



PBLQ

**Ontwikkeling van Nederland op het gebied van
eOverheid**

Onderzoek naar de benchmark van de Europese Unie en survey van de Verenigde Naties

3 december 2020

Samenvatting

De Tweede Kamercommissie voor Binnenlandse Zaken heeft PBLQ gevraagd onderzoek te doen naar de positie van Nederland als het gaat om het niveau van digitale dienstverlening van de overheid. In twee internationale benchmarks (van de EU en de VN) lijkt Nederland de afgelopen jaren achteruit te zijn gegaan ten opzichte van andere landen. In dit onderzoek hebben we uit de EU Benchmark op verzoek van de Kamercommissie drie onderwerpen waar Nederland relatief slecht op scoort verder verdiept. Dat leidt tot de volgende beelden.

Transparantie

In de EU benchmark is transparantie een breed onderwerp. In ons onderzoek hebben we ervoor gekozen het te verdelen in transparantie over de overheid en haar werking, en transparantie over het gebruik van persoonlijke data.

- Ten aanzien van de transparantie over de overheid zelf valt op dat de landen die goed scoren op deze onderdelen ons leren dat transparantie en uitgebreide toelichting met betrekking tot diensten, verwachtingen, processen en prestaties de sleutel zijn. Overigens zijn er ook in NL goede voorbeelden te vinden, zoals bij de Belastingdienst (omzetbelasting) en bij het CBS.
- Ook met betrekking tot transparantie over het gebruik van persoonlijke data kunnen we leren van andere landen. Zo stelt een groot aantal landen een overzicht van gegevens die door de overheid worden gebruikt ter beschikking, en worden in sommige gevallen proactieve meldingen verstuurd als nieuwe gegevens worden toegevoegd. Dergelijk inzicht in het gebruik van gegevens is in Nederland nog zeer beperkt beschikbaar, al lopen er verscheidene initiatieven (Wet Digitale overheid, Programma Regie op gegevens, etc.) om hier verbetering in aan te brengen.

e-Identiteit (online identificatie)

Ten aanzien van e-Identiteit worden de lage scores in de benchmark voornamelijk door twee onderwerpen bepaald:

- Het gebrek aan mogelijkheden om in te loggen met verschillende private middelen ten behoeve van authenticatie bij overheden. In de Wet Digitale Overheid, waarvan de eerste tranche momenteel bij de Eerste Kamer voorligt, wordt in het stelsel voor identificatie/authenticatie ruimte geboden voor aan alternatieve private middelen.
- Het feit dat burgers bij verschillende instanties en processen meerdere keren moeten inloggen om aan te tonen wie zij zijn. Hoewel er ook binnen Nederland opties zijn om dit mogelijk te maken, wordt daar nog beperkt gebruik van gemaakt.

eDocumenten

Met diensten die eDocumenten gebruiken, kunnen gebruikers “documenten met een wettelijke status” op een veilige manier uploaden en downloaden. Opvallend daarbij is dat in veel van de in de benchmark genoemde voorbeelden dit soort documenten weliswaar niet beschikbaar zijn online, maar tegelijkertijd ook vaak helemaal niet vereist zijn in de nationale context. Binnen die nationale context wordt veel informatie ‘onder de motorkap’ aangeleverd en uitgewisseld. Daardoor is het niet nodig om met dit soort documenten ‘van loket naar loket te lopen’. Daar hoort wel de kanttekening bij dat dit weliswaar geldt voor de nationale context, maar dat dit niet geldt in een internationale context. Internationaal gezien kan het wel degelijk handig zijn om dit soort documenten eenvoudig beschikbaar te hebben.

Digitalisering en Rechtspraak

Opmerkelijk in de benchmark zijn de slechte scores met betrekking tot de life-events¹ binnen de Rechtspraak. Op de verschillende hierboven behandelde onderwerpen (met uitzondering van transparantie van de organisaties) scoort Nederland slecht. De voorbije jaren is een aantal grote projecten voor modernisering van de Rechtspraak gestrand. De huidige ambities op dit gebied zijn daarna sterk teruggebracht. Daarmee is het niet onze verwachting dat de Rechtspraak als domein hier de komende jaren veel beter op zal scoren in vergelijkbare benchmarks. Ons advies is om dit samen met de Kamercommissie voor Justitie en Veiligheid te bespreken.

Conclusie en aandachtspunten

Uit het onderzoek blijkt dat een aantal landen het inderdaad beter doet op een aantal punten. Binnen Nederland loopt momenteel een aantal trajecten en zal Nederland daarmee naar verwachting de bestaande achterstand deels inlopen. Dat geldt niet voor alle onderwerpen. Op het gebied van transparantie, over de werking van de overheid en het gebruik van persoonlijke data, is nog veel te winnen. Daarnaast valt op dat er verschillen zijn tussen de domeinen, en dat met name het domein van de Rechtspraak achterblijft, zowel ten opzichte van andere domeinen, als internationaal. Dit onderzoek doet verschillende suggesties om verbeteringen op voormelde terreinen te realiseren door ze te adresseren via Kamervragen.

Tot slot: de EU benchmark benadert overheidsdienstverlening sterk vanuit het perspectief van de burger door uit te gaan van life-events en customer journeys. Nederlandse dienstverlening is (mede vanuit het verleden) nog weinig vanuit dat perspectief georganiseerd. Het lijkt vaak alsof onze dienstverlening vooral vanuit het proces en de indeling van de overheid is georganiseerd. Dat vertaalt zich terug in het achterblijven van de scores ten opzichte van landen die wellicht later zijn gestart met de digitalisering van hun dienstverlening maar dat wel meer vanuit de blik van burger en bedrijf doen.

¹ Vakterm voor levensgebeurtenissen, momenten in het leven die veel invloed hebben op de rechten en plichten van een persoon of huishouden. Denk hierbij aan verhuizen, kinderen krijgen, trouwen, een baan verliezen of uit elkaar gaan.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Aanleiding	4
1.2	Opdrachtformulering	4
1.3	Werkwijze	4
1.4	Leeswijzer	5
2.	Duiding benchmarks van de EU en de VN	6
2.1	Werking van de benchmarks	6
2.2	Hoe scoort Nederland?	7
2.2.1	De disclaimer	7
2.2.2	Het algemene beeld dat volgt uit EU benchmark	7
2.2.3	Op welke onderwerpen blijven we achter?	9
3.	Transparantie	10
3.1	Transparantie van de overheid	10
3.1.1	Grote verschillen tussen organisaties	10
3.1.2	Hoe doen andere landen het?	11
3.1.3	Aanbevelingen	11
3.2	Transparantie over gebruik van persoonlijke data	12
3.2.1	Nederlandse initiatieven	12
3.2.2	Hoe doen andere landen het?	12
3.2.3	Aanbevelingen	12
4.	e-Identiteit	14
4.1	Authenticatie met private middelen	14
4.1.1	iDIN en Idensys	14
4.1.2	Hoe doen andere landen het?	14
4.1.3	De Wet Digitale Overheid	15
4.2	Eenmalig inloggen (single sign-on)	15
4.2.1	Eenmalig inloggen in Nederland	15
4.2.2	DigiD en SSO	15
4.2.3	Hoe doen andere landen het?	16
4.2.4	SSO is niet de heilige graal van dienstverlening	16
4.2.5	Aanbevelingen	16
5.	eDocumenten	17
5.1.1	Het belang van eDocumenten	17
5.1.2	Hoe doen andere landen het?	17

5.1.3	Aanbevelingen	17
6.	Rechtspraak	19
6.1.1	Hoe doen andere landen het?	19
6.1.2	Aanbevelingen	20
7.	Conclusie en aandachtspunten	21
Bijlage A	Geraadpleegde personen	23
Bijlage B	Bestudeerde documentatie	23
Bijlage C	Algemene beelden VN en EU	24
C. 1	Rapport Verenigde Naties	24
C. 2	EU benchmark	27
Bijlage D	Voorbeelden Nederland	29
D. 1	Belastingdienst	29
D. 2	CBS	30
D. 3	Centraal Justitieel Incassobureau	31
D. 4	Ministerie van Justitie en Veiligheid	32
Bijlage E	Voorbeelden andere landen	34
E. 1	Transparantie Duitse rechtspraak	34
E. 2	Transparantie Ierland	34
E. 3	Alternatieve inlogmethoden	35
E. 4	Hongaars voorbeeld rechtspraak – eDocumenten	37
Bijlage F	Suggesties voor Kamervragen	38
F. 1	Transparantie over de overheid	38
F. 2	Transparantie over persoonlijke data	38
F. 3	eDocumenten	38
Bijlage G	Betrokken onderzoekers	39

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Nederland wordt regelmatig langs de “eOverheid meetlat” gelegd, door zowel de EU als door de Verenigde Naties. Zo meet de EU het niveau van de digitale voorzieningen in de lidstaten. Binnen dit onderzoek worden digitale diensten gemeten aan de hand van vier zogenaamde top-level benchmarks, namelijk gebruikersgerichtheid, transparantie, ‘key enablers’ en grensoverschrijdende mobiliteit. Onder key enablers vallen onder meer e-Identiteit en eDocumenten.

Het is de Kamercommissie voor Binnenlandse Zaken opgevallen dat Nederland in de recente versies van zowel de EU als de VN benchmark niet langer tot de kopgroep behoort. Naar aanleiding hiervan heeft de commissie PBLQ gevraagd uit te zoeken waarom Nederland achterloopt.

1.2 Opdrachtformulering

De Kamercommissie wil graag meer inzicht in de redenen voor de achterstand en wat eraan te doen is. Daarbij spelen vragen als: Hoe verhoudt de kwaliteit van de elektronische dienstverlening van de Nederlandse overheid zich tot die in andere (EU-)landen? Op welke aspecten scoort Nederland goed en op welke aspecten doen andere landen het beter?

Van belang is dat het onderzoek niet enkel ingaat op de wijze waarop de benchmarks worden samengesteld, maar ook en juist op de inhoudelijke aspecten die ervoor kunnen zorgen dat Nederland beter gaat presteren op het terrein van eOverheid. Ook is voor de leden van de Tweede Kamercommissie Binnenlandse Zaken van belang dat uit het onderzoek niet alleen helder wordt wat Nederland minder goed doet, maar ook wat andere landen beter zijn gaan doen.

De overkoepelende onderzoeksvraag voor het onderzoek luidt dan ook:

“Wat is de reden dat Nederland in de meest recente internationale benchmarks van de Europese Commissie en van de Verenigde Naties op het gebied van eOverheid ten opzichte van de best presterende landen achterloopt, in het bijzonder op het gebied van transparantie, e-Identiteit en eDocumenten, en wat kan er gedaan worden om deze achterstand in te lopen?”

1.3 Werkwijze

Voor dit onderzoek hebben we de volgende stappen doorlopen.

- We hebben een uitgebreide analyse van alle benchmarkdocumenten en een actualiseringsslag gemaakt. Bij dit laatste is gekeken of de resultaten van de benchmark nog actueel zijn. Dat is gebeurd door met name enkele opvallend negatieve uitslagen van enkele digitale dienstverleners nog eens kort na te lopen: “Is de situatie nog steeds zo?”
- Naast analyse van de benchmarkdocumenten zijn er ook mensen van Capgemini geraadpleegd die de EU monitoring hebben vormgegeven. Bovendien is met een ambtenaar van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties gesproken die ambtelijk contactpersoon is bij de

EU. In beide gesprekken zijn vragen gesteld ter verheldering van de werking van de EU benchmark.

- Op basis van de domeinexpertises aanwezig bij verschillende adviseurs bij PBLQ en op basis van de documentanalyse en actualiseringsslag is een eerste verdieping van de thema's opgesteld. Deze eerste slag is tussentijds besproken met vertegenwoordigers van de opdrachtgever. Tijdens die bijeenkomst is afgesproken om de voorgelegde onderwerpen verder uit te werken en deze nadrukkelijk vanuit het oogpunt van de leden van de Kamercommissie te voorzien van concrete adviezen: wat zouden de Kamercommissieleden kunnen doen vanuit hun rol als volksvertegenwoordiger? Deze adviezen hebben we geformuleerd in de vorm van Kamervragen die aan de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties gesteld zouden kunnen worden.

1.4 Leeswijzer

Hoofdstuk twee gaat in op de werking van de benchmark en de scores van Nederland ten opzicht van de overige landen. Daarbij is voor de verschillende onderwerpen gekeken naar de punten die een relatief lagere score beïnvloeden. In hoofdstuk drie tot en met vijf verdiepen we achtereenvolgens de onderwerpen Transparantie, e-Identiteit en eDocumenten. In hoofdstuk zes besteden we aandacht aan het domein Rechtspraak. Ondanks dat dit onderwerp niet tot de onderwerpen behoort die in de opdracht meegegeven waren, zijn we van mening dat de scores op alle onderwerpen binnen dit domein extra aandacht, en daarmee een eigen hoofdstuk verdienen. In hoofdstuk zeven vatten we het geheel kort samen en formuleren we een aantal aandachtspunten. De adviezen in de vorm van Kamervragen zijn verwerkt in de hoofdstukken drie tot en met zes. In bijlage F zijn alle voorgestelde Kamervragen nog eens op een rij gezet.

2. Duiding benchmarks van de EU en de VN

In dit hoofdstuk gaan we kort in op de werking van beide benchmarks. Daarnaast verklaren we waarom Nederland slechter is gaan scoren in de onderzoeken. De onderwerpen verdiepen we vervolgens in de volgende hoofdstukken.

2.1 Werking van de benchmarks

Nederland wordt regelmatig langs de “eOverheid meetlat” gelegd. De EU meet haar lidstaten jaarlijks op een aantal indicatoren om het niveau van de digitale voorzieningen in kaart te brengen.

De benchmark van de EU wordt uitgevoerd aan de hand van acht life events. Deze life events verwijzen naar een aantal digitale diensten die de gemiddelde burger of het gemiddelde bedrijf hoogstwaarschijnlijk op een bepaald moment dient te gebruiken. In even jaren wordt er gemeten op de life events ‘opstarten van een bedrijf’, ‘een baan verliezen en vinden’, ‘studeren’ en ‘familie’. In oneven jaren vinden de metingen plaats op de life events ‘gewone bedrijfsactiviteiten’, ‘een procedure starten voor geringe vorderingen’, ‘bezitten en gebruiken van een auto’ en ‘verhuizen’. Het rapport in 2020 presenteert de bevindingen over de verzamelde data uit 2018 en 2019. Tijdens het onderzoek zijn de verschillende life events onderverdeeld in Transport, Economisch, Rechtspraak en Verhuizen. De bovengenoemde activiteiten staan in het onderzoek onder ‘diensten’ die onder het life event vallen.

Het uitgangspunt van de benchmark is dat het gemeten wordt zonder bias. De data om de life events te evalueren wordt daarom verzameld door Mystery Shoppers. De Mystery Shoppers zijn burgers van de lidstaten die worden meegenomen in de benchmark. Voorafgaand aan het verzamelen van de data worden de Mystery Shoppers getraind en voorgelicht over waar zij op moeten letten en hoe zij e-Government-diensten consequent moeten beoordelen.

Binnen de benchmark worden digitale diensten gemeten aan de hand van vier top-level benchmarks, namelijk gebruikersgerichtheid, transparantie, ‘key enablers’ en grensoverschrijdende mobiliteit. De drie indicatoren waar dit onderzoek zich op focust zijn Transparantie, e-Identiteit en eDocumenten. Transparantie is tijdens dit onderzoek gemeten als één van de vier top-level benchmarks, terwijl e-Identiteit en eDocumenten onderdeel zijn van de top-level benchmark ‘key enablers’. De gemiddelde scores op deze top-level benchmarks en de ontwikkeling op het gebied van eOverheid op verschillende life events binnen Nederland zijn terug te vinden in bijlage C.2.

Naast de jaarlijkse EU benchmark voeren ook de Verenigde Naties om het jaar een onderzoek uit onder de leden. Het meest recente onderzoek is in juli 2020 verschenen onder de titel ‘United Nations e-government survey 2020. Digital government in the decade of action for sustainable development’².

In de benchmark wordt een totaalscore op de e-Government Development Index (EGDI) berekend. Deze score is opgebouwd uit drie dimensies, die elk voor een derde meetellen, namelijk³:

- De Online Service Index (OSI) is gebaseerd op data verzameld met behulp van een onafhankelijk vragenlijstonderzoek over het niveau van de online service van overheidsdiensten met 140 vragen

² [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf)

³ ‘United Nations e-government survey 2020. Digital government in the decade of action for sustainable development, p. 234

uitgevoerd door de United Nations Department of Economic and Social Affairs. Deze vragen zijn door onafhankelijke onderzoekers gescoord. In een “Member State Questionnaire” zijn de lidstaten gevraagd informatie aan te leveren m.b.t. de relevante overheidswebsites (ministeries en nationale portalen)⁴ en “information on efforts in support of e-government development, open government data, e-participation and the designated authority in charge of e-government policies was also requested.”

- De Human Capital Index (HCI) is gebaseerd op data aangeleverd door de United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO). Deze bestaat uit 4 componenten: (i) geletterdheid onder volwassenen; (ii) het percentage mensen in de schoolgaande leeftijd dat daadwerkelijk staat ingeschreven bij een school voor primair, secundair of hoger onderwijs; (iii) het aantal jaren scholing dat een kind naar verwachting voor zich heeft liggen; en (iv) het gemiddelde aantal jaren scholing dat volwassenen hebben genoten.
- De Telecommunication Infrastructure Index (TTI) is gebaseerd op data aangeleverd door de International Telecommunications Union en bestaat uit 4 indicatoren: (i) wiskundige schatting van het gemiddeld aantal internetgebruikers per 100 inwoners (ii) aantal mensen met een mobiel abonnement per 100 inwoners; (iii) het aantal actieve mobiele breedbandabonnementen; en (iv) het aantal abonnementen voor vast internet per 100 inwoners.

In bijlage C.1 zijn de scores van Nederland en de positie ten opzichte van andere landen terug te vinden. De specifieke vragenlijst en de resultaten van dit onderzoek worden echter geheimgehouden door de VN om lidstaten aan te moedigen “to look at outcomes for their context, rather than trying to game the rankings”. Dat maakt het lastig om precies te zien waar concrete verbeterpunten zitten. De EU benchmark is veel transparanter. Verbeterpunten zijn daardoor makkelijker te vinden. Om die reden is met de kenniscoördinator van de Kamercommissie voor Binnenlandse Zaken afgesproken om in dit onderzoek voort te borduren op EU benchmark en slechts in mindere mate op de VN benchmark.

2.2 Hoe scoort Nederland?

2.2.1 De disclaimer

Het is lastig om op basis van deze benchmarks algemene conclusies te trekken. De benchmark is beperkt in de domeinen en de processen die binnen deze domeinen zijn getoetst. Het betreft toch vaak steekproeven die niet altijd representatief zijn voor de gehele situatie in een land. Desondanks valt er wat te leren uit de onderzoeken als de bevindingen in hun context geplaatst worden. Daarvoor doen wij in deze rapportage een eerste maar zeker niet volledige aanzet.

2.2.2 Het algemene beeld dat volgt uit EU benchmark

De benchmark van de EU maakt gebruik van vier top-level benchmarks, namelijk ‘user centricity’, transparency, ‘key enablers’ en ‘cross-border mobility’. De benchmark laat, zoals onderstaande afbeelding (eGovernment Benchmark 2020, p. 6) aantoont, zien dat alle landen vooruit zijn gegaan op basis van deze vier top-level benchmarks.

⁴ Voor Nederland zijn dit de websites <http://www.overheid.nl> en <https://data.overheid.nl/> (bron: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Resources/Country-URLs>)

Het verschil zit in de schaal van verbetering en daarin variëren de prestaties substantieel. Nederland scoort op de vier top-level benchmarks en hun subcategorieën bovengemiddeld. Nederland heeft een kleine gemiddelde vooruitgang geboekt. Wat echter opvalt is dat de landen die binnen dezelfde categorie als Nederland vallen op basis van algehele eOverheid prestaties een grotere vooruitgang hebben geboekt. Dit geldt tevens voor landen die over het geheel beter presteren of iets minder presteren. Dit zorgt ervoor dat Nederland in de ranglijst met betrekking tot eOverheid wegzakt.

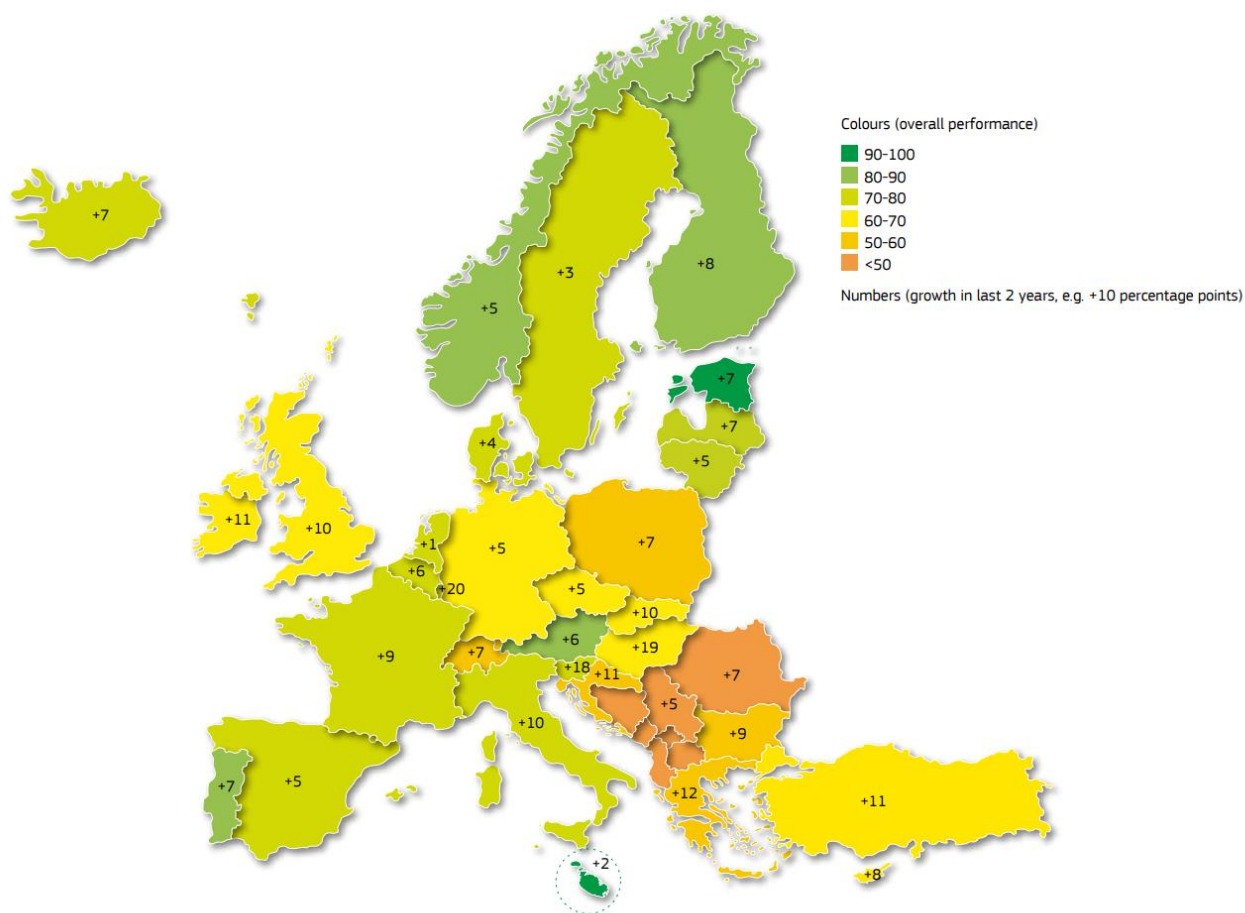


Figure 3.1 Overall country performance (2019 biennial average + growth compared to

Ondanks dat de scores van de VN niet op dezelfde manier te achterhalen zijn als bij de EU-benchmark, kan hier wel dezelfde conclusie uit getrokken worden. Nederland scoort bovengemiddeld goed en boekt vooruitgang, echter niet zo veel vooruitgang als andere landen.

2.2.3 Op welke onderwerpen blijven we achter?

Als we dieper in de rapportage en de cijfers achter de rapportage duiken, constateren we dat er een aantal concrete onderwerpen naar boven komen die een sterk negatieve invloed hebben op de behaalde scores.

Transparantie

Transparantie gaat over of overheidsdiensten duidelijk en openlijk gecommuniceerde informatie verstrekken over hoe hun diensten worden geleverd. Daarnaast is er gekeken of deze overheidsdiensten transparant zijn over hun verantwoordelijkheden en prestaties van hun publieke organisatie en over de manier waarop de persoonlijke gegevens van mensen worden verwerkt.

Binnen het onderzoek van de EU wordt specifiek gekeken naar drie indicatoren:

- De *transparantie van levering van diensten*. Op dit onderdeel scoort Nederland slecht. In bijna de helft van de gevallen die onderzocht zijn in de benchmark, moeten gebruikers informatie missen over hoe diensten werken, wat er wordt verwacht van hen en wat zij kunnen verwachten van de betreffende overheidsorganisaties.
- De *transparantie van publieke organisaties*. Op dit onderdeel scoort Nederland redelijk. Wel zijn er drie specifieke subonderwerpen waarop Nederlandse overheidswebsites niet goed scoren:
 - Het geven van informatie over de mogelijkheid voor de gebruiker om te participeren in het beleidsvormingsproces;
 - Het geven van informatie over gebruikerstevredenheid met de desbetreffende publieke dienst
 - Het geven van informatie over geschillen tussen publieke organisaties en bedrijven.
- De *transparantie van persoonlijke data*. Het gaat hier om de mate van online toegankelijkheid voor burgers/bedrijven tot hun eigen data, de mogelijkheid voor burgers en bedrijven om de overheid online te notificeren indien hun data incorrect of incompleet is, de mogelijkheid voor burgers/bedrijven om online data aan te passen en de mogelijkheid om te monitoren door wie en met welk doel 'jouw' data is ingezien. Ook op dit onderwerp blijft Nederland achter bij de koplopers.

e-Identiteit

De lage scores in de benchmark op het gebied van online identificatie worden voornamelijk door twee zaken bepaald:

- Het gebrek aan mogelijkheden om in te loggen met verschillende en private middelen ten behoeve van authenticatie bij overheden.
- Het feit dat burgers bij verschillende instanties en processen meerdere keren moet inloggen om aan te tonen wie zij zijn.

eDocumenten

Net als e-Identiteit is ook eDocumenten in het onderzoek meegenomen als onderdeel van de top-level benchmark 'key enablers'. eDocumenten zijn documenten die geauthenticeerd zijn door de uitgever met behulp van een middel dat wordt erkend onder de nationale wetgeving, met name door het gebruik van elektronische handtekeningen. Het gaat dus niet om reguliere PDF-bestanden, Word-documenten of andere soortgelijke documenten waaronder open document format documenten. Met diensten die eDocumenten gebruiken, kunnen gebruikers "documenten met een wettelijke status" op een veilige manier uploaden en downloaden. De resultaten van de vragenlijsten laten zien dat Nederland hier vaak negatief op scoort.

Rechtspraak

Binnen de benchmarks is naar verschillende domeinen gekeken. Bij de meeste domeinen geldt dat ze redelijk in lijn zijn met het algemene beeld op bovenstaande onderwerpen. Het domein van de Rechtspraak is daar een opvallende uitzondering op. Op alle onderwerpen scoren de getoetste life events binnen dit domein negatief. Daarmee trekt dit domein de totaalscore op de benchmark naar beneden.

3. Transparantie

In dit hoofdstuk gaan we verder in op het onderwerp transparantie. Daarbij nemen we transparantie van dienstverlening en transparantie van publieke organisaties samen en bespreken we deze thema's in 3.1. In 3.2 gaan we in op transparantie over het gebruik van persoonlijke data.

De thema's bij transparantie vragen ieder om een aparte aanpak. Ze mogen echter niet los van elkaar worden gezien. Verbeteringen moeten bij voorkeur over de volle breedte worden aangepakt. Neem de op dit moment actuele affaire rond de Kinderopvangtoeslag. Daar lag de bewijslast dat er geen fraude was gepleegd bij de getroffen burgers. Voor deze burgers was het echter zowel onduidelijk wat er in deze precies van ze werd verwacht (transparantie van dienstverlening en van de publieke organisatie zelf), als hoe Toeslagen op basis van welke gegevens tot een beslissing kwam (transparantie van data). Hier hapert het dus op alle drie transparantiethema's en is het evident dat verbetering van slechts een of twee van de thema's geen soelaas biedt aan de getroffen. Dat de thema's niet los van elkaar mogen worden gezien, geldt wat ons betreft overigens niet alleen voor digitale overheidsdienstverlening, maar voor de gehele overheidsdienstverlening.

3.1 Transparantie van de overheid

3.1.1 Grote verschillen tussen organisaties

Transparantie van de overheid gaat over openheid over de geleverde diensten, de werking van de overheid en haar processen en openheid over publieke organisaties. Binnen de benchmark is transparantie van levering van diensten de subindicator met de laagste gemiddelde score. In bijna de helft van de gevallen missen gebruikers informatie over hoe diensten werken, wat er wordt verwacht van gebruikers en wat gebruikers kunnen verwachten van organisaties. Hierbij is onder andere gekeken naar hoe om te gaan met verkeersboetes, het verkrijgen van een parkeervergunning en het betalen van motorrijtuigenbelasting. In vrijwel alle onderzochte gevallen ontbreekt informatie over verwachtingen gedurende een proces binnen een dienst, informatie over een tijdslimiet waarin de organisatie moet leveren en informatie betreffende prestaties van dienst.

Het algemene beeld uit de benchmark is herkenbaar, maar het geldt niet voor alle organisaties en processen. Een goed binnenlands voorbeeld is de transparantie van de het proces van omzetbelasting bij de Belastingdienst (bijlage D.1). Zoals te zien is in bijlage D.1, geeft de Belastingdienst daar veel informatie over. Zo is onder andere de tijdlijn duidelijk, krijgen gebruikers online een notificatie bij het succesvol afronden van de processtap en wordt de aangifte opgeslagen als concept en zijn er wijzigingen mogelijk.

Een ander Nederlands voorbeeld, te zien in bijlage D.2, is het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Tijdens de benchmark is er onder andere gekeken naar het indienen van bedrijfsdata voor landelijke statistieken. Het CBS biedt transparantie over de levering van diensten op haar website.

3.1.2 Hoe doen andere landen het?

Er zijn verschillende voorbeelden van andere lidstaten die openheid geven over publieke organisaties en processen.

- Duitsland is een voorbeeld van een lidstaat die openheid geeft, bijvoorbeeld over lokale justitiële organisaties. Duitse burgers zien hun vragen met betrekking tot de procedure, eventuele aanpassingen en notificaties allemaal online beantwoord worden. Bijlage E.1 bevat een voorbeeld van de Berlijnse rechtbank.
- Een ander relevant voorbeeld is de transparantie over de levering van diensten met betrekking tot vennootschapsbelasting in Ierland, te zien in bijlage E.2. Online is er veel informatie beschikbaar met betrekking tot het proces omtrent vennootschapsbelasting. Er wordt goed ingespeeld op de verwachtingen omtrent het proces, en tegelijkertijd is er openheid over de prestaties van dienst.

3.1.3 Aanbevelingen

Beter uitleggen wat je als organisatie doet en wat mensen van een organisatie kunnen verwachten, zoals bij de Belastingdienst, zorgt voor een betere transparantie binnen de publieke sector en versterkt de dienstbaarheid naar burgers en bedrijven toe. De landen die goed scoren op deze onderdelen leren ons dat een uitgebreide toelichting met betrekking tot diensten, verwachtingen en processen de sleutel is tot een goede score op dit thema.

Dit zou een vrij eenvoudig te implementeren onderdeel voor veel overheidsorganisaties moeten zijn. Het gaat namelijk over de essentie van de publieke dienst: wie zijn we, wat doen we, waarom doen we dit, wat kan je als burger van ons verwachten en hoe lang heb je met ons te maken?

Er kunnen in het verlengde hiervan drie vragen worden gesteld aan de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties:

- Welke overheidsorganisaties kunnen naar het oordeel van de staatssecretaris gezien worden als een goed voorbeeld qua transparantie van levering van diensten (processen) en qua transparantie van de organisatie zelf, en bij welke overheidsorganisaties zijn verbeteringen mogelijk?
- Zijn er algemene kaders of richtlijnen vast te stellen die overheidsorganisaties kunnen helpen bij het transparant zijn over hun werking?
- Tot slot, later in de tijd: in hoeverre zijn de verbeteringen doorgevoerd? Daarbij gaat het er niet alleen om dat overheden daar zelf over oordelen. Ook burgers en bedrijven zouden daar een oordeel over moeten kunnen vellen. De Kamercommissie kan om een dergelijk onderzoek onder burgers en bedrijven vragen, en kan regelmatig vragen om van de voortgang op de hoogte te worden gehouden.

3.2 Transparantie over gebruik van persoonlijke data

Uit de benchmark blijkt dat Nederland relatief slecht scoort op transparantie met betrekking tot het gebruik van persoonlijke data. Het is meestal niet eenvoudig er (online) achter te komen welke gegevens een Nederlandse overheidsorganisatie gebruikt, verwerkt en verstrekt aan derden.

3.2.1 Nederlandse initiatieven

Binnen Nederland is dat al langere tijd een punt van aandacht, onder meer naar aanleiding van een eerdere initiatiefnota van de Kamerleden Middendorp en Verhoeven uit juli 2018: Online identiteit en regie op persoonsgegevens (doel van deze nota is “iedere Nederlander online een identiteit en meer regie over zijn of haar persoonsgegevens te geven”).⁵ Het onderwerp komt tegenwoordig prominent terug onder de noemer Regie op Gegevens in de Agenda Digitale Overheid NL DIGIbeter 2020 en ook binnen de Wet Digitale Overheid is er ruimte om dit onderwerp verder uit te werken. Tegelijkertijd zijn er al een aantal concrete initiatieven, zoals:

- Via MijnOverheid zijn steeds meer persoonlijke gegevens van verschillende organisaties in te zien. Wijzigen is niet mogelijk, daarvoor wordt verwezen naar de verschillende organisaties zelf.
- Op de site van de Rijksoverheid is een pagina terug te vinden met algemene informatie over verstrekking vanuit de Basisregistratie Personen (BRP)⁶. De informatie is zeer algemeen en verwijst door naar overzichten van onder meer autorisatiebesluiten van verscheidene departementen. Wijzigen is niet mogelijk.
- De transparantie van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) springt tevens in het oog bij het bestuderen van het gegevens van de benchmark en kan fungeren als een goed voorbeeld voor verbeteringen op het gebied van transparantie van persoonlijke data bij publieke organisaties. Het Digitaal Loket van het CJIB biedt een overzicht (bijlage D.3) van welke persoonsgegevens verwerkt worden en wat er mee gedaan wordt.

3.2.2 Hoe doen andere landen het?

Ten aanzien van dit onderwerp gaat Malta aan kop, gevolgd door IJsland en Litouwen. Driekwart van de landen bieden burgers een online overzicht van persoonlijke data die de overheid bewaart. Tien van deze landen sturen proactieve meldingen wanneer er nieuwe persoonlijke data worden toegevoegd aan het online basisregister. De overige tien landen geven enkel inzicht in het gebruik van persoonlijke data via offline kanalen of geven hier geen inzicht in.

3.2.3 Aanbevelingen

Er lopen binnen Nederland verschillende initiatieven om te werken aan het meer transparant beschikbaar maken van het gebruik van persoonlijke data. Tegelijkertijd hebben we in het kader van dit beperkte onderzoek geen heel concrete visie kunnen vinden op de vraag hoe dit op termijn bewerkstelligd wordt. In de verschillende plannen wordt vooral het belang van transparantie en regie op gegevens besproken, maar ontbreekt het vaak aan de beoogde concrete stappen. De leden zouden de volgende vragen kunnen stellen:

⁵ <https://www.tweedekamer.nl/downloads/document?id=cda60917-71e1-4b3b-a2a3-d36d47b30031&title=Initiatiefnota.pdf>

⁶ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/privacy-en-persoonsgegevens/vraag-en-antwoord/wie-krijgen-mijn-persoonsgegevens-uit-brp>

- Hoe krijgen burgers op termijn inzicht in het gebruik van hun persoonlijke gegevens door overheden? Gaat dat via één portaal en zo ja, is verdere uitbreiding van MijnOverheid daartoe de beoogde route?
- Wat is de beoogde roadmap om eenduidig inzicht voor de burger te creëren en welke planning is daaraan verbonden?

4. e-Identiteit

De lage scores in de benchmark op het gebied van online identificatie worden voornamelijk door twee onderwerpen bepaald:

- Het gebrek aan mogelijkheden om in te loggen met verschillende en private middelen ten behoeve van authenticatie bij overheden.
- Het feit dat burgers bij verschillende instanties en processen meerdere keren moet inloggen om aan te tonen wie zij zijn.

Beide onderwerpen lichten we hieronder kort toe.

4.1 Authenticatie met private middelen

Inloggen kan in Nederland bij de meeste overheden op een aantal verschillende manieren:

- Inloggen via DigiD Hoog, waarmee burgers zich kunnen authenticeren,
- Inloggen via eIDAS, waarmee burgers kunnen inloggen met een erkend Europees herkenningmiddel
- Inloggen met eHerkenning, waarmee ondernemers zich kunnen identificeren.

4.1.1 iDIN en Idensys

Binnen Nederland is er geen service waar gebruik gemaakt kan worden van een ander (privé) eID om in te loggen. De afgelopen jaren is daar – onder meer in het eID-programma – wel aan gewerkt. Zo heeft de Belastingdienst een tweejarige pilot uitgevoerd met iDIN, het systeem van de Nederlandse banken waarmee burgers konden inloggen met de middelen die zij van banken hadden. Deze pilot is in 2018 gestopt en de resultaten zijn destijds aan de Tweede Kamer gerapporteerd.

Daarnaast was Idensys onderdeel van het stelsel. Onder de Idensys noemer boden verschillende partijen private middelen aan waarmee het mogelijk moest worden om als burger in te loggen bij de overheid.

Momenteel is het dus niet mogelijk in te loggen met andere middelen dan DigiD, eIDAS en eHerkenning.

4.1.2 Hoe doen andere landen het?

Bij landen die op dit onderwerp beter scoren is het wel mogelijk om met alternatieve private middelen in te loggen.

- Zo kan een inwoner van België kiezen om zich aan te melden met een eID-kaartlezer, via de toepassing Itsme (een samenwerking van banken en telecombedrijven, met een commercieel certificaat (Isabel, GlobalSign of Quovadis) of met een Europees erkend inlogmiddel (eIDAS).
- Ook in Frankrijk beschikt de burger over meerdere opties.

In bijlage E.3 hebben we een aantal voorbeelden wat meer uitvoerig beschreven.

4.1.3 De Wet Digitale Overheid

Momenteel ligt de eerste tranche van de Wet Digitale Overheid bij de Eerste Kamer. In deze eerste tranche wordt onder meer de toegang tot digitale dienstverlening van de overheid middels elektronische identificatie/authenticatie geregeld. Daarbij wordt een stelsel van inlogvoorzieningen vormgegeven waarbinnen expliciet plaats is voor alternatieve private middelen. Tevens worden op hoofdlijnen de randvoorwaarden geschetst waarbinnen deze middelen toegang tot overheidsvoorzieningen kunnen bieden.

Na inwerkingtreding van de wet zal het in principe mogelijk worden voor aanbieders van private middelen om toe te treden tot het stelsel. Welke aanbieders dat zullen doen en wat de precieze randvoorwaarden zijn waaronder zij dat doen is momenteel nog niet duidelijk. Daarmee is momenteel ook nog niet duidelijk of en wanneer de burger met alternatieve private middelen in zal kunnen loggen.

4.2 Eenmalig inloggen (single sign-on)

Uit de benchmark blijkt dat veel gemeentes en publieke organisaties negatief scoren met betrekking tot re-authenticatie. In het onderzoek is vooral gekeken naar de vraag of het mogelijk is - na online authenticatie bij een dienst - toegang te krijgen tot een andere dienst binnen hetzelfde life event zonder dat de burger zich daarbij opnieuw moet authenticeren.

4.2.1 Eenmalig inloggen in Nederland

Eenmalig inloggen is in Nederland inderdaad beperkt beschikbaar. Dat geldt al voor het gebruik van diensten binnen een en dezelfde organisatie. Een voorbeeld is de Belastingdienst. Na inloggen op 'mijn belastingdienst' is een hernieuwde authenticatie nodig voor het inloggen op 'mijn toeslagen'. Binnen de Belastingdienst betreft het twee wezenlijk andere processen - met daaraan gekoppeld zeer verschillende systemen - en zonder een gedeelde authenticatielaag. Dat geldt niet alleen voor de Belastingdienst. Bij verscheidene Nederlandse overheden is het noodzakelijk om meerdere malen in te loggen als men meerdere diensten af wil nemen. Uitzonderingen zijn onder meer een aantal gemeenten, zoals de gemeente Almere en gemeente Eindhoven, waarbij dit wel mogelijk is.

Bij de benchmark is men echter verdergegaan. Daar is gekeken naar bepaalde life events en is het uitgangspunt dat de verschillende diensten die bij zo'n event horen ook te gebruiken zijn na eenmalig inloggen. Ongeacht of de verschillende diensten door verschillende organisaties geleverd worden. De Commissie redeneert daarmee expliciet vanuit de burger en niet vanuit de indeling van overheidsdiensten. In Nederland komt het nauwelijks voor dat life events waarbij meerdere organisaties en diensten betrokken zijn na eenmalig inloggen beschikbaar zijn.

4.2.2 DigiD en SSO

Via DigiD is het technisch mogelijk te kiezen voor eenmalig inloggen. Een dienstaanbieder die dat wil kan kiezen voor de dienst Eenmalig Inloggen (EI) van DigiD. Deze dienstaanbieder neemt dan deel aan een zogenaamd EI-domein waarin meerdere dienstaanbieders zijn opgenomen. Wanneer bij DigiD bekend is dat een eindgebruiker zich recent al heeft geauthentiseerd heeft binnen het domein, dan hoeft niet nog een keer ingelogd te worden.

4.2.3 Hoe doen andere landen het?

Het beeld in andere landen is wisselend. Deels hebben dit soort onderwerpen sterk te maken met de keuzes die gemaakt zijn bij de inrichting van de overheid. In sommige lidstaten is bijvoorbeeld één agentschap verantwoordelijk voor verschillende diensten, terwijl in Nederland deze diensten over verschillende agentschappen verdeeld zijn. Afstemming tussen diensten binnen één agentschap is gemakkelijker en dit kan ook verklaren waarom re-authenticatie niet nodig is wanneer er geschakeld wordt naar een andere dienst.

Een buitenlands voorbeeld is de strategie in Denemarken rondom digitale infrastructuur. Eind 2017 is er door de Deense overheid een meerjarenplan uitgebracht met een beschrijving van de wederopbouw van de Deense digitale infrastructuur⁷. NemLog-in speelt een centrale rol binnen de digitale infrastructuur van Denemarken. NemLog-in fungeert als primaire inlogpunt bij gebruik van online publieke diensten in Denemarken. Daarnaast biedt NemLog-in de functionaliteit Single Sign On (SSO). Gebruikers kunnen ingelogd blijven wanneer zij van de ene naar de andere dienst overschakelen⁸.

4.2.4 SSO is niet de heilige graal van dienstverlening

Bij dit verhaal past wel een belangrijke kanttekening. De vooraf ingevulde belastingaangifte is een voorbeeld van hoe in Nederland via verregaande koppelingen van systemen de burger ontzorgd wordt. Ook hier worden gegevens uit verschillende (basis)registraties samengevoegd, denk aan het invullen van de WOZ-waarde en bancaire gegevens. Dit gebeurt grotendeels 'onder de motorkap' en gaat verder dan het voorkomen dat de burger meerdere keren moet inloggen. Ook voor sommige life events geldt dat de burger slechts bij een loket zaken hoeft te doen, denk bijvoorbeeld aan de geboorte van een kind.

4.2.5 Aanbevelingen

De aanbevelingen ten aanzien van re-authenticatie hangen nauw samen met eerdere aanbevelingen. Het denken in de 'reis van de klant' en het inrichten van dienstverlening langs die lijn zou moeten leiden toe een vereenvoudiging van de burger. Doel moet zijn om zo veel mogelijk bij één loket zaken te kunnen doen. De noodzaak van re-authenticatie is wat dat betreft meer een symptoom van het denken van de overheidsindeling in plaats van het denken vanuit burger en bedrijf als we de visie achter de benchmark volgen.

Dat vergt echter een stevige inspanning. Tot die tijd is het aan te bevelen de mogelijkheden van eenmalig inloggen verder te verkennen en een toekomstvisie op te stellen voor de invoering ervan. Deze visie zou een goed overzicht van de huidige situatie, een definitie van het toekomstbeeld, verschillende scenario's en een roadmap moeten bevatten.

⁷ The future infrastructure for digital identities in Denmark. 2017.

⁸ <https://migrering.nemlog-in.dk/om-nemlog-in/hvad-er-nemlog-in/>

5. eDocumenten

Met diensten die eDocumenten gebruiken, kunnen gebruikers 'documenten met een wettelijke status' op een veilige manier uploaden en downloaden. De resultaten van de benchmark laten zien waar voor Nederland de negatieve scores zich bevinden. Wat opvalt is dat vooral binnen de Belastingdienst en adreswijzigingen bij gemeentes negatief scoren. Bij de Belastingdienst is onder meer gekeken naar de diensten met betrekking tot vennootschapsbelasting, standaardprocedure voor btw-aangifte, sociale bijdragen, btw-teruggave en bezwaar- en beroepsmogelijkheden tegen teruggave van btw-beschikking.

5.1.1 Het belang van eDocumenten

Een overweging hierbij zou kunnen zijn dat eDocumenten een achterhaald begrip is in Nederlands perspectief, maar het is internationaal wellicht nog wel relevant. Voor veel diensten binnen Nederland is het namelijk vaak geen vereiste is om dat type documenten te overleggen om toegang te krijgen tot een dienst of voorziening om van een dienst gebruik te maken. In veel gevallen wordt de vereiste informatie onder de motorkap door organisaties met elkaar uitgewisseld. Dat geldt ook voor de in de benchmark getoetste processen.

Dat geldt niet in alle gevallen. In Nederland zijn er wel degelijk processen die gewaarmerkte documenten vereisen. Het is in het kader van dit onderzoek te verreikend om die processen te identificeren, maar gedacht kan worden aan stukken die in het notarieel domein en het domein van de rechtspraak noodzakelijk zijn. Nog anders wordt het als het gaat om grensoverschrijdend verkeer: dan kan het zijn dat burgers en bedrijven die documenten nodig hebben om de procedures en formaliteiten te voltooien die nodig zijn om een processtap online vast te stellen of uit te voeren. Denk aan een certificaat, diploma of bewijs van inschrijving.

5.1.2 Hoe doen andere landen het?

Hongarije heeft als lidstaat, ten opzichte van de vorige metingen, een inhaalslag gemaakt en is Nederland inmiddels voorbijgestreefd op de indicator eDocumenten.

In Hongarije is, bij vrijwel alle juridische services, documentatie nodig om van de service gebruik te maken, en is het tevens mogelijk om gevraagde documenten online in te dienen en om gebruik te maken van het online document wanneer de service is afgerond.

Bij verschillende juridische geschillen kunnen Hongaarse burgers online formulieren downloaden en vervolgens indienen. Deze worden tevens online beoordeeld. Bijlage E.4 laat de Hongaarse situatie zien.

5.1.3 Aanbevelingen

Binnen eDocumenten is het de vraag of de slechte scores daadwerkelijk een achterstand van Nederland weergeven binnen deze indicator of slechts de situatie niet goed weergeven. Indien je als Nederland weg wilt blijven van enige vorm van zogenaamd 'benchmarkcentrisme' (zie ook hoofdstuk 7) is eDocumenten niet de indicator waar winst te behalen valt, aangezien de huidige situatie met geautomatiseerde processen gemakkelijker voor de burger is dan een situatie waarin gewaarmerkte documenten aangeleverd zouden moeten worden.

De negatieve scores met betrekking tot eDocumenten zijn voornamelijk terug te vinden bij de Belastingdienst en adreswijzigingen. Binnen Nederland zijn deze processen grotendeels geautomatiseerd en is het niet nodig om als burger gewaarmerkte documenten aan te leveren. Wel kan men zich afvragen in hoeverre dit in overige en vooral ook internationale processen beperkend is. Deze vraag zou bij de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties neergelegd kunnen worden. Rechtspraak is een bijzonder aandachtspunt binnen eDocumenten. Hier wordt in hoofdstuk zes verder aandacht aan besteed.

6. Rechtspraak

Bij het bestuderen van de indicatoren Transparantie, eDocumenten en e-Identiteit viel al snel op dat er veel lage scores zijn uitgedeeld aangaande het life event Rechtspraak. Waar Nederland op het life event Economisch of Verhuizen vaak redelijk tot goed scoort, zorgt Rechtspraak ervoor dat het gemiddelde sterk omlaag gaat.

In de benchmark is onder meer getoetst of er online een procedure gestart kon worden voor geringe vorderingen en of er online in beroep kon worden gegaan tegen een rechterlijke beslissing. De slechte scores binnen de rechtspraak bevinden zich vooral op het gebied van Transparantie van levering van diensten, Transparantie van persoonlijke data, e-Identiteit en eDocumenten. Op het gebied van Transparantie van publieke organisaties scoort de Rechtspraak op een enkele uitzondering na wel goed.

Wat binnen het life event Rechtspraak mist is transparantie over vrijwel het gehele proces en hoe persoonlijke data wordt gebruikt. Het starten van een gerechtelijke procedure is op dit moment online niet mogelijk waardoor gebruikers geen bericht krijgen van een succesvolle voltooiing van een processtap, de voortgang niet wordt bijgehouden en tijdens het gebruik verricht werk niet als concept opgeslagen kan worden. Ook is hierdoor niet mogelijk om je als gebruiker online te authenticeren. Daarnaast ontbreekt het in de rechtspraak aan transparantie over maximale termijnen, serviceprestaties, eigen gegevens en monitoring van gebruik door derden van eigen gegevens. Dit is bij zowel rechtspraak.nl als het ministerie van Justitie en Veiligheid, zie bijlage D.4, het geval.

De afgelopen jaren zijn verschillende grote programma's die het domein van de Rechtspraak moesten moderniseren door inzet van digitalisering beëindigd omdat ze onvoldoende succesvol waren. Zo zijn in het programma Kwaliteit en Innovatie (KEI 2014-2018) in alle rechtsgebieden digitale stappen gezet. Een onafhankelijke commissie adviseerde echter zich vooral te richten op digitale toegankelijkheid waarbij de focus vooral ligt op het de digitale uitwisseling tussen de rechtspraak en juridische professionals. Eerder dit jaar heeft Bureau ICT Toetsing (BIT) ook over dit programma zijn zorgen uitgesproken⁹.

6.1.1 Hoe doen andere landen het?

Andere Europese landen, zoals Oostenrijk en Frankrijk, scoren goed op transparantie binnen de rechtspraak omdat zij gebruikers overzicht geven over het gehele gerechtelijke online proces. Daarnaast is het bijvoorbeeld in Frankrijk mogelijk om online persoonlijke juridische data aan te passen of aan te geven dat data incorrect is.

Oostenrijkse burgers hebben meerdere mogelijkheden om zich online te identificeren, wanneer ze een procedure voor geringe vorderingen willen starten. Zo is er de mogelijkheid om met een Europese login je te identificeren, maar ook via een lokale kaart en met je mobiele telefoon.

⁹ https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2020Z19936&did=2020D42868

6.1.2 Aanbevelingen

Als het gaat om de Rechtspraak, dan is een eerste aanbeveling aan de Kamercommissie voor Binnenlandse Zaken om in overleg te gaan met de Kamercommissie voor Justitie en Veiligheid. In dat overleg kan worden gekeken naar of het mogelijk en wenselijk is om tot vragen te komen over:

- De ambitie op het gebied van eOverheid dienstverlening ten opzichte van andere landen, specifiek op het gebied van rechtspraak;
- Welke plannen er zijn om die ambitie te verwezenlijken;
- In hoeverre deze plannen de verschillende punten adresseren waar de Nederlandse rechtspraak achterloopt ten opzichte van andere landen.

7. Conclusie en aandachtspunten

Uit de benchmarks blijkt dat Nederland de afgelopen jaren op een aantal specifieke onderwerpen minder vooruitgang heeft geboekt dan andere landen.

Bij het onderwerp e-Identiteit blijven we vooral achter wat betreft het inloggen met private middelen en de mogelijkheden om eenmalig in te loggen. Voor wat betreft de private middelen wordt daarin al voorzien door de Wet Digitale Overheid waarvan de eerste tranche nu voorligt aan de Eerste Kamer. Daarop zou de Kamercommissie van Binnenlandse Zaken naar onze mening dan ook nu geen aparte actie hoeven te ondernemen of aandacht voor te hoeven vragen. Na inwerkingtreding van de Wdo zal duidelijk moeten worden of aanbieders van private middelen inderdaad zullen toetreden tot het stelsel.

Anders wordt het als het gaat over de onderdelen transparantie over levering van diensten, transparantie inzake de organisatie zelf, eenmalig inloggen en eDocumenten. Daarnaast valt op dat het domein van de rechtspraak sterk achterblijft, zowel ten opzichte van overige domeinen als internationaal gezien. Op deze vier onderdelen ligt een aanjagende rol weggelegd voor leden van de Kamercommissie door het stellen van Kamervragen naar concrete ambities, plannen en stand van zaken.

Bij het stellen van die vragen willen we u nog drie aandachtspunten meegeven die ons zijn opgevallen tijdens het onderzoek naar de benchmarks en die we ook vanuit onze onderzoeks- en adviespraktijk al wat langer herkennen:

Dienstbaarheid aan burgers en ondernemers blijft een uitdaging

Al een forse periode worden nationaal en internationaal voornemens uitgesproken om 'de gebruiker meer centraal' te stellen. Dat verwijst naar de wens om bij de vormgeving van digitale overheidsdienstverlening de context, vaardigheden, motivaties en de zogenaamde doevertogens van burgers en bedrijven veel sterker mee te laten wegen.

De EU benchmark wordt dan ook niet voor niets al sinds langere tijd deels uitgezet langs de lijnen van zogenaamde levensgebeurtenissen (life events) en 'klantreizen' (customer journeys). Dat Nederland er langs die lijnen van onderzoek in relatie tot andere landen minder goed vanaf komt dan andere landen, laat zien dat het dienstbaar zijn aan burgers en ondernemers voor veel Nederlandse overheden nog steeds een grote uitdaging is.

Deels heeft dat er mee te maken dat veel van de Nederlandse eOverheidsdienstverlening in het verleden vooral automatisering betrof van bestaande processen bij overheidsorganisaties. Met initiatieven als de Berichtenbox, MijnOverheid en diverse overige centrale basisregistraties en voorzieningen zijn er wel 'laagjes' gecreëerd die deels dienstverlening op een centrale plek samenbrengen maar dat is toch nog wat anders dan het proces van dienstverlening daadwerkelijk organiseren langs de 'customer journey' van burger en bedrijf. Dat laatste vergt meer centrale sturing op de dienstverlening, meer standaardisatie tussen de verschillende instanties, en een meer holistische blik op dienstverlening. Dat blijkt in de wijze waarop het Nederlandse bestel is vormgegeven geen sinecure.

Wet van de remmende voorsprong

Een complicerende factor bij het vorige punt is dat Nederland al vroeg heeft ingezet op digitale

dienstverlening. Ooit maakte Nederland deel uit van de internationale top op het gebied van eOverheid en kon het lang als een gidslang worden gezien. Zo werd er fors geïnvesteerd in de basisinfrastructuur, zoals de basisregistraties, en de overige eOverheids-voorzieningen. Ondertussen zijn deze infrastructuren dusdanig belangrijk geworden voor het functioneren van de Nederlandse overheid, dat ze worden beschouwd als onderdeel van onze nationale vitale infrastructuur¹⁰.

Dat deze eOverheids-infrastructuren een dergelijke vitale plek innemen, duidt ook op de grote verwevenheid met de informatieprocessen van onze overheid. Hoe meer verweven iets geraakt, hoe moeilijker het wordt om snel een verandering door te voeren. Iedere verandering kan verderop in het proces grote gevolgen hebben.

In dit verband is het waardevol om de komende jaren de ontwikkelingen rond de wet Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) te volgen. Deze wet treedt volgens plan op 1 januari 2022 in werking. Onderdeel van het DSO is een landelijk knooppunt waar alle gegevens over de fysieke leefomgeving stapsgewijs bij elkaar worden gebracht. Daarmee is het nog steeds niet mogelijk om alles via één loket te laten lopen, maar er vindt wel enige harmonisatie plaats. Ons beeld is dat het oorspronkelijke idee (het creëren van een 'open' stelsel waarop vanuit andere stromen aangehaakt kan worden) niet op korte termijn gerealiseerd wordt. De realiteit blijkt dus ook hier weerbarstig, desondanks kan deze aanpak gezien worden als meer toekomstbestendig.

Valkuil van de benchmark-methodiek

Tot slot willen we nog even stilstaan bij het verschijnsel van 'benchmarkcentrisme'. Voor landen is het interessant om de kwaliteit van overheidsdiensten met elkaar te vergelijken door middel van een benchmark. Hierdoor kun landen van elkaar leren, wat lukt bij het ene land wel en wat gaat bij een ander land minder goed.

In een politieke context kan een benchmark resultaat worden gebruikt om overheden aan te spreken op hun positie en aan te sporen om de positie te verbeteren. Het gevaar bestaat dat overheden enkel die diensten verbeteren die onderdeel zijn van het benchmarkonderzoek en andere diensten minder aandacht geven. Het belang van de benchmark krijgt dan het meeste gewicht, in welk geval er sprake is van een soort 'benchmarkcentrisme'.

Om dit te voorkomen, houdt de VN zijn specifieke vragenlijst (en de resultaten) van hun onderzoek geheim om lidstaten aan te moedigen "to look at outcomes for their context, rather than trying to game the rankings".

Het is niet het doel van dit onderzoek om te bepalen in hoeverre landen kunnen worden gezien als 'benchmarkcentristisch'. Het is naar onze mening echter wel goed om in lijn met de aanmoediging van de VN er op te wijzen om niet in de valkuil van de benchmark-methodiek te lopen. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling om alleen die verbeteringen door te voeren die leiden tot een hogere plek op de ranglijst.

¹⁰ Zie <https://www.nctv.nl/onderwerpen/vitale-infrastructuur/overzicht-vitale-processen>

Bijlage A Geraadpleegde personen

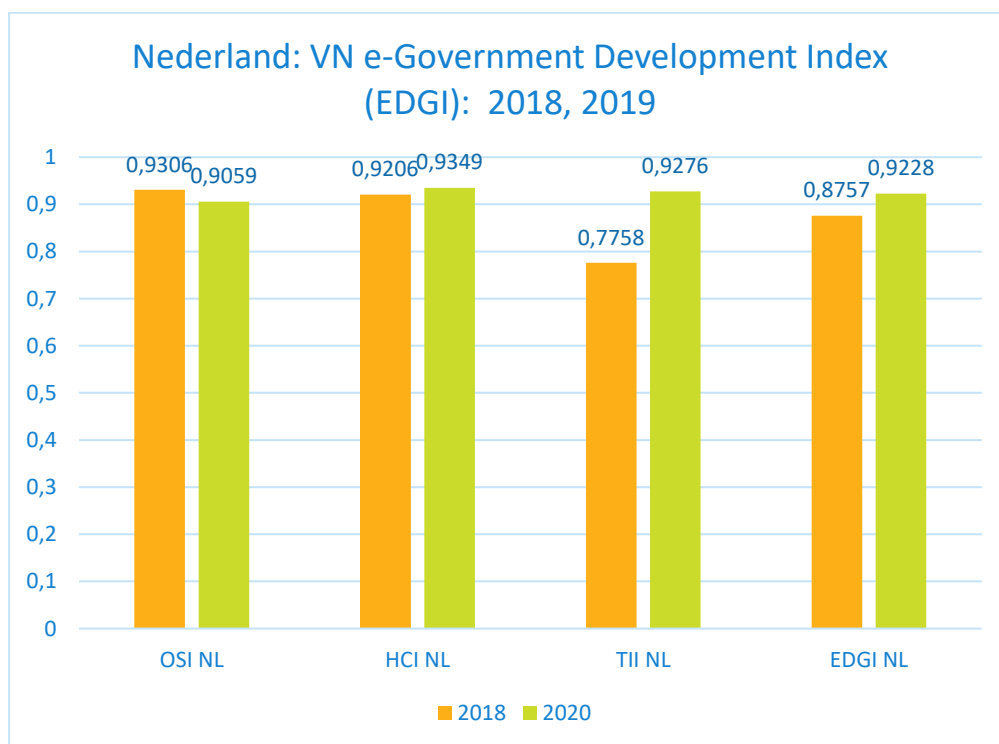
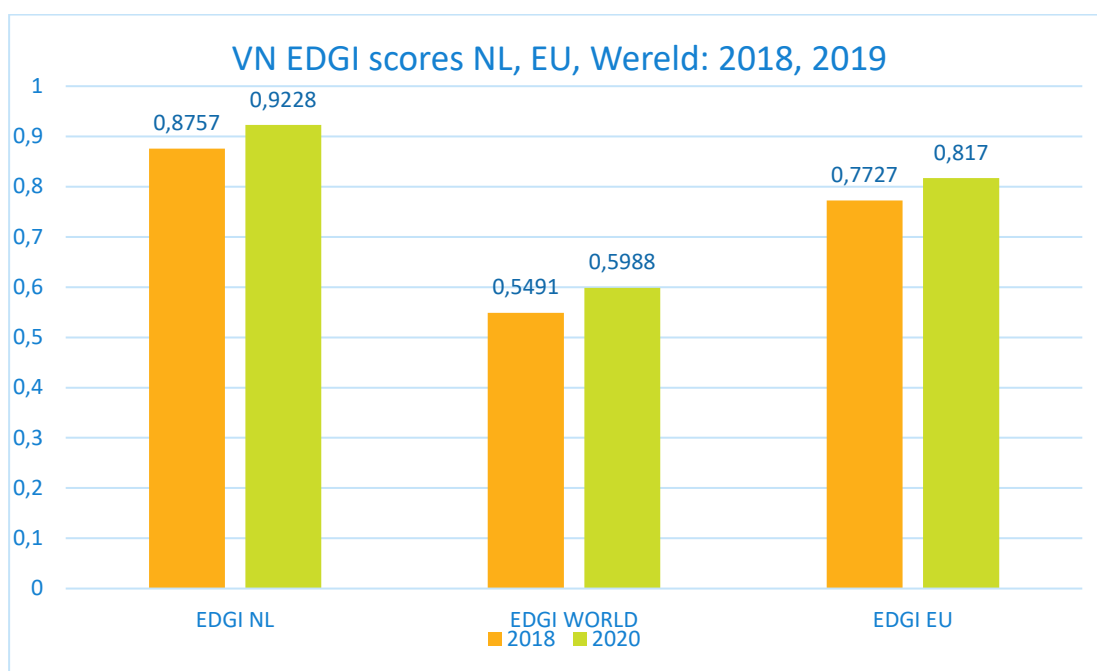
#	Datum	Naam	Organisatie
1	28 sept. '20	John Kootstra	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
2	8 okt. '20	Niels van der Linden	Capgemini
3	8 okt. '20	Sem Enzerink	Capgemini

Bijlage B Bestudeerde documentatie

#	Documentnaam	Datum
1	eGovernment Benchmark	28 september '20
2	UN e-Government Survey	30 september '20
3	eGovernment Benchmark Source Data	10 oktober '20
4	eGovernment Country Factsheet	10 oktober '20
5	NL DIGIBeter	2020
6	BIT-toets project digitale toegankelijkheid rechtspraak	2020
7	Initiatiefnota van de leden Middendorp en Verhoeven: Online identiteit en regie op persoonsgegevens	13 juli 2018

Bijlage C Algemene beelden VN en EU

C. 1 Rapport Verenigde Naties



2020 E-Government Development Index

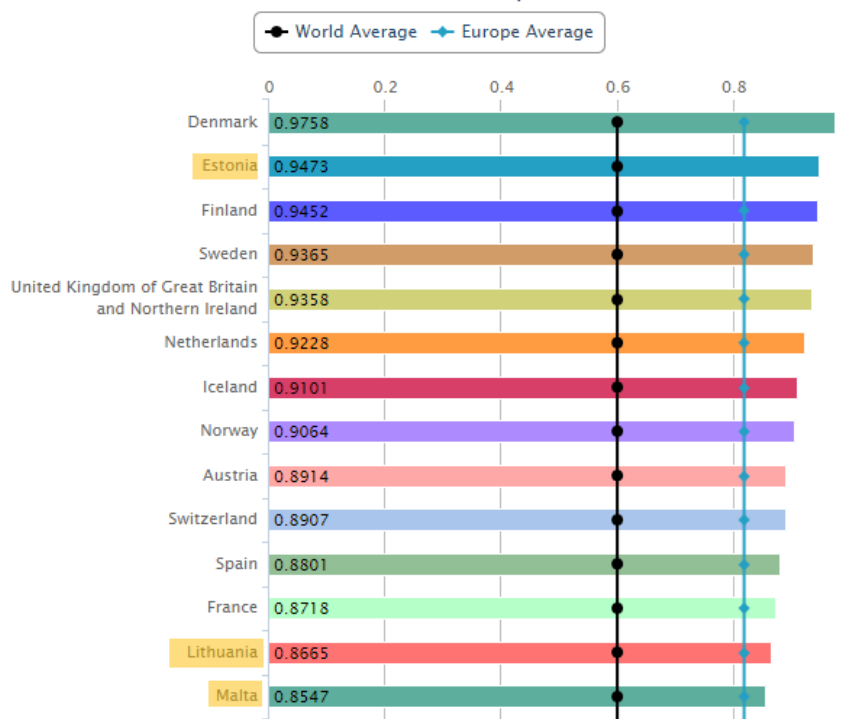


Table 1.3 Leading countries in e-government development in 2020

Country	Rating class	Region	OSI value	HCI value	TII value	EGDI value (2020)	EGDI value (2018)
Denmark	VH	Europe	0.9706	0.9588	0.9979	0.9758	0.9150
Republic of Korea	VH	Asia	1.0000	0.8997	0.9684	0.9560	0.9010
Estonia	VH	Europe	0.9941	0.9266	0.9212	0.9473	0.8486
Finland	VH	Europe	0.9706	0.9549	0.9101	0.9452	0.8815
Australia	VH	Oceania	0.9471	1.0000	0.8825	0.9432	0.9053
Sweden	VH	Europe	0.9000	0.9471	0.9625	0.9365	0.8882
United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	VH	Europe	0.9588	0.9292	0.9195	0.9358	0.8999
New Zealand	VH	Oceania	0.9294	0.9516	0.9207	0.9339	0.8806
United States of America	VH	Americas	0.9471	0.9239	0.9182	0.9297	0.8769
Netherlands	VH	Europe	0.9059	0.9349	0.9276	0.9228	0.8757
Singapore	VH	Asia	0.9647	0.8904	0.8899	0.9150	0.8812
Iceland	VH	Europe	0.7941	0.9525	0.9838	0.9101	0.8316
Norway	VH	Europe	0.8765	0.9392	0.9034	0.9064	0.8557
Japan	VH	Asia	0.9059	0.8684	0.9223	0.8989	0.8783

Source: 2020 United Nations E-Government Survey.

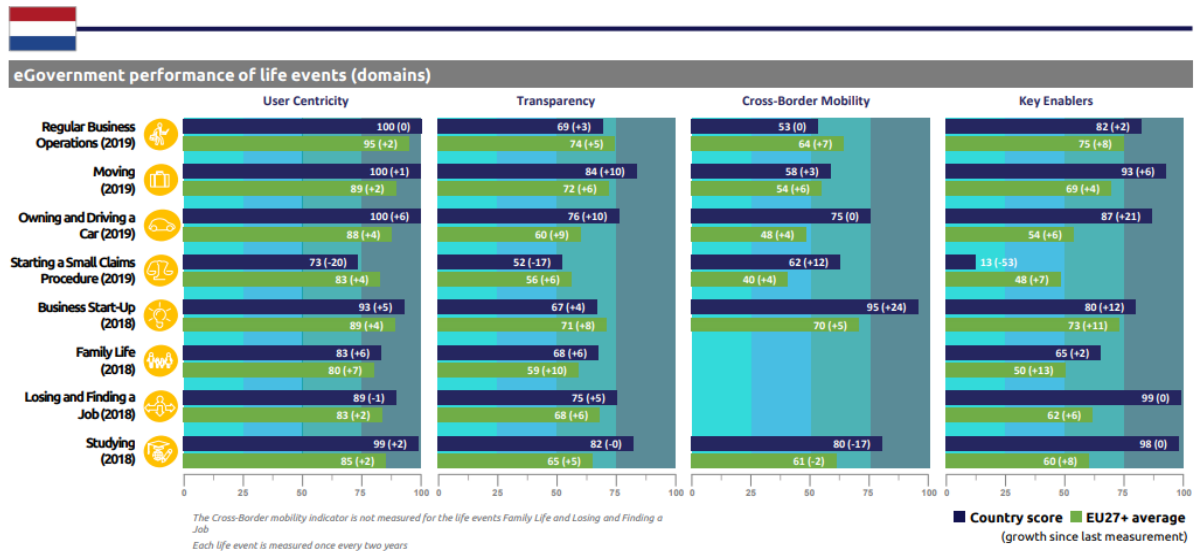
Table 2.5 Countries in Europe with the highest EGD values

Country	Rating class	EGDI Rank	Sub-Region	EU Group	OSI value	HCI value	TII value	EGDI (2020)	EGDI (2018)
Denmark	VH	1	Northern Europe	Yes	0.9706	0.9588	0.9979	0.9758	0.915
Estonia	VH	3	Northern Europe	Yes	0.9941	0.9266	0.9212	0.9473	0.8486
Finland	VH	4	Northern Europe	Yes	0.9706	0.9549	0.9101	0.9452	0.8815
Sweden	VH	6	Northern Europe	Yes	0.9000	0.9471	0.9625	0.9365	0.8882
United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	VH	7	Northern Europe	No (**)	0.9588	0.9292	0.9195	0.9358	0.8999
Netherlands	VH	10	Western Europe	Yes	0.9059	0.9349	0.9276	0.9228	0.8757
Iceland	VH	12	Northern Europe	No	0.7941	0.9525	0.9838	0.9101	0.8316
Norway	VH	13	Northern Europe	No	0.8765	0.9392	0.9034	0.9064	0.8557
Austria	V3	15	Western Europe	Yes	0.9471	0.9032	0.8240	0.8914	0.8301

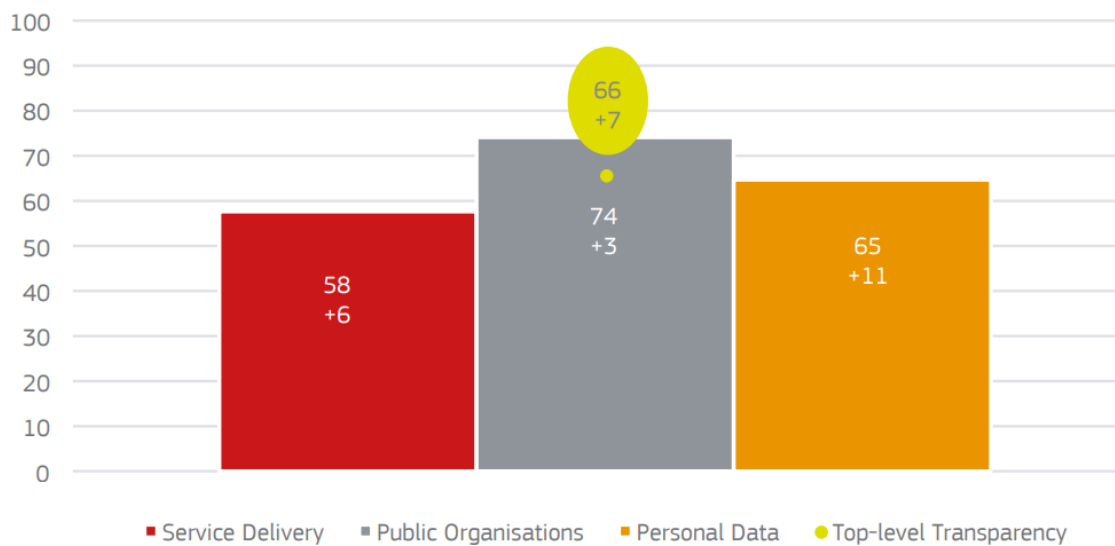
Table 5.2 Leading countries in e-government development

Country Name	Region	OSI	HCI	TII	EGDI	2016 Rank	2018 Rank	EGDI Group change
Denmark	Europe	1.0000	0.9472	0.7978	0.9150	9	1	None
Australia	Oceania	0.9722	1.0000	0.7436	0.9053	2	2	None
Republic of Korea	Asia	0.9792	0.8743	0.8496	0.9010	3	3	None
United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	Europe	0.9792	0.9200	0.8004	0.8999	1	4	None
Sweden	Europe	0.9444	0.9366	0.7835	0.8882	6	5	None
Finland	Europe	0.9653	0.9509	0.7284	0.8815	5	6	None
Singapore	Asia	0.9861	0.8557	0.8019	0.8812	4	7	None
New Zealand	Oceania	0.9514	0.9450	0.7455	0.8806	8	8	None
France	Europe	0.9792	0.8598	0.7979	0.8790	10	9	None
Japan	Asia	0.9514	0.8428	0.8406	0.8783	11	10	None
United States of America	Americas	0.9861	0.8883	0.7564	0.8769	12	11	None
Germany	Europe	0.9306	0.9036	0.7952	0.8765	15	12	None
Netherlands	Europe	0.9306	0.9206	0.7758	0.8757	7	13	None
Norway	Europe	0.9514	0.9025	0.7131	0.8557	18	14	None
Switzerland	Europe	0.8472	0.8660	0.8428	0.8520	28	15	None
Estonia	Europe	0.9028	0.8818	0.7613	0.8486	13	16	None

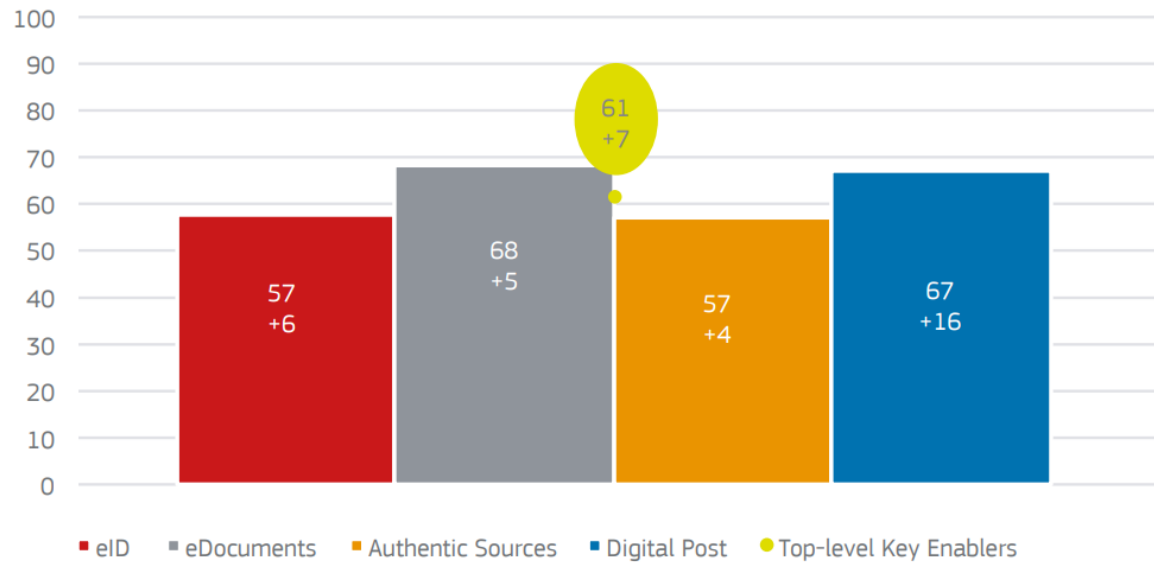
C. 2 EU benchmark



Transparantie



e-Identiteit & e-Documenten



Bijlage D Voorbeelden Nederland

D. 1 Belastingdienst

Dit rapport verscheen ten tijde van de Parlementaire ondervraging Kinderopvangtoeslag. In weerwil van de beelden over de Belastingdienst die daaruit naar voren kwamen, is een goed Nederlands voorbeeld van transparantie van het proces die van de omzetbelasting bij de Belastingdienst. De Belastingdienst scoort in de benchmark namelijk erg goed op dat onderdeel, waarmee we overigens geen uitspraak doen over de overige onderdelen van de Belastingdienst. Zoals te zien is op de onderstaande afbeelding, geeft de Belastingdienst veel informatie over onder andere de tijdlijn, een online notificatie voor gebruikers bij het succesvol afronden van de processtap en of de aangifte wordt opgeslagen als concept en zijn er wijzigingen mogelijk.

Veelgestelde vragen

- ▶ Hoe doe ik btw-aangifte op dit portaal?
- ▶ Hoe kan ik betalen?
- ▼ Wanneer krijg ik mijn btw terug?
Nadat u de btw-aangifte hebt ingevuld, ziet u in uw aangifte het bedrag dat u aan btw terugkrijgt of moet betalen. Krijgt u btw terug? Dan sturen wij u hierover een brief. Binnen 8 weken nadat wij uw aangifte hebben ontvangen. Het geld staat op uw rekening binnen 2 weken na de datum van de brief.
- ▶ Is uitstel van betaling mogelijk?
- ▼ Hoe weet ik of mijn btw-aangifte en betaling zijn aangekomen bij de Belastingdienst?
In Mijn Belastingdienst Zakelijk onder 'Omzetbelasting' kunt u de status van uw btw-aangiften bekijken. Daar kunt u dus zien welke aangiften nog ingediend moeten worden en welke al zijn ingediend. Of uw betaling goed is aangekomen, kunt u niet controleren.
- ▶ Ik wil btw betalen en moet daarbij het betalingskenmerk vermelden. Waar vind ik dit kenmerk?
- ▼ Wat wordt bedoeld met 'uiterste datum'?
Dit is de datum waarop uw btw-aangifte en de te betalen btw uiterlijk bij ons binnen moet zijn. De uiterste datum die in dit portaal bij uw openstaande btw-aangifte wordt getoond, is niet aangepast aan eventueel verleend uitstel.
- ▶ Wat wordt bedoeld met 'tijdvak'?
- ▶ Wat is een betalingskenmerk?
- ▶ Waarom kan ik alleen aangiften inzien die zijn ingestuurd via Mijn Belastingdienst Zakelijk?
- ▼ Ik heb een fout ontdekt in mijn btw-aangifte. Kan ik deze nog wijzigen?
Correcties op 1 of meerdere btw-aangiften geeft u door met het digitale formulier 'Suppletie omzetbelasting'. Ga voor dit formulier naar het onderdeel 'Omzetbelasting' en klik op 'Correctie btw-aangifte' in het menu. Gaat het om een totaalbedrag van € 1.000 of minder? Dan kunt u dit bedrag verrekenen op uw eerstvolgende btw-aangifte en hoeft u geen formulier in te vullen. Correcties zijn mogelijk op aangiften van de afgelopen 5 jaar.
- ▶ Wat is een suppletie?
- ▶ Wat is een opgaaf ICP?
- ▶ Waarom staat er bij mijn ingestuurde suppletie geen betalingskenmerk?
- ▶ Ik heb een suppletieformulier ingestuurd, omdat ik eerder te weinig btw heb opgegeven. Hoe betaal ik deze btw?
- ▶ Waarom kan ik alleen aangiften en opgaven inzien die zijn ingestuurd via dit portaal?
- ▶ Ik krijg btw terug. Op welk rekeningnummer ontvang ik de btw?

D. 2 CBS

Onderstaande afbeeldingen laten de lopende onderzoeken van het CBS zien. De gebruiker/bezoeker van de website kan op elk individueel onderzoek klikken en krijgt vervolgens een met de tweede afbeelding vergelijkbare pagina te zien.

Om de economie goed in beeld te brengen ontkomen wij er niet aan om gegevens bij bedrijven uit te vragen. Wij doen onze uiterste best om dat voor u als ondernemer zo makkelijk mogelijk te maken. Wij gebruiken uw gegevens om de economische groei, prijsontwikkelingen, investeringen, omzetten en de werkgelegenheid in beeld te brengen. Die cijfers zijn ook voor uw bedrijfsvoering interessant.

Lopende onderzoeken

Aanleverwijze Internationale Handel in Goederen

Aardoliegrondstoffen en - producten

Bedrijfsafvalstoffen

Bedrijfsopleidingen

Beleidsinformatie Jeugd

Beleidsinformatie Veilig Thuis

Bestelauto's

Biobrandstoffen

Biomassaketels

CBS-DNB Financiën van Ondernemingen en Betalingsbalans

COEN Conjunctuurenquête

Consumentenprijzen

Consumptief Krediet

Daklozen

Dienstenprijzen

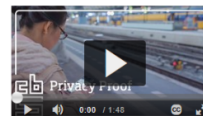
CBS-video

Hoe doet het CBS onderzoek?



CBS-video

Hoe gaan we om met uw privacy?



Uw mening



Deel deze pagina



Biobrandstoffen

Gegevens aanleveren in tijden van corona

We begrijpen dat het aanleveren van gegevens aan het CBS in deze moeilijke tijden niet eenvoudig is. Maar betrouwbare cijfers over hoe we er als Nederland voor staan zijn erg belangrijk. Juist nu hebben overheden, wetenschappers, bedrijven en burgers er behoefte aan om te weten hoe het gaat met Nederland en haar inwoners. Denk alleen al aan cijfers over gezondheid, zorg en de economie. Het CBS gaat daarom door met gegevens verzamelen. Wij hopen dat u ook in deze tijd uw belangrijke gegevens blijft aanleveren en danken u voor uw begrip.

Over het onderzoek

Het CBS publiceert jaarlijks de ontwikkelingen van hernieuwbare energie voor warmte, elektriciteit en vervoer. Dit doen we op basis van de informatie die we ontvangen van leveranciers en producenten van bijvoorbeeld biobrandstoffen, warmtepompen en photovoltaïsche zonne-energiesystemen. Het onderzoek geeft inzicht in de bijdrage van verschillende energiebronnen aan de energievoorziening in Nederland. De productie van biobrandstoffen wordt bepaald op basis van de opgaven van de producenten.

Aanleveren van gegevens

U kunt de gegevens via een beveiligde internetverbinding invullen en naar ons opsturen. Om de internetvragenlijst te openen gaat u naar <https://antwoord.cbs.nl>. In de brief die u heeft ontvangen staan de **gebruikersnaam** en het **wachtwoord** vermeld. Bent u de inlogcodes kwijt? [Vraag hier nieuwe inlogcodes aan](#).

Onderzoeksresultaten

Hieronder vindt u de Themapagina's: [Hernieuwbare energie en Industrie en energie](#). Of bekijk de Statlinetabel [Vloeibare biotransportbrandstoffen: aanbod, verbruik en bijmenging](#).

Direct naar

[Veelgestelde vragen](#)[Resultaten andere onderzoeken](#)

CBS-video

[Hoe gaan we om met uw privacy?](#)

D. 3 Centraal Justitieel Incassobureau

Het Digitaal Loket van het CJIB biedt een overzicht van welke persoonsgegevens verwerkt worden en wat er mee gedaan wordt. Echter ontbreekt het aan toegang tot deze data, de mogelijkheid om het CJIB te wijzen op eventuele fouten in de data, de mogelijkheid om data online te wijzigen en de mogelijkheid om in te zien wie en hoe een organisatie/persoon data heeft verwerkt.

Centraal Justitieel Incassobureau
Ministerie van Justitie en Veiligheid

[Home](#) [Direct regelen](#) [Wat doen wij?](#) [Over ons](#) [Contact](#) [Digitaal Loket](#) [Zoeken](#) [NL](#)

Bescherming persoonsgegevens

Bij het CJIB verwerken we uw persoonsgegevens om ons werk goed te kunnen doen. Dat betekent dat we uw gegevens onder andere bewaren en gebruiken als het nodig is. Hieronder leggen we uit welke persoonsgegevens we van u verwerken. En we leggen uit waarom we dat doen.

Wat zijn persoonsgegevens?

Een persoonsgegeven is informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Dit betekent dat gelijk duidelijk is over wie de informatie gaat. Het kan ook betekenen dat iemand met deze informatie kan herleiden over wie het gaat. Voorbeelden van persoonsgegevens zijn uw naam, uw adres, uw geboortedatum en uw burgerservicenummer.

Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Welke persoonsgegevens we van u verwerken, hangt af van de taak die wij uitvoeren. Wij voeren namelijk verschillende taken uit namens de overheid. Het kan zijn dat u een verkeersboete of andere boete hebt gehad. Of u hebt een taakstraf of gevangenisstraf gekregen.

Wilt u weten welke persoonsgegevens wij van u verwerken? Op de pagina [Welke persoonsgegevens verwerken wij?](#) staat per taak welke persoonsgegevens wij verwerken.

Bekijk ook

- [Uw rechten als het gaat om uw persoonsgegevens](#) →
- [Welke persoonsgegevens verwerken wij?](#) →



D. 4 Ministerie van Justitie en Veiligheid

Het gebrek aan toegang tot het proces van verwerken van persoonsgegevens zorgt voor de lage scores binnen de indicator transparantie van persoonlijke data. Er wordt op de website van het ministerie van Justitie en Veiligheid duidelijk uitgelegd wat persoonsgegevens zijn en hoe er een inzageverzoek ingediend kan worden, maar verder volgt er geen toelichting.

Privacyverklaring ministerie van Justitie en Veiligheid

1. Inleiding

Het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) werkt aan een veiliger en rechtvaardiger samenleving door mensen rechtsbescherming te geven en waar nodig in te grijpen in hun leven. Daarom mag u van ons verwachten dat we op een veilige en zorgvuldige manier met uw persoonsgegevens omgaan.

In deze privacyverklaring leest u hoe het ministerie van JenV omgaat met persoonsgegevens.

De verklaring is opgebouwd uit verschillende hoofdstukken:

- Wat zijn persoonsgegevens?
- Waarvoor verwerkt JenV uw persoonsgegevens?
- Hoe gaan wij met uw persoonsgegevens om?
- Wanneer worden uw gegevens gedeeld?
- Wetenschappelijk onderzoek
- Contact over uw rechten?

Deze algemene privacyverklaring geldt voor alle persoonsgegevens die JenV van u nodig heeft bij de uitvoering van onze wettelijke taken. Voor specifieke informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens verwijzen wij u naar het JenV-onderdeel waar u mee te maken heeft.

Deze privacyverklaring herzien we regelmatig.

[Lees over uw privacy bij het gebruik van deze website.](#)

2. Wat zijn persoonsgegevens?

Een persoonsgegeven is informatie die direct over iemand gaat of informatie die naar deze persoon te herleiden is. Voorbeelden van persoonsgegevens zijn adressen, telefoonnummers en e-mailadressen.

Bijzondere persoonsgegevens

Sommige persoonsgegevens zijn extra gevoelig, omdat de verwerking ervan veel impact kan hebben op iemands leven. Gegevens die iets zeggen over iemands ras, godsdienst of gezondheid, of iemands BSN zijn voorbeelden van bijzondere persoonsgegevens. Deze gegevens zijn extra beschermd door de wet. Persoonsgegevens van kinderen zijn altijd gevoelig en krijgen daarom altijd extra bescherming.

Strafrechtelijke persoonsgegevens

JenV verwerkt ook persoonsgegevens voor de uitvoering van justitiële taken. Zoals een strafblad, strafbare feiten, verdeningen en veiligheidsmaatregelen. Deze strafrechtelijke persoonsgegevens zijn extra beschermd.

Voor de verwerking van deze persoonsgegevens gelden soms speciale wetten, zoals de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens, of de Wet politiegegevens. Die wetten geven JenV ruimte om – in situaties waarbij dat noodzakelijk is – deze gegevens tussen bevoegde JenV-onderdelen en met Europese politie- en justitie-organisaties uit te wisselen. Om bijvoorbeeld misdaden te voorkomen of te lossen, daders te vervolgen of te straffen of de openbare orde te handhaven. Om die redenen kunnen rechten van betrokkenen (tijdelijk) beperkt zijn dan bij niet-strafrechtelijke persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op de naleving van deze wetten.

Meer informatie over persoonsgegevens vindt u op de website van de [Autoriteit Persoonsgegevens](#).

3. Waarvoor verwerkt JenV uw persoonsgegevens?

JenV verwerkt persoonsgegevens voor verschillende doelen en wettelijke taken. Een paar voorbeelden:

Inning en incasso van boetes: het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) verwerkt daar persoonsgegevens voor.

Beslissen in een asielaanvraag: de Immigratie en Naturalisatie Dienst (IND) verwerkt persoonsgegevens (waaronder bijzondere persoonsgegevens) als mensen asiel aanvragen. Vaak omdat ze vervolgd worden vanwege hun politieke overtuiging of omdat ze tot een bepaalde geloofs- of bevolkingsgroep behoren.

Screening voor Verklaring omtrent gedrag of naamswijziging: de Dienst Justis screent personen en organisaties op integriteit. Bij deze screening verwerkt Justis persoonsgegevens.

Ieder JenV-onderdeel geeft uitleg over hoe het met persoonsgegevens omgaat bij de uitvoering van taken, waarom ze dat doen en hoe ze ervoor zorgen dat dit op een behoorlijk manier gebeurt.

4. Hoe gaan wij met uw persoonsgegevens om?

JenV hanteert een aantal uitgangspunten bij de verwerking van persoonsgegevens en neemt maatregelen voor een betrouwbare, behoorlijke en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens.

Functionaris voor Gegevensbescherming

Het ministerie van JenV heeft een Functionaris voor Gegevensbescherming (FG) aangesteld. De FG is onafhankelijk en controleert of het ministerie de regels van Wet bescherming persoonsgegevens en (na 25 mei 2018) de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) toepast en naleeft. De [Autoriteit Persoonsgegevens](#) houdt toezicht op de toepassing van privacywetgeving.

Uitgangspunten

Voor een wettelijke reden en voor een doel

JenV verwerkt alleen persoonsgegevens wanneer er een wettelijke reden is om ze te mogen verwerken. Daarbij zorgen we ervoor dat persoonsgegevens alleen verwerkt worden voor het specifieke doel waarvoor ze verzameld zijn.

Met zo min mogelijk gegevens

JenV verwerkt niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk is. Als het kan, verwerken we minder of geen persoonsgegevens.

Inbreuk op privacy zo klein mogelijk

JenV zorgt dat de inbreuk op de privacy niet te zwaar is voor het doel dat het verzamelen van de gegevens dient. Daarbij kiezen we voor verwerking van persoonsgegevens die de minste inbreuk op de privacy veroorzaken, wanneer er een keuze is tussen meerdere persoonsgegevens om een doel te bereiken.

Bewaren zolang noodzakelijk is

Bij JenV bewaren we uw persoonsgegevens:

- zolang als het nodig is voor het doel waarvoor ze verzameld zijn,
- of op grond van de archiefwet is vereist, en
- niet langer dan wettelijk is toegestaan.

Maatregelen

Betrouwbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid

JenV neemt maatregelen voor een betrouwbare, behoorlijke en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens.

Persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld. Dat wil zeggen dat JenV zorgt alleen personen met de juiste bevoegdheden en een geheimhoudingsplicht uw gegevens kunnen verwerken.

Persoonsgegevens zijn passend beveiligd. We volgen daarbij minimaal de voorschriften en standaarden van de Rijksoverheid voor informatiebeveiliging.

JenV maakt afspraken over maatregelen met externe partijen als softwareleveranciers en datacenters. En JenV controleert of externe partijen deze afspraken nakomen.

5. Wanneer worden uw persoonsgegevens gedeeld?

In een aantal gevallen is JenV bevoegd en soms zelfs verplicht om aan andere (overheids)organisaties gegevens en inlichtingen te vragen of ze te verstrekken. Een voorbeeld. Na het rijden door een rood verkeerslicht wordt u geflitst. Op de foto staat het kenteken van uw auto (een persoonsgegeven). Met dat kenteken vraagt het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) uw naam, adres en woonplaats op.

6. Contact over uw rechten

U heeft [een aantal rechten](#), zoals het inzage- en correctierecht.

Als u wilt weten welke persoonsgegevens wij van u verwerken, kunt u een inzageverzoek doen. Dat inzageverzoek doet u bij de JenV-organisatie die uw persoonsgegevens heeft verwerkt. Bekijk u hiervoor het [organogram van JenV](#).

Blijkt dat uw gegevens onjuist, onvolledig of niet relevant zijn? Dan kunt u een aanvullend verzoek doen om uw gegevens te laten wijzigen of aan te vullen.

Heeft u algemene vragen over gegevensbescherming bij het ministerie van JenV?

Neemt u dan contact op met de Functionaris voor Gegevensbescherming (FG). U kunt uw vragen digitaal of op papier indienen bij:

Functionaris voor Gegevensbescherming
fg@minjenv.nl

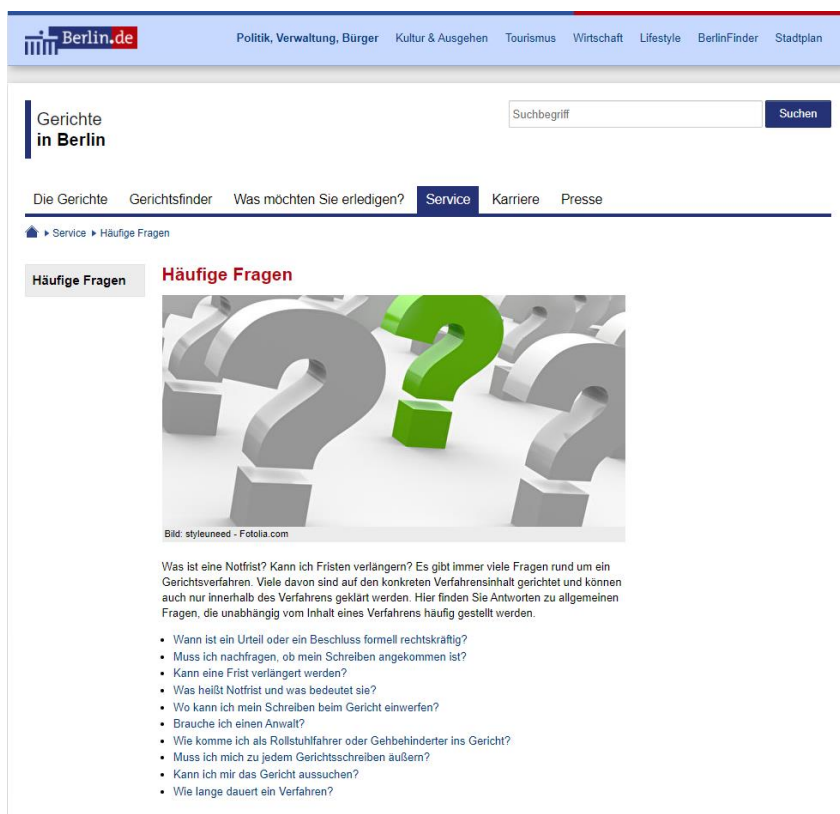
Ministerie van Justitie en Veiligheid
T.a.v. de Functionaris voor Gegevensbescherming
Postbus 20301
2500 EH Den Haag

Heeft u vragen over uw rechten of een klacht? Neemt u dan contact op met de [Autoriteit Persoonsgegevens](#).

Bijlage E Voorbeelden andere landen

E. 1 Transparantie Duitse rechtspraak

Duitsland is een voorbeeld van een lidstaat die goed scoort op transparantie van levering van diensten. Zo scoren vrijwel alle Duitse lokale justitiële organisaties op het life event rechtspraak 100% binnen de benchmark. Onderstaande afbeelding laat die van Berlijn zien, waarin duidelijk alle vragen over de procedure, eventuele aanpassingen en notificaties beantwoord worden.



E. 2 Transparantie Ierland

Onderstaande afbeelding laat zien dat er veel informatie beschikbaar is met betrekking tot het proces omtrent vennootschapsbelasting. Er wordt goed ingespeeld op de verwachtingen omtrent het proces, maar tevens omtrent de prestaties van de dienst.



Revenue
Cáin agus Cústaim na hÉireann
Irish Tax and Customs

[Sign in to myAccount or ROS](#) | [Gaeilge](#)

[Home](#) → [Companies and charities](#) → [Corporation Tax for companies](#)

Corporation Tax (CT)

- [Overview](#)
- [Basis of charge](#)
- [Company residency rules](#)
- [Close companies](#)
- [Capital allowances and deductions](#)
- [Dividends](#)
- [Trading losses](#)

Overview

Companies resident in Ireland must pay CT on their worldwide profits. These profits include both income and [capital gains](#). Non-resident companies that trade through a branch or agency in Ireland must also pay CT.

The CT that a company pays is charged according to Income Tax rules. Chargeable gains are calculated in accordance to Capital Gains Tax (CGT) rules.

A company must use the [Revenue Online Service \(ROS\)](#) to file its return and pay any tax due under [Mandatory e-filing and e-payment](#).

The [CT payment and filing section](#) gives information on how companies pay and file their CT.

Related topics

- [Corporation Tax \(CT\) payment and filing](#)
- [Charitable tax exemption](#)
- [Mandatory e-filing and e-payment](#)
- [A guide to self-assessment](#)
- [Capital Gains Tax \(CGT\) on the sale, gift or exchange of an asset](#)

Further guidance

- [Part 02-02-01](#)
Corporation Tax: General Background - Dividends and Portfolio Investors
- [Part 02-02-05](#)
General Scheme of Corporation Tax Scope of charge and Basis of Assessment
- [misc-10](#)
Company Incorporation - Economic Activity

E. 3 Alternatieve inlogmethoden

België is één van de lidstaten die, op een aantal vlakken, goed scoort met online identificatie. Zo is er in België de mogelijkheid om, bij bijvoorbeeld de BTW-aangifte, met verschillende digitale sleutels (oftewel ook privé eID's) jezelf aan te melden.

Kies uw digitale sleutel om aan te melden

Hulp nodig?

Digitale sleutel(s) met eID of digitale identiteit


AANMELDEN
met eID kaartlezer


AANMELDEN
via itsme

Je itsme-account aanmaken


AANMELDEN
met een commercieel certificaat

European authentication


AANMELDEN
met Europees erkend inlogmiddel

Ook in Frankrijk is het mogelijk om op verschillende manieren in te loggen. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van een vervangend certificaat na verlies van een voertuigregistratiecertificaat. Onderstaande afbeelding laat zien dat Franse burgers via FranceConnect zich kunnen identificeren.



AGENCE NATIONALE DES TITRES SÉCURISÉS

[Mon Compte](#)

[Vos démarches](#)
[Les titres](#)
[Les solutions](#)
[Nos partenaires](#)
[L'international](#)
[Nos marchés publics](#)
[Contacter l'ANTS](#)
[L'ANTS recrute](#)

Mon Espace

JE POSSÈDE DÉJÀ UN COMPTE, JE M'IDENTIFIE

Avec mon identifiant ANTS

* : Champs obligatoires

Identifiant *

[Identifiant oublié ?](#)

Mot de passe *

[Mot de passe oublié ?](#)

ME CONNECTER

ou

Avec FranceConnect

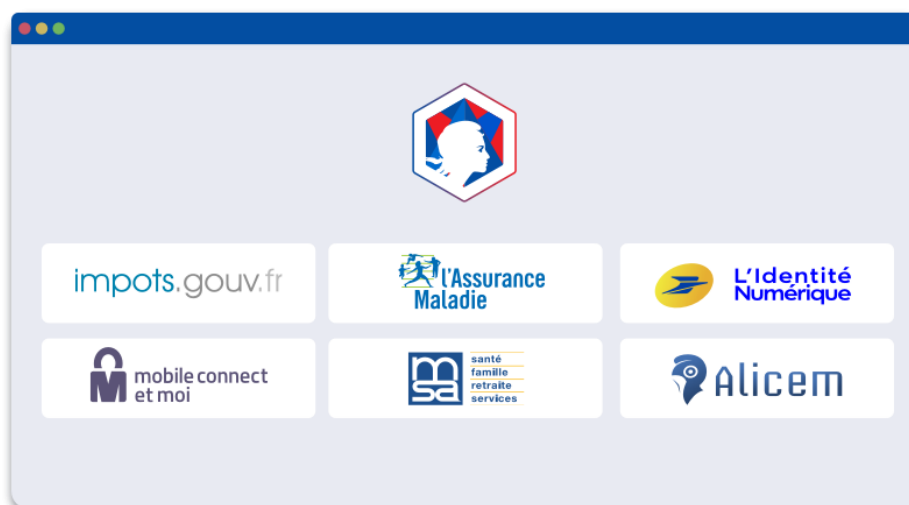
Connectez-vous simplement avec FranceConnect



S'identifier avec FranceConnect

[? Qu'est-ce que FranceConnect ?](#)

Via de mogelijkheid van France Connect krijgen burgers de volgende optie:



Oostenrijkse burgers hebben meerdere mogelijkheden hebben om zich online te identificeren, wanneer ze een procedure voor geringe vorderingen willen starten.

ALTERNATIVE ANMELDEMETHODEN



Handy



Karte (lokal)



EU Login

> Neuladen der Seite bei Problemen mit Handy oder Karte

> Informationen zur Karte (lokale Bürgerkartenumgebung)

☐ Als Justizmitarbeiter anmelden
 ☒ Als Bürger anmelden

E. 4 Hongaars voorbeeld rechtspraak – eDocumenten

Onderstaande afbeelding is een voorbeeld van een Hongaarse juridische service¹¹, waarbij voor allerlei toepassingen ('keresetlevél') vrijwel steeds documentatie nodig is. Bijvoorbeeld voor het indienen van een aanvraag in een economische zaak bij een districtsrechtbank / districtsrechtbank (derde optie in de figuur hieronder: "Úrlap keresetlevél benyújtásához gazdasági ügyben járásbírószágon/kerületi bíróságon")

Keresetlevél

ÚRLAP AZONOSÍTÓ	NYOMTATVÁNY AZONOSÍTÓ	ELNEVEZÉS	NYOMTATVÁNY	KITÖLTÉSI ÚTMUTATÓ	ÜGYFÉL- TÁJÉKOZTATÓ
FMH-01	FMH01-20-01	Fizetési meghagyásos eljárásból perré alakult eljárásban - részletes tényállítás és bizonyíték előterjesztése			
FMH02	FMH02-20-01	Úrlap jogerős fizetési meghagyás elleni perújítási kérelem előterjesztéséhez			
G01	G01-19-01	Úrlap keresetlevél benyújtásához gazdasági ügyben járásbírószágon/kerületi bíróságon			
G02	G02-19-01	Úrlap keresetlevél benyújtásához gazdasági ügyben törvényszéken			
K02	K02-20-01	Úrlap helyi önkormányzat nem egyedi hatósági ügyben hozott határozatának felülvizsgálata érdekében benyújtott keresetlevélhez			
K03	K03-20-01	Úrlap keresetlevél benyújtásához közigazgatási perben			
M02	M02-20-01	Úrlap keresetlevél benyújtásához munkaügyi perben			
P01	P01-19-01	Úrlap keresetlevél benyújtásához polgári ügyben járásbírószágon/kerületi bíróságon			
P02	P02-19-01	Úrlap keresetlevél benyújtásához polgári ügyben törvényszéken			

¹¹ Zie <https://birosag.hu/eljarasok-nyomtatvanyai/polgari-peres-elektronikus-urlapok>

Bijlage F Suggesties voor Kamervragen

F. 1 Transparantie over de overheid

- Welke overheidsorganisaties kunnen naar het oordeel van de staatssecretaris gezien worden als een goed voorbeeld qua transparantie van levering van diensten (processen) en qua transparantie van de organisatie zelf, en bij welke overheidsorganisaties zijn verbeteringen mogelijk?
- Zijn er algemene kaders of richtlijnen vast te stellen die organisaties kunnen helpen bij het transparant zijn over hun werking?
- Tot slot, later in de tijd: in hoeverre zijn de verbeteringen doorgevoerd? Daarbij gaat het er niet alleen om dat overheden daar zelf over oordelen. Ook burgers en bedrijven zouden daar een oordeel over moeten kunnen vellen. De Kamercommissie kan om een dergelijk onderzoek onder burgers en bedrijven vragen, en vragen regelmatig van de voortgang op de hoogte te worden gehouden.

F. 2 Transparantie over persoonlijke data

- Hoe krijgen burgers op termijn inzicht in het gebruik van hun persoonlijke gegevens door overheden? Gaat dat via één portaal en zo ja, is verdere uitbreiding van MijnOverheid daartoe de beoogde route?
- Wat is de beoogde roadmap op eenduidige inzicht voor de burger te creëren en welke planning is daaraan verbonden?

F. 3 eDocumenten

- In hoeverre is het Nederlandse proces rondom eDocumenten, waarbij niet zozeer gewerkt wordt met het aanleveren van gewaarmerkte documenten bij overheidsorganisaties, maar er vaak sprake is van geautomatiseerde processen waarbij de vereiste informatie door organisaties met elkaar wordt uitgewisseld, beperkend in internationale processen?

Bijlage G Betrokken onderzoekers

#	Naam
1	Tom Adriaanse
2	Wolfgang Ebbers, tevens projectleiding
3	Frank van IJzerloo
4	Femke Mastboom
5	Piet Hein Minneché