

ONS DIGITAAL FUNDAMENT

**Namens leden
van de commissie
Digitale Zaken**

Wat is dit document

In het voorjaar publiceert het kabinet de Nederlandse Digitaliseringsstrategie, die zal aansturen op meer centrale regie over de digitalisering van de overheid. Een brede vertegenwoordiging van de vaste Kamercommissie Digitale Zaken speelt graag een constructieve rol in het verder uitwerken van dit beleid. Daarom legt zij met dit document de eigen prioriteiten vast, voor het kabinet om te verwerken in de strategie. In het voorjaar van 2025 zal dit document worden ingediend als volwaardige initiatiefnota met concrete acties voor elke aanbeveling.

De richting die het kabinet heeft aangegeven voor de aankomende Nederlandse Digitaliseringsstrategie kan rekenen op brede steun vanuit de Kamer. Dit document is een uitgestoken hand voor samenwerking aan de hand van vier aanbevelingen. In goed debat met elkaar, het kabinet, en andere belanghebbenden wil een brede meerderheid van de Kamer meewerken aan het renoveren van ons digitaal fundament.

Wat is het probleem

Nederland digitaliseert razendsnel, met alle voor- en nadelen van dien. Waar je vroeger terecht kon bij een loket of op het gemeentehuis, bereikt men de overheid steeds vaker via het internet. Voor sommigen werkt dat lekker snel, maar het is niet te ontkennen dat de wirwar aan websites, apps en formulieren bijzonder ingewikkeld is. Naar schatting hebben 4,5 miljoen Nederlanders wel eens moeite om de digitale overheid te bereiken. Voor 2,5 miljoen Nederlanders die digitaal laaggeletterd zijn is dat probleem structureel, met stress en wantrouwen als gevolg.

Maar ook achter de schermen heeft Nederland de boel nog niet genoeg op orde. De uitvoering van beleid is in toenemende mate afhankelijk van digitale processen. De digitale overheid wordt geremd door oude apparatuur, gebrekkig beheer van ICT-projecten en de verkokering van kennis en talent. Door de snelle omloop in denk- en werkkraft raken we de regie over digitalisering kwijt. Daardoor groeit de afhankelijkheid van Big Tech, verrichten departementen te vaak onnodig dubbel werk, en besteden we dingen uit die de overheid zelf moet kunnen dragen. Het betreft immers kwetsbare, kritieke infrastructuur die de slagkracht van ons land bepaalt.

Vanzelfsprekend geldt een brede strategie voor digitalisering voor het hele Koninkrijk. Elke aanbeveling is van toepassing op de digitalisering van Bonaire, Sint Eustatius en Saba. Het niveau van dienstverlening dient overal in het Koninkrijk op peil te zijn en wordt ontwikkeld met eindgebruikers op de BES-eilanden. Van een 'pas toe of leg uit'-principe gaan we toe naar een standaardhouding van 'pas toe!' op het gebied van digitalisering.

Waar willen we heen

Aanbeveling 1: toegankelijkheid als basis

Ten eerste moet de digitale overheid toegankelijk zijn voor iedereen. Burgers krijgen te maken met een overheid met één gezicht. Daarom moet de overheid zo veel mogelijk toewerken naar één portaal voor overheidsdienstverlening naar Deens model. In de uitstraling en

inrichting van overheidswebsites en -apps moet voldaan worden aan de beste toegankelijke standaarden die er zijn. Bij het ontwerpen van nieuwe digitale diensten waar de burger mee te maken krijgt, wordt het betrekken van eindgebruikers verplicht, met speciale aandacht voor eindgebruikers met een beperking. Zodat nieuwe diensten worden gemaakt in de leefwereld van de gebruikers en niet in een beleidswerkelijkheid. Burgers worden de baas over hun eigen gegevens. Op termijn moeten burgers inzicht krijgen in wie, wanneer en met welke reden hun gegevens verwerkt. Het uitgangspunt van digitale dienstverlening is altijd de eindgebruiker. Digitalisering mag aan de achterkant best complex zijn, zolang de burger die zaken doet met de overheid maar kan rekenen op een fijne ervaring.

► Het recht op toegankelijke dienstverlening

Momenteel voldoet slechts 47% van de websites en apps van de overheid aan de wettelijke toegankelijkheidseisen, waarvan het merendeel slechts gedeeltelijk. Het kabinet stelt een bindend doel om alle overheidswebsites en -apps zo snel mogelijk te laten voldoen aan de wet en vervolgens aan de best beschikbare standaarden voor toegankelijkheid. Er komt een actieplan over hoe dit de komende jaren wordt verwezenlijkt, waarin de meestgebruikte websites en apps als eerste worden aangepakt.

► Blijf signalen ophalen

Informatiepunten Digitale Overheid, de Nationale Ombudsman, formulierenbrigades, lokale welzijnsorganisaties en belangenbehartigers voor mensen met een beperking zijn een goudmijn aan kennis over de knelpunten binnen de digitale overheid. Elke medewerker en vrijwilliger weet talloze voorbeelden te noemen van digitale diensten die slecht functioneren. Ieder van hen moet passief (op eigen gelegenheid) en proactief (op uitvraag) in de gelegenheid worden gesteld om specifieke casussen en voorbeelden (anoniem) te melden bij een centrale organisatie, die hierover jaarlijks rapporteert.

Aanbeveling 2: betere samenwerking

Ten tweede gaat de Rijksoverheid als één volwassen organisatie samenwerken. Dat begint door de handhaving en naleving van beleid en open standaarden centraal te beleggen. Alle keuzes van departementen en uitvoerders voor het ontwikkelen of inkopen van nieuwe digitale diensten worden centraal getoetst. De digitale componenten die departementen ontwikkelen of inkopen worden zo veel mogelijk geselecteerd op herbruikbaarheid, zodat de diensten die één departement gebruikt ook door anderen gebruikt kan worden. Deze structuur werkt door in de oprichting van één centrale organisatie die hoofdvast verantwoordelijk is voor de generieke digitale infrastructuur: de Digitale Dienst.

► Richt één Digitale Dienst op

Waar nu talent en kennis binnen de hele overheid onnodig versnipperd is, moet dat op een betere manier bij elkaar gebracht worden. We zien voor ons dat er één Digitale Dienst komt, verantwoordelijk voor het ontwikkelen, beheren en ondersteunen van de generieke digitale infrastructuur van de overheid. Het oprichten hiervan begint met een gezamenlijke visie. Organisaties zoals de Architectuurraad Digitale Overheid, Werk aan Uitvoering en VNG Realisatie zijn rijk aan denkkraft en hebben een plek aan tafel bij het uitwerken van de Digitale

Dienst. Treed samen met de commissie Digitale Zaken in overleg, en betrek hier bestaande kennishouders binnen de Rijksoverheid bij, waaronder de CIO Rijk, Rijks ICT-Gilde, I-Interim Rijk, Logius en Forum Standaardisatie. Vanuit deze gedeelde visie wordt de organisatie vormgegeven.

► Betrek technische expertise bij beleidsontwikkeling

Het bouwen van technische prototypes tijdens de beleidsontwikkeling wordt een verplicht deel van projecten met een ICT-component boven de 5 miljoen. De Digitale Dienst geeft hiervoor richtlijnen en bindend advies over de kwaliteit van het ontwerp. De 'doenbaarheid' voor burgers wordt hierin leidend en moet expliciet worden getoetst.

► Verbeter de informatievoorziening

Kamer en kabinet zijn gebaat bij onafhankelijk inzicht over de staat van de overheids-ICT. Ministeries en essentiële zbo's worden verplicht om te rapporteren over de staat van hun digitale infrastructuur en om hun applicatielandschap in kaart te brengen. Dit wordt gecontroleerd door een nieuw te benoemen Rapporteur Digitale Overheid, met het mandaat om ook op eigen initiatief binnen te treden bij deze organisaties en de ICT te inspecteren. Jaarlijks brengt de Rapporteur Digitale Overheid onafhankelijk advies hierover uit aan het kabinet en aan de Tweede Kamer.

► Goed opdrachtgeverschap

Als grootste ICT-afnemer van Nederland heeft de Rijksoverheid een ongekende positie om vorm te geven aan de binnenlandse markt. Het Rijk schept de voorwaarden voor de markt waar zij zelf aanspraak op wil maken. Doe daarom een onderzoek naar een market-shaping initiatief voor ICT-aanbestedingen, dat duidelijk maakt hoe het aanbod van partijen dat realistisch mee kan doen aan aanbestedingstrajecten vergroot kan worden. Alle aanbestedingseisen die belemmerend werken en geen of slechts een geringe bijdrage leveren aan de uiteindelijke kwaliteit van de op te leveren diensten of producten worden heroverwogen. Uiteraard wordt niet ingeleverd op wettelijke vereisten.

► Goed werkgeverschap

De overheid neemt ICT'ers nu vaak aan als ZZP'er, omdat functies bij de overheid zelf niet competitief genoeg zijn. Zeker technici die door willen groeien in expertise maar geen leidinggevende functie ambiëren, ervaren het salarishuis van de overheid als een mal waar ze niet in passen. Met de aankomende handhaving op schijnzelfstandigheid vormt dit een grote reden voor uitloop van ICT'ers en een gevaar voor de continuïteit van de bedrijfsvoering. Om deze redenen moet er een aparte functiegroep komen voor alle technische beroepen binnen het Rijk. De eerder genoemde Digitale Dienst moet daarnaast door zijn 'status aparte' een aantrekkelijke, uitdagende en ambitieuze omgeving worden waar de grootste ICT-talenten van Nederland willen werken en zich kunnen ontwikkelen.

Aanbeveling 3: bereikbare offline alternatieven

Ten derde wordt het behouden van betrouwbare, niet-digitale alternatieven een voorwaarde voor digitalisering. Voor een aanzienlijk deel van de Nederlanders zal digitale dienst-

verlening ingewikkeld blijven. Daarom wordt bereikbaarheid een integraal onderdeel van de Nederlandse Digitaliseringsstrategie, met een belangrijke rol voor de Informatiepunten Digitale Overheid en soortgelijke loketten. Elke nieuwe digitale dienst is verzekerd van een volwaardig fysiek alternatief.

► Houd offline dienstverlening op peil

Menselijk contact en geduld zijn het fundament van een dienstbare overheid. Offline alternatieven voor digitale dienstverlening moeten volwaardig en vindbaar zijn. Naast het verzekeren van offline mogelijkheden, zullen er altijd plekken nodig zijn waar je heen kunt met vragen over de digitale overheid. Dat is de rol van de Informatiepunten Digitale Overheid, waarvoor een plan wordt uitgewerkt om ze meerjarige zekerheid te geven. Samen met bibliotheken en gemeenten worden toekomstscenario's uitgewerkt om de dienstverlening van de loketten op peil te houden en de regierol van de bibliotheek te behouden.

► Verbeter digitale vaardigheden

Zelfstandigheid is van ongekende waarde. Door digitale vaardigheden aan te leren kunnen mensen zelf hun zaken regelen en hoeft er geen aanspraak gemaakt te worden op het sociale vangnet of loketten. De overheid stelt als doel dat het aantal Nederlanders dat beschikt over de nodige vaardigheden elk jaar stijgt. Met het formele onderwijs (scholen, opleidingen) en informele onderwijs (cursusaanbod, bibliotheken) wordt een plan opgesteld om dat doel te bereiken.

Aanbeveling 4: betrokkenheid van de commissie

Tot slot vraagt digitalisering om een andere werkwijze tussen Tweede Kamer en kabinet. Complexe digitale vraagstukken zijn bij uitstek politiek en vragen om degelijke besluitvorming door het parlement. Er komt een integrale behandeling van digitalisering bij alle departementen en de commissie Digitale Zaken wordt nauwer betrokken bij de voortgang van grote ICT-projecten. Aparte budgetten voor digitalisering worden samengevoegd in één investeringsagenda, zodat strategische keuzes worden bekrachtigd met de nodige uitgaven.

► Een digitale begroting

Het hebben van een 'eigen' begroting is geen doel op zich: als een ander middel volstaat om degelijk verantwoording af te leggen over de miljarden die per jaar aan digitalisering wordt uitgegeven, heeft dat de voorkeur. De keuze om het politieke debat te beperken tot digitalisering binnen de ministeries van Binnenlandse Zaken, Economische Zaken en Justitie en Veiligheid beperkt echter de horizontale taak van de commissie. Er wordt daarom gewerkt aan een manier om digitale uitgaven door de hele Rijksbegroting integraal te behandelen in de begrotingscyclus. Op termijn worden relevante budgetten voor digitalisering bij departementen samengebracht in één investeringsagenda onder regie van de Staatssecretaris Digitalisering en Koninkrijksrelaties.

► Een nieuwe werkwijze

Commissiedebatten met een spreektijd van vier minuten zijn doorgaans niet de beste plek om techniek door te lichten en informatieve (of 'domme') vragen te stellen. Iedere politicus,

ook zonder ICT-achtergrond, krijgt de ruimte om zich binnen de commissie te ontwikkelen, laagdrempelig geïnformeerd te worden en politiek te bedrijven op digitale dossiers. Er wordt vaker en laagdrempelig geïnformeerd over ICT-projecten binnen de overheid. ICT'ers die betrokken zijn bij deze projecten krijgen de kans om zorgen over de projecten veilig te melden en met alternatieve oplossingen te komen als deze voorhanden zijn. Indien nodig, kan de Kamer om mandaat gevraagd worden om iets op een andere – meer haalbare – manier op te lossen.

Wat is het vervolg

Dit startdocument legt de gezamenlijke ambities van leden van de vaste Kamercommissie Digitale Zaken vast, die samen een forse meerderheid van het parlement vertegenwoordigen. In het voorjaar van 2025 dienen de leden een initiatiefnota in, waarin de uitgangspunten verder aangescherpt en geconcretiseerd worden. De commissie vraagt het kabinet om deze nota vervolgens mee te nemen in de uitwerking van de Nederlandse Digitaliseringsstrategie en het opstellen van de aangekondigde investeringsagenda en vraagt om nauw betrokken te worden bij de uitwerking hiervan.

Digitalisering hoort thuis in het hart van de politiek: het bepaalt hoe de overheid zich verhoudt tot burgers, hoe beleid in de praktijk wordt gebracht, en hoe departementen op dagelijkse basis functioneren. Elk jaar worden miljarden euro's aan belastinggeld uitgegeven aan kostenposten die niemand kan voorzien. Het is tijd dat te doorbreken, openheid te geven over digitalisering bij de overheid, en de gekozen volksvertegenwoordiging in positie te brengen om hierover besluiten te nemen.

Ondertekend door:

Barbara Kathmann (GroenLinks-PvdA)

Jesse Six Dijkstra (Nieuw Sociaal Contract)

Jan Valize (PVV)

Hanneke van der Werf (D66)

Michiel van Nispen (SP)

Henk Vermeer (BBB)

Don Ceder (ChristenUnie)

Christine Teunissen (Partij voor de Dieren)

Chris Stoffer (SGP)

Marieke Koekkoek (Volt)

Doğukan Ergin (DENK)

Joost Eerdmans (JA21)

Ralf Dekker (FvD)

Bijlage

Hoe ziet de 'Digitale Dienst' eruit?

Het ontwikkelen, beheren en ondersteunen van de generieke digitale infrastructuur wordt belegd bij een centrale organisatie. Dit krijgt de vorm van een nieuw op te richten Digitale Dienst, die verantwoordelijk wordt voor digitaliseringsprocessen die alle departementen raken en het nationale beleid zal handhaven.

In plaats van ieder departement voor zich en volgens een eigen interpretatie van het beleid, zal de Digitale Dienst de samenhang van alle departementen bevorderen. De Digitale Dienst zorgt ervoor dat departementen en uitvoerders voorzien zijn van een generieke en stevige basis waarop zij hun eigen digitale processen draaien. De centrale organisatie ontwikkelt de processen die voor elk departement van belang zijn, zodat dubbel werk tussen departementen volledig wordt voorkomen. Beheer van deze generieke infrastructuur komt ook onder de Digitale Dienst te vallen, zoals het Federatief Datastelsel en de publieke cloud.

Daarnaast krijgt de Digitale Dienst een controlerende en faciliterende rol. De organisatie ziet erop toe dat specialistische diensten die individueel worden ontwikkeld of ingekocht door departementen voldoen aan nationaal beleid en best beschikbare standaarden. Dit doet zij door bij inkoop en aanbestedingen te toetsen of het beleid voldoende is uitgewerkt in de eisen. Hiermee wordt het Rijksbrede beleid bevorderd door de individuele keuzes van departementen, in plaats van ondermijnd. Dit wordt verder aangemoedigd door het beter uitwisselen van generieke digitale componenten tussen departementen. Gefaciliteerd door de Digitale Dienst wordt het digitale landschap van departementen inzichtelijk zodat herbruikbare componenten makkelijk onderling kunnen worden uitgewisseld.

De Dienst speelt bovendien de rol van een vliegende keep bij ingewikkelde projecten. De Dienst moet in staat zijn om snel het technische landschap te doorgronden, de behoeften van burgers en de organisatie in kaart te brengen door middel van gebruikersonderzoek, technische prototypes te bouwen om de haalbaarheid van beleidskeuzes of ICT plannen te valideren, en te assisteren bij het kiezen van de juiste ontwikkelstrategie. Ministeries en zbo's kunnen een beroep doen op de expertise en ontwikkelcapaciteit van de dienst.

Door zijn ambitieuze karakter moet de Digitale Dienst een plek worden waar het beste digitale talent van Nederland zich toe aangetrokken voelt. De Dienst moet zich zowel inhoudelijk als qua werkcultuur differentiëren van de rest van de ICT-afdelingen binnen de overheid. Bij het werven van bestuurders moeten inhoudelijke kennis en ondernemerschap als kwaliteiten zwaarder wegen dan politiek-bestuurlijke sensitiviteit.

De Digitale Dienst krijgt bij voorkeur een plek binnen het Ministerie van Financiën, zodat deze een horizontaal mandaat krijgt door alle departementen heen. Dit om de Dienst voldoende doorzetmacht te geven bij haar coördinerende en controlerende taken. Wel moet gewaakt worden dat deze organisatie niet uit de voegen groeit. Centralisatie is immers een middel om digitalisering te vergemakkelijken, geen doel op zich. De organisatie moet wendbaar blijven en zich richten op het versterken van de gezamenlijke basis, zodat departementen zich op hun eigen specifieke diensten kunnen richten.