



Rijksdienst voor Identiteitsgegevens
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Stand van de Uitvoering RvIG

Als onderdeel van het programma Werk aan Uitvoering heeft RvIG een Stand van de Uitvoering opgesteld voor de Tweede Kamer

22 juni 2022

STAND VAN DE UITVOERING BIJ DE RIJKSDIENST VOOR IDENTITEITSGEGEVENS

INLEIDING

In de handreiking van de eigenaar wordt allereerst gevraagd om een algemene stand van de uitvoering. In het eerste deel wordt de voortgang toegelicht rondom de zes handelingsperspectieven van de rijksbrede Werkagenda voor de publieke dienstverlening van het programma Werk aan Uitvoering. In het tweede deel worden dilemma's in uitvoering benoemd. We gaan niet in op de knelpunten in de uitvoering die we in de bestuurlijke driehoek kunnen adresseren. Deze worden meegenomen in de reguliere overleggen.

A. VOORTGANG

Het overheidsbrede programma Werk aan Uitvoering (WAU) en de daaraan gelieerde Werkagenda Publieke Dienstverlening bevat een tienjarenplan met zes handelingsperspectieven:

- Spoor 1: Toekomstbestendige dienstverlening
- Spoor 2: Versnelling digitale agenda
- Spoor 3: Begrijpelijke en uitvoerbare wetgeving
- Spoor 4: Intensivering van samenwerking en verbeteren ambtelijke sturingsdriehoek
- Spoor 5: Vergroten statuut en aantrekkelijkheid van de uitvoering
- Spoor 6: Rol van de politiek

Hieronder treft u de stand van zaken bij RvIG per handelingsperspectief aan.

Handelingsperspectief 1 – Toekomstbestendige dienstverlening

RvIG is de autoriteit en regisseur in het veilig en betrouwbaar gebruik van identiteitsgegevens. Belangrijke taken van RvIG zijn het uitgeven van de Burgerservicenummers (BSN), het verzorgen van de paspoorten en identiteitskaarten binnen het Koninkrijk der Nederlanden en we zorgen voor een betrouwbare basisregistratie personen ingezetenen en niet-ingezetenen, zodat andere overheidsdiensten hun werk kunnen doen. Continuïteit en betrouwbaarheid, het zorgen voor wendbaarheid en toekomstbestendigheid zijn de kern van onze dienstverlening. Als uitvoeringsorganisatie verlenen we 24/7 diensten aan de burger (indirect en direct). We stellen vanzelfsprekend hoge eisen aan de kwaliteit van onze dienstverlening en werken continu aan verbetering hiervan, ook samen met onze ketenpartners.

Van belang is ook om te realiseren dat BRP een vitaal proces is. Dat brengt speciale eisen met zich mee (<https://www.nctv.nl/onderwerpen/vitale-infrastructuur/overzicht-vitale-processen>). Het hoofdstuk Dienstverlening is nu veelal op de burger gericht (inclusief, klantvriendelijk, volledigheid van informatie), maar tevens zijn beschikbaarheid en kwaliteit van groot belang.

Het programma WaU staat inmiddels in het bestuurlijke driehoeksoverleg op de agenda en tevens is het programma opgenomen in de jaarplannen van EA, DS en RvIG. Om WaU gerelateerde onderwerpen volledig en soepel op de agenda's te krijgen is vanuit de ambtelijke ondersteuning van zowel departementale afdelingen als RvIG een ambtelijke werkgroep WaU opgestart. De taken van de werkgroep bestaan onder meer uit het afstemmen, coördineren en aanjagen van WaU-gerelateerde trajecten en informatievoorziening m.b.t. ontwikkelingen van WaU binnen betrokken onderdelen van het departement.

Éénloket

RvIG neemt deel aan een Breder overleg i.h.k.v. "Eén Loker". Doel van dit overleg is om interdepartementaal een gedeelde visie te ontwikkelen op de éénloket-functie vanuit het programma WaU. In september 2022 wordt een gezamenlijke nota opgeleverd vanuit departementen SZW, JenV, VWS, OCW, BZK. RvIG levert bouwstenen aan voor de visie (bijv. hoe ziet MFO de éénloket-gedachte en hoe geven we hier zelf uitvoering aan). Ook vindt uitwisseling plaats over wat er leeft op interdepartementaal niveau (maatwerkplaatsen, PMM, etc.).

Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA)

RvIG treft voorbereidingen voor de inwerkingtreding van de wetswijziging ten behoeve van de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit. Hierbij nemen transparantie en verantwoordbaarheid een voorname plek in. In de uitvoering moet worden gezocht naar de juiste balans tussen enerzijds het structureel vastleggen van verantwoordelijkheden en het bieden van transparantie, en anderzijds dit niet te gedetailleerd te doen. Door alles dicht te regelen wordt de wet en de uitvoering inflexibel. Zie hiervoor ook C. "Dilemma's in de uitvoering".

Caribische studenten

Caribische studenten in NL hebben geen burgerservicenummer (BSN) aangezien dit niet in de Persoonsinformatie Voorziening Nederlands Antillen (PIVA) zit en moeten hier bij aankomst in Nederland lang op wachten. Dit heeft weer gevolgen voor het aanvragen van andere diensten. RvIG heeft in 2021 meegewerkt aan een onderzoek hierover van de Nationale Ombudsman en nu wordt bekeken of DUO de studenten kan inschrijven via de RNI. Tevens is DS bezig met een langetermijnvisie (invoeren BSN en BRP in Carib) en heeft daar POK gelden voor geclaimd.

Arbeidsmigranten

Binnen het programma Toekomst BRP is aandacht voor een betere registratie van arbeidsmigranten en andere ingezetenen. In de nabije toekomst wordt het eerste verblijfsadres geregistreerd en het e-mail vastgelegd om het contact te vergemakkelijken.

Briefadresbeleid is gewijzigd

De Wet BRP is per 1 januari 2022 gewijzigd om burgers die vast zitten tussen beleid en balie gemakkelijker te helpen aan een briefadres. Iedereen die in Nederland woont moet ingeschreven staan in de BRP om er voor te zorgen dat mensen niet tussen wal en schip komen. RvIG ondersteunt gemeenten en burgers hierbij en doet i.s.m. DS veel aan voorlichting, ook richting gemeenten.

Nationaliteit vastleggen via RNI NL

Personen die langere tijd in het buitenland wonen en waarbij de Nederlandse nationaliteit niet is geregistreerd in de RNI, moeten naar Nederland komen om dat te laten doen. Dit kan niet vanuit het buitenland. RvIG heeft, na afstemming in de bestuurlijke driehoek, een maatwerk pilot uitgevoerd zodat personen na registratie van de Nederlandse nationaliteit wel een DigiD kunnen aanvragen.

CMI en MFO

Binnen RvIG zijn het Centraal Meldpunt Identiteitsfraude (CMI) en het Meldpunt Fouten Overheidsregistraties (MFO) specifiek ingericht om maatwerk aan de burger te leveren.

Bij het CMI is er sinds de start in 2018 een forse stijging te zien van het aantal meldingen. Dit heeft tot gevolg dat er geen capaciteit beschikbaar is om alle meldingen apart af te handelen. Om de meldingen te kunnen blijven verwerken en waar nodig maatwerk te blijven leveren worden de meldingen nu in vier categorieën onderverdeeld, waarvan categorie 1 de meest ernstige is die altijd maatwerk behoeft. Alle melders ontvangen standaard een bevestiging en informatie over wat zij kunnen doen in geval van identiteitsfraude. Waar nodig is deze informatie gedetailleerder. Ook kunnen melders altijd alsnog contact opnemen met het meldpunt.

Taalgebruik

We gebruiken duidelijke en voor iedereen begrijpelijke taal. We verstrekken een duidelijke inleiding en instructie bij onze dienstverlening zodat duidelijk is voor wie de dienstverlening bedoeld is en hoe het werkt. Waar mogelijk ondersteunen we de informatie met beeld (animatie, infographic, video). Ook zorgen we voor vertalingen voor mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn. We leiden onze medewerkers hier ook in op en besteden hier continu aandacht aan. Zo zijn binnen RvIG taalcoaches actief en worden teksten en informatie die bestemd zijn voor een breder publiek, voorgelegd aan Taalbrigades om te toetsen of ze helder en aansprekend zijn.

Handelingsperspectief 2 – Versnelling digitale agenda

ICT is een belangrijk hulpmiddel voor het vergroten van de kwaliteit van de uitvoering. Naast snelle en simpele dienstverlening, richt dit spoor zich op het orde brengen van de basis van digitale systemen en investeren in vernieuwing.

Innovatie onderzoek

RvIG is samen met SVB, Belastingdienst en het Openbaar Ministerie initiatiefnemer van het onderzoek "Smaakmakende innovaties" waarvoor de Haagse Beek de opdracht van ICTU heeft gekregen. Focus van dit onderzoek is om de knelpunten die zich bij het opschalen/implementeren van innovaties voordoen in kaart te brengen en te analyseren. Deze inzichten worden gebundeld voor het onderdeel 'vernieuwing in de uitvoering' in de Staat van de Uitvoering.

Eén van de knelpunten die naar voren is gekomen is dat innovatie vaak verhinderd wordt door wetgeving. Mogelijkheden tot experimenteren zijn hiervoor een oplossing. In dat verband is de motie (Detail 2022D11266 | Tweede Kamer der Staten-Generaal) die onlangs door de Tweede Kamer is aangenomen een goed voorbeeld.

Handelingsperspectief 3 - Wendbaar en toekomstbestendig beleid, wet- en regelgeving

Invoeringstoetsen

Er worden rijksbreed pilots uitgevoerd met invoeringstoetsen. Naar verwachting zal medio 2022 helderheid bestaan over de exacte invulling van dit instrument en de inbedding daarvan binnen het Integraal Afwegingskader (IAK). Deze nieuwe instrumenten raken alle opdrachtgevers en uitvoeringsorganisaties. Daarnaast is het van belang dat wordt gezien of er noodzaak voor maatwerk bestaat in de wet- en regelgeving in het geval dat burgers en/of bedrijven onevenredig worden benadeeld als gevolg van standaardisatie in de taakuitvoering.

RvIG moet zich nog verder bekwamen in het doen van uitvoeringstoetsen. Belangrijk daarbij is dat er een duidelijk proces voor de uitvoeringstoets wordt ingericht, zowel intern en als samen met de beleidsopdrachtgever.

Handelingsperspectief 4 - Intensivering van samenwerking en verbeteren ambtelijke sturingsdriehoek

De driehoek waar RvIG onderdeel van uit maakt bestaat uit de pSG van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties als eigenaar, de DG van het directoraat Digitalisering en Overheidsorganisatie (DGDOO) als opdrachtgever en RvIG als opdrachtnemer. De eigenaarsrol verschuift in de nabije toekomst mogelijk naar de plaatsvervangend SG en de rol van opdrachtgever is vanuit DGDOO gedelegeerd aan de beleidsdirectie Digitale Samenleving.

Versterking sturingsinformatie

Ten behoeve van de verdere verbetering van de ambtelijke sturing zet RvIG in op versterking van de sturingsinformatie aan zowel opdrachtgever en eigenaar als intern binnen RvIG.

Informatiehuishouding

In het kader van het nog beter organiseren van de informatiehuishouding bij uitvoeringsorganisaties neemt RvIG actief deel aan het programma BZK Transparant, en is vertegenwoordigd in stuurgroep en werkgroepen.

Alle medewerkers van RvIG zijn in 2021 getraind om de verantwoordelijkheden met betrekking tot vastlegging en archivering goed in te kunnen vullen. Informatiemanagement is geen doel op zich, maar wel een belangrijk middel om onder meer het contact tussen overheid en burger te verbeteren. Daarom is in de trainingen nadrukkelijk aandacht besteed aan het 'waarom'. De ingeslagen weg wordt voortgezet en de parlementaire stukkenstroom wordt overeenkomstig de in de politiek gemaakte afspraken gearchiveerd.

Handelingsperspectief 5 - Vergroten statuut en aantrekkelijkheid van de uitvoering

RvIG is aangesloten op het functiegebouw Rijk en betaalt zijn medewerkers op deze manier hetzelfde als hun evenknieën in vergelijkbare functies op de departementen. Ook is mobiliteit tussen RvIG en het departement (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) goed mogelijk. Er zijn meerdere voorbeelden uit de praktijk van mensen die recent de overstap hebben gemaakt van RvIG naar BZK, ander onderdeel van de Rijksoverheid en andersom.

Handelingsperspectief 6 - Rol politiek

Het is van belang dat de politiek vooraf goed geïnformeerd wordt over consequenties van de uitvoerbaarheid van beleid en dat signalen over knelpunten in de uitvoering onversneden de politiek bereiken, zodat tijdig kan worden bijgestuurd. In dit kader is de uitnodiging vanuit de

vaste cie voor Binnenlandse Zaken van de Tweede Kamer aan RvIG en Logius om een rondetafelgesprek te houden over de uitvoering een welkom en nuttig initiatief.

B. KNELPUNTEN IN DE UITVOERING DIE ZELF KUNNEN WORDEN OPGELOST IN DE BESTUURLIJKE DRIEHOEKEN

We gaan hier niet in op de knelpunten in de uitvoering die we in de bestuurlijke driehoek kunnen adresseren. Deze worden meegenomen in de reguliere overleggen.

C. DILEMMA'S IN DE UITVOERING

Hieronder komen dilemma's aan bod die ook de aandacht vragen van de Tweede Kamer. De dilemma's zijn (in willekeurige volgorde):

1. Focus: goed en duurzaam
2. Arbeidsmarkt en ambitie
3. Samenwerking beleid en uitvoering
4. Complexiteit versus in eenvoud

Dilemma 1 – Focus: goed en duurzaam

Het dilemma is dat er door te weinig focus druk ontstaat op de uitvoering. Naast beleidsinitiatieven en wet- en regelgeving vereisen het beheer en de continuïteit van onze dienstverlening ook tijd, geld en aandacht. Er is al veel vernieuwing gepland op meerjarige programmering om waarde toe te voegen. In de praktijk komen er daarnaast veel nieuwe en vaak weinig integrale opdrachten op de uitvoering af. Dit zorgt voor complexiteit in de realisatie en maakt dat het werken aan duurzame oplossingen onder druk staat.

Om dit dilemma op te lossen zouden bijvoorbeeld de huidige verbeteringen in de digitale dienstverlening en lopende initiatieven daartoe als uitgangspunt genomen kunnen worden om verder te verbeteren. Hiervan profiteren burgers en bedrijven. Tevens kan, om continuïteit en beheer te verstevigen, rekening gehouden worden met de kosten, tijd en aandacht voor Life Cycle Management (LCM).

Dilemma 2 – Arbeidsmarkt en ambitie

RvIG heeft, zoals veel organisaties in de IT-sector, te maken met krapte op de arbeidsmarkt. Dit, gecombineerd met de hoge ambities, versterkt het dilemma in de realisatie van de uitvoering. Dit voert de druk op bij de medewerkers die in dienst zijn, die daardoor overstappen naar werkgevers waar de druk minder hoog is. Oplossingen voor dit dilemma kunnen worden gezocht in het zetten van realistische ambities waarbij rekening wordt gehouden met de uitvoerbaarheid, m.n. in menskracht. Tevens kan meer aandacht aan de arbeidsvoorwaarden worden gegeven om te concurreren met het bedrijfsleven.

Dilemma 3 – Samenwerking beleid en uitvoering

Met de scheiding van beleid en uitvoering is de onderlinge samenwerking essentieel geworden. Wij zijn tevreden met de huidige aandacht voor de emancipatie van de uitvoering. De vertaling van wettelijke regels die wij met elkaar moeten uitvoeren naar specificaties voor ICT-systemen is echter een ingewikkeld en soms moeizaam proces, mede omdat beleidsjuristen en ICT-ontwerpers elkaars taal en wereld niet delen.

Verder blijkt in de praktijk dat wet- en regelgeving vaak te gedetailleerd en voorschrijvend is. Een voorbeeld hiervan is het tot in detail vaststellen wat wel en niet kan en hoe het moet werken. Dit betekent dat bij elke vernieuwing ook de wet aangepast moet worden en dat kost tijd. Wanneer de politiek zich richt op 'wat' er wordt gevraagd, kan de uitvoering zich richten op 'hoe' dit wordt ingevuld. Door bij leden van de Tweede Kamer kennis te vergroten over de gevolgen van wetsvoorstellen en amendementen voor de uitvoering cq burger. Hiermee ontstaat een meer slagvaardige en rechtvaardige wetgeving en daarmee uitvoering.

Daarnaast zien we in onze uitvoeringspraktijk onvoldoende aandacht bij alle betrokkenen voor toetsen door de uitvoering, variërend van de uitvoeringstoets tot de nieuw te introduceren implementatie- en doenvermogenstoets.

Dilemma 4 – complexiteit vs in eenvoud

In de uitvoering moet worden gezocht naar de juiste balans tussen enerzijds het structureel vastleggen van verantwoordelijkheden en het bieden van transparantie, en anderzijds dit niet te gedetailleerd te doen. Door alles dicht te regelen worden de wet en de uitvoering inflexibel.

Voor de aanvraag- en uitgifte van het paspoort en de identiteitskaart is RvIG afhankelijk van de uitgiftepunten van BZ en gemeenten. Dilemma: willen we het liever zelf doen met onze eigen apparatuur en netwerken, omdat we grip willen houden op het stelsel of sluiten we aan bij de netwerken van BZ en gemeenten met een zekere mate van licht toezicht (zelfverklaring).

D. KETENAFHANKELIJKHEDEN

RvIG is afhankelijk van de opdrachten van de beleidsafdeling binnen het kerndepartement voor het doen van uitvoeringstoetsen en evaluaties.

RvIG zorgt voor de beschikbaarheid van burgerservicenummers en identiteitsdocumenten. Echter, door wachttijden bij gemeente en RNI loketten komt de burger (te) laat in het bezit van bijvoorbeeld een BSN of een reisdocument. Burgers kunnen niet naar een ander loket dan dat van de gemeente. Dit is primair de verantwoordelijkheid van gemeenten.

RvIG ervaart, mede door de krapte op de arbeidsmarkt, afhankelijkheid van capaciteit en prioriteitstelling van ICT leveranciers (uitbesteding van taken).

De kwaliteit van de uitvoering van RvIG is mede afhankelijk van kwaliteit en kwantiteit van de invoering van gegevens door gemeenten en andere partners.

E. BURGERPERSPECTIEF: HOE WORDEN SIGNALLEN VANUIT DE OMGEVING BETROKKEN IN DE WIJZE VAN UITVOERING

RvIG zorgt ervoor dat de producten en diensten toegankelijk zijn en goed aansluiten op de diversiteit van gebruikers. De gebruiker wordt bij het ontwikkelen centraal gezet door hen al vanaf de tekentafel in het ontwikkelproces mee te nemen. Recente voorbeelden hiervan zijn: onderzoek naar een Digitale Bron Identiteit (DBI) en vernieuwing KopieD-app.

RvIG vervult ook nog een rol om de beleidsafdeling te informeren (en adviseren) dat er maatschappelijke vraagstukken ontstaan / zijn waar Beleid een antwoord op moet formuleren. Zo wordt er naar aanleiding van vragen over het vrijgeven van vingerafdrukken op reisdocumenten van overledenen bekeken of aanvullend beleid nodig is. En ook wordt het voorstel van een gemeente om het inzetten van een dispenser teneinde het afhalen van reisdocumenten voor burgers te vergemakkelijken ("paspoort uit de muur halen") en kosten te besparen, nader onderzocht.