ten opzichte van het papieren tijdperk. Je hebt dat recht om over jouw gegevens te mogen beschikken nu eenmaal, en al heel lang. Die gegevens zijn een waarde gaan vertegenwoordigen doordat ze op een bepaalde manier verwerkt worden, door instanties die instaan voor de authenticiteit. Waar het om gaat is dat je zeggenschap en inzicht kunt hebben op wat er wel en niet met jouw gegevens gebeurt. Want dat is in het digitale tijdperk wel ingewikkelder geworden. En daar proberen we met regie op gegevens bij te helpen."

Sterk: "Die verwerking, dus hoe er met de gegevens wordt omgegaan en of je kunt blijven instaan voor de authenticiteit van een gegeven, is voor Regie op Gegevens belangrijk. Is het recht op inzage en delen toepasbaar en is de veiligheid geborgd? Dus niet de fundamentele eigendoms-discussie. Die is niet nodig voor Regie op Gegevens."

In welke mate zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet Digitale Overheid (WDO) toereikend voor Regie op Gegevens? Is er voldoende experimenteerruimte binnen deze juridische kaders?
Diephuis: "De AVG is heel hoog over. Deze kaderwet verplicht tot *privacy by design* en stelt dat de kwaliteit van data geborgd moet zijn. In tegenstelling van een beeld dat soms ontstaat verbiedt de AVG de verwerking van gegevens ook niet, maar eist deze wet dat er een goed verhaal achter zit. Je moet gegevens alleen met een goede reden verwerken en daar grip op hebben en houden. Deze kaders moeten op sommige onderdelen nog ingekleurd worden. Dat gaan wij nu doen. In de eerste tranche van de WDO zitten innovatiebepalingen en een aantal andere experimenteerbepalingen."

'Delen met derden kan en mag, kunnen vertrouwen op de veiligheid daar zit het probleem'

Wouter Diephuis

Sterk: "De nieuwe Verzamelwet Basisregistratie Personen (BRP) biedt onder bepaalde voorwaarden ook ruimte tot afwijken van de Wet BRP bij wijze van experiment. Daarbinnen kun je dus op zoek gaan naar oplossingen voor de toekomst."

Diephuis: "Die ruimte moet er zijn, maar die moet wel goed ingekaderd worden. Experimenten hebben een begin én een eind. Want ze geraken gemakkelijk op een hellend vlak; voor je het weet is het staande praktijk en dat kan niet zonder juridisch kader en regelgeving."

Niet is zo veranderlijk als digitale ontwikkelingen. Hoe ga je daar juridisch mee om?
Diephuis: "De Wet Digitale Overheid is een kaderwet. Op hoofdlijnen staat de ontwikkeling daarin vast. Er wordt daarin gesproken over het 'publieke inlogmiddel'. Dat is nu DigiD. Maar dat kan een andere toepassing worden. Die verandering leg je vast in lagere regelgeving. De WDO hoeft daar niet voor aangepast te worden. Het gaat er daarbij wel om dat het parlement het

zicht niet kwijtraakt op veranderingen in lagere regelgeving, en de waarborgen voor burgers. De Kamer is daar terecht scherp op. Daar moeten we een goed evenwicht in vinden en houden. De democratische controle moet uitvoerbaar blijven."

Regie op Gegevens staat of valt met vertrouwen bij de burger. Hoe draagt de juridische werkgroep daar aan het bij?

Diephuis: "Dat er sprake zou zijn van 'het Wilde Westen' is te sterk uitgedrukt, maar we zien in allerlei soorten en maten toepassingen voorbijkomen. En we zien ook allerlei partijen met wie gegevens gedeeld worden. Wij moeten kaderen en met regelgeving ervoor zorgen dat er niet meer gevraagd wordt dan mag. Daar dus met elkaar duidelijke afspraken over maken. En op die manier moeten burgers vertrouwen krijgen en koudwatervrees verdwijnen. We gaan de komende periode invulling geven aan het kader. We kunnen eisen gaan stellen aan toepassingen; wallets of iets dergelijks. Of we kunnen een kader opstellen waaraan private organisaties zich moeten houden. Hoe we dat precies regelen, moeten we uitzoeken. We gaan dat stapje voor stapje doen. Planmatig en beheersbaar. Gewoon ook eerst met de basisregistraties en pas als dat werkt met allerlei andere organisaties."

Hoe borg je dat er niet te veel aan gegevens wordt gevraagd?

Diephuis: "De basis is: uitleggen waar gegevens voor gebruikt mogen worden en hoe. Als organisaties of bedrijven zich daar niet aan houden kun je ze uitsluiten van deelname. Of je kunt ze pas laten meedoen als ze aan bepaalde eisen voldoen. Het is in beide gevallen belangrijk dat het besef tussen de oren komt dat er grenzen zijn aan het delen van gegevens. En het belangrijkste: de burger moet het kunnen blijven begrijpen en er grip op kunnen houden. Want dat vormt wat mij betreft de grootste waarborg."

Uit een eerste doorrekening blijkt dat de baten van Regie op Gegevens de lasten overstijgen. 'Mits met maatvoering tot stand gebracht'. Wat bedoelen jullie daarmee?

Diephuis: "Je kunt dingen zo groot maken als je wilt. Zelfs zo groot dat het niet meer behapbaar is. We moeten klein beginnen en met concrete stappen steeds verder komen. Adagium van de staatssecretaris is: we knippen het op en maken kleine stapjes. Dat maakt het beter beheersbaar en daarmee zet je ook daadwerkelijk al ontwikkelingen in. Als je door-ontwikkelt tot het eindplaatje wordt het veel te complex en boek je tussentijds geen resultaten. Door kleine stapjes te zetten kunnen burgers en bedrijfsleven meegroeien."

Sterk: "Als je lang door ontwikkelt en het daardoor tussentijds op zijn beloop laat, verlies je ook de legitimiteit om 'ervan te zijn'."

Wanneer is dit allemaal juridisch geborgd?

Diephuis: "Maak je geen illusies. Het is nooit af. We moeten het zo goed mogelijk regelen en rekening houden met nieuwe ontwikkelen. We zijn nu met de afhandeling van de eerste tranche van de WDO bezig. Het denken over de tweede tranche is begonnen, maar we komen er straks vast achter dat we in een derde tranche weer andere zaken moeten regelen. Het gaat door. Net zoals het Wetboek van Strafrecht ook een verzameling van wetteksten is die door de eeuwen heen tot stand is gekomen. Het is onze zaak om zo dicht mogelijk tegen de ontwikkelingen aan te zitten en te zorgen dat de techniek ten dienste staat van de burger en niet andersom." ■

'Gegevens delen op papier of digitaal maakt juridisch gezien niet uit'

Lieke Sterk

Wegens succes verlengd: RoG-kennissessies

Een digitale kennissessie rondom verschillende pilots, waarbij diverse praktische toepassingen werden gepresenteerd die burgers regie geven op het delen van gegevens. Zo'n 50 mensen luisteren digitaal naar de presentaties van Kiske de Leest over de Blauwe Knop en schuldhulpverlening, Henk Westerop over de demo RDW data delen, Jacques Oosterveen over de inkomenstoets sociale huurwoning, Mark Fonds over de IRMA-app en Jurriaan de Vries over gegevensuitwisseling op het terrein van werk en inkomen (TWI).

De kennissessie voorziet duidelijk in een behoefte, concludeert organisator Paul Zeef van Regie op Gegevens (RoG) na afloop. Hij wil dit vaker gaan organiseren. In de eerste fase organiseerde het programma enkele **hackatons** waar groepen werden uitgedaagd oplossingen te ontwerpen waarmee burgers in bepaalde situaties regie op hun gegevens konden krijgen. De kennissessies kunnen daar een mooi vervolg op vormen. De interesse is er in ieder geval naar. De organisatie had op zo'n dertig toehoorders gerekend, maar het worden er meer dan vijftig. En dat terwijl er niet eens veel ruchtbaarheid aan is gegeven.

Blauwe Knop

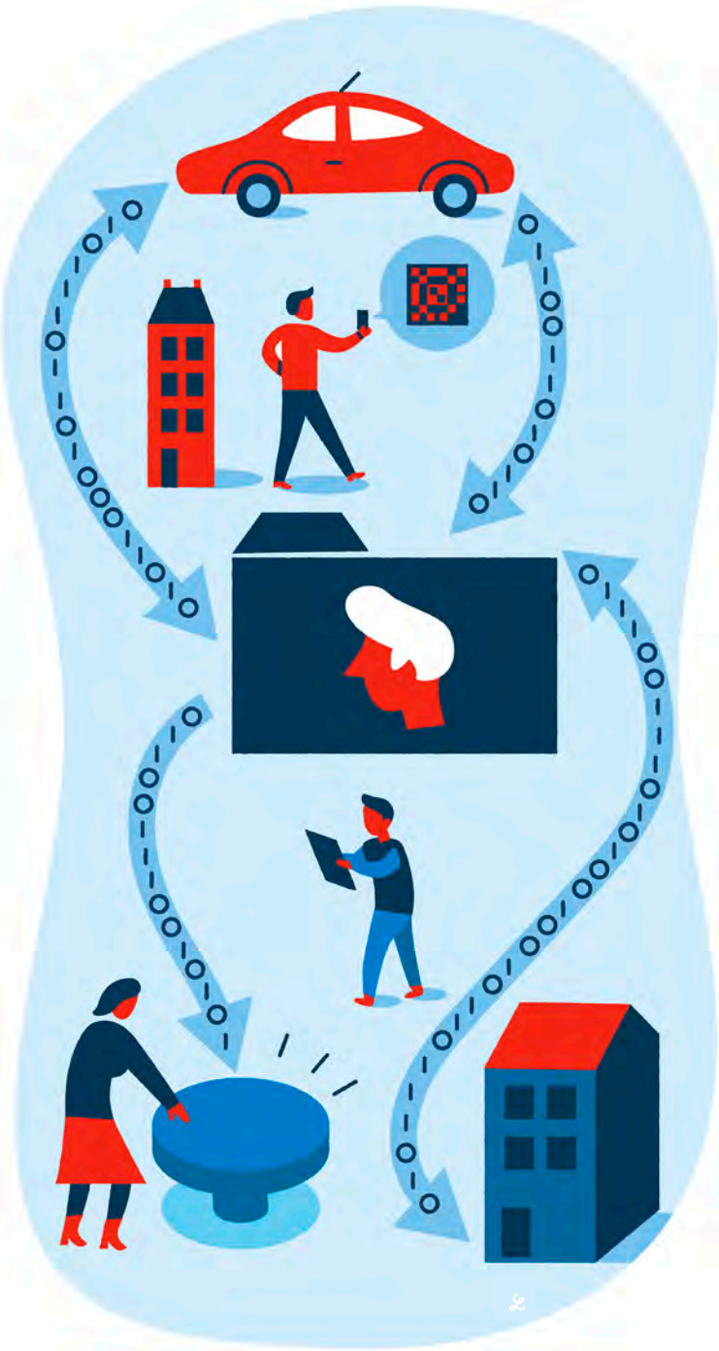
Kiske de Leest van VNG-realisatie trapt de reeks presentaties af met een presentatie over de Blauwe Knop. Aanleiding voor de pilot is de schuldenproblematiek. Zo'n 1,5 miljoen huishoudens heeft betalingsproblemen en een gemiddelde schuld van 43.300 euro. Dat de gegevens over hun schulden in veel verschillende bronnen zit, maakt het oplossen van deze problemen moeilijker. Er is een grote behoefte aan overzicht en inzicht. Maar een overzicht maken is pas nuttig als je dat ook echt compleet kunt maken. Dat laatste valt niet mee. Het is voor mensen met schulden vaak erg ingewikkeld en tijdrovend om alle schulden boven tafel te krijgen. In de tussentijd loopt de schuld alleen maar verder op. Een toepassing als de Blauwe Knop brengt daar verbetering in.
In de app kun je aanvinken bij welke overheidsinstanties je jouw schulden wilt opvragen. Je kunt er mee inloggen bij bijvoorbeeld de gemeente. Die geef je met DigiD toestemming om gegevens op te halen bij aangevinkte organisaties. De gemeente geeft een signaal aan die instanties en vervolgens verschijnt in de app het schuldenoverzicht.

RDW-data delen

Henk Westerhof vertelt over de demo waarbij RDW-data gedeeld worden met verzekeraars, waardoor het aanvragen van een autoverzekering wordt bespoedigd. Via de Blauwe Knop kunnen mensen inloggen bij de RDW. Met DigiD kan er gelijk authenticatie uitgevoerd worden. Via een QR-code kom je bij geregistreerde voertuigen uit en kan er een aanvraag worden gedaan voor een offerte voor de verzekering van een auto. In de procedure is een toestemmingsverklaring opgenomen, zodat echt duidelijk is welke gegevens er gedeeld worden. Uit gebruikersonderzoek bleek dat deze toestemmingsverklaring op prijs wordt gesteld. Niet alleen de klanten reageerden positief. Ook de verzekeraars zijn geïnteresseerd en willen helpen om de demo naar een hoger niveau te tillen.

Inkomenstoets sociale huurwoning

Jacques Oosterveen, projectleider inkomenstoets woningcorporaties bij Binnenlandse Zaken neemt de derde presentatie



voor zijn rekening. Dit traject is voor de politiek een erg belangrijke, legt hij uit. Het is immers toegezegd in de visiebrief dat huurders hun gegevens digitaal moeten kunnen delen. Ook in het kader van de woonfraude is dit traject van belang. De toepassing moet de huidige 'pdf met inkomensgegevens' vervangen die nodig is voor de inkomenstoets voor een sociale huurwoning. Door deze gegevens digitaal te delen hoeven ze niet langer ge-upload te worden bij een woonruimteverdeelsysteem en dat verbetert de privacypositie van de huurder. Het vereenvoudigt het proces voor de woningzoekenden en ook voor de corporaties heeft het voordelen. Het risico op toewijzingsfraude neemt af, het is een kostenbesparing en een opstap naar systeemcontrole.

Als de evaluatie positief is volgt mogelijk een grootschalige uitrol, vertelt Oosterveen. Maar eerst moet de pilot nog plaatshebben. Die gaat begin volgend jaar van start en duurt zes maanden. Dus halverwege volgend jaar kan er begonnen worden met de evaluatie.

IRMA-app

Mark Fonds is als projectleider digitale identiteit bij de gemeente Amsterdam betrokken bij de uitrol van de IRMA-app in zijn gemeente. IRMA is ontwikkeld door de Radboud Universiteit, maar was nogal nerdy totdat de gemeenten Amsterdam, Haarlem en Leiden besloten een gebruiksvriendelijker versie te ontwerpen. Gebruikersonderzoek verbeterde de app die uit een wallet bestaat, waarin mensen hun persoonsgegevens kunnen opslaan. Amsterdammers worden actief uitgenodigd om vanaf eind dit jaar de IRMA-app te gebruiken. Ze kunnen er mee stemmen op ideeën die ze in hun buurt gerealiseerd willen zien en ze kunnen er overlast mee melden.

TWI

Jurriaan de Vries en Marc Minnee tenslotte presenteren de toekomst van gegevensuitwisseling op het gebied van werk en inkomen (TWI). TWI voert verschillende pilots in verschillende gemeenten uit die als gemeenschappelijke grondslag hebben dat ze uitgaan van de leefwereld van de burger en niet ingericht zijn vanuit de systeemwereld.
Een pilot in Enschede heeft als doel snel inzicht te geven in wat het voor je uitkering betekent als je aan het werk gaat. In de huidige situatie kan daar een paar weken rekenwerk tussen zitten, waardoor mensen als het tegen zit een paar weken geldtekort kunnen hebben. Dat is ongewenst. WW@work, een andere pilot, schotelt een 'persoonlijk opleidingswinkeltje' voor. Daarin kun je aanvinken wat je diploma's zijn. Dat kan vervolgens gedeeld worden met de UWV-adviseur die je certificaten kan toewijzen. De gedachte erachter is dat deze mensen mogelijk eerder aan het werk komen, als ze geverifieerde certificaten hebben.

Nieuwe sessies

Uiteraard was er na afloop van de presentaties ruimte om vragen te stellen. Iets waar dankbaar gebruik van gemaakt. De bijeenkomst werd goed gewaardeerd en veel toehoorders gaven aan vaker op deze manier kennis en inzichten te willen delen. De organisatie pakt die handschoen op en organiseert in 2021 nieuwe sessies. Via rog.pleio.nl kunnen geïnteresseerden de agenda in de gaten houden.

Eerder in DEEL! verschenen levensgebeurtenissen

Levensgebeurtenissen, zoals gaan studeren, starten met werken of werkloos worden, schulden en schuldhulpverlening, scheiden, kinderen krijgen of overlijden: het zijn allemaal voorbeelden van situaties waarin het handig is om regie op jouw gegevens te hebben.

EERDERE DEEL! EDITIES

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

REGIE OP GEGEVENS

Zelf gegevens delen. Veilig en betrouwbaar.