

Eerste uitwerking strategisch thema e-Dossiers

versie 30 augustus 2013

Versterken informatieposities met e-Dossiers

Bezuinigingen dwingen de overheid tot een focus op burgers die zichzelf niet of onvoldoende kunnen helpen. Daarom kiest de overheid kiest voor 'digitaal waar het kan en persoonlijk waar het moet'. De dienstverlening van de overheid wordt daarom een combinatie van dienstverlening via internet (alleen of in hoofdzaak) waar dat mogelijk en voldoende is, en van meer direct contact (aanvullend tot in hoofdzaak) waar dat nodig is. Om deze manier van werken mogelijk te maken, moeten burgers en bedrijven uiterlijk in 2017 hun zaken met de overheid, zoals het aanvragen van een vergunning, digitaal kunnen afhandelen. Burgers hebben daarvoor wel informatie nodig. Daarom moet de overheid alle voor burgers relevante informatie digitaal ontsluiten en beschikbaar stellen. Door zo de informatiepositie van de burger te versterken, wordt deze in staat gesteld om zichzelf zonder directe tussenkomst van een medewerker van de overheid, digitaal te helpen. In essentie zal de zelfredzame burger een informatiepositie moeten krijgen die vergelijkbaar is met die van een medewerker van de overheid die een niet zelfredzame burger helpt. Die nog te realiseren situatie wordt wel aangeduid met de term 'gedeelde informatiepositie'.

Zelfredzaamheid en e-dossiers

Een digitaal dossier zoals de huidige landelijke voorziening Mijnoverheid.nl die levert, met daarin een enkel persoonsgebonden basisgegeven, een door de burger opgegeven kanaalvoorkeur en bijvoorbeeld de status van een lopende zaak, is niet voldoende voor een burger die zijn zaken met de overheid zelf en digitaal gaat afhandelen. Er is dan een oplossing nodig waarmee de overheid in principe alle voor die burger relevante overheidsinformatie ontsluit. Per gevalssituatie levert die oplossing wel maatwerk, en toont daartoe per keer de informatie die de burger in dat geval en in die situatie nodig heeft en doet dat in een voor de burger bruikbare samenhang en waar nodig over de grenzen van sectoren heen. Zo'n voor en rond de burger georganiseerde digitaal dossier noemt men wel een e-dossier.

Een e-dossier heeft een virtueel karakter. Het is niet één grote fysieke bak met daarin alle relevante gegevens. Een e-dossier is het getoonde resultaat per gevalssituatie van een bundeling van voor die gevalssituatie relevante digitale informatie. Vaak zal die informatie afkomstig zijn uit meerdere bronnen in meerdere sectoren en van meerdere organisaties. Pas op het moment dat de burger er behoefte aan heeft (er om vraagt) wordt deze informatie verzameld en getoond in een zogenoemde 'view'.

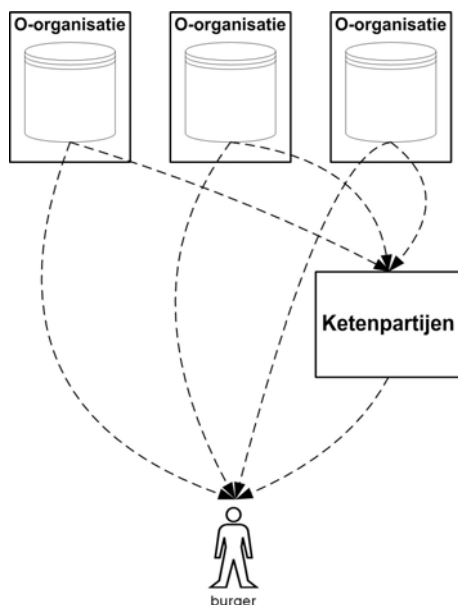
Meervoudige problematiek, een sectoroverstijgende benadering en e-dossiers

'Digitaal waar het kan en persoonlijk waar het moet' betekent ook dat de overheid haar directe inzet en persoonlijke contacten meer dan nu het geval is gaat richten op burgers die zichzelf niet goed kunnen helpen. Dat kan het geval zijn als burgers internet niet kunnen of willen gebruiken, als de burger daarvoor niet in de juiste conditie is of als de op te lossen problematiek te complex is om zelf op te lossen. Niet zelden zal sprake zijn van een combinatie van factoren. Ook zal vaker dan bij burgers die zichzelf kunnen helpen, sprake zijn van meervoudige sectoroverstijgende problematiek. En de overheidsmedewerker die zo'n burger helpt zal in de toekomst ook meer dan nu het geval is een regisseur zijn, die het geheel moet kunnen overzien en die ook intermediair is naar specialisten in de sectoren. Ook die medewerker heeft dan gebundelde relevante en sectoroverstijgende informatie nodig. De oplossing daarvoor of het mechanisme daarachter kan dezelfde zijn als bij e-dossiers voor de burgers zelf. Het verschil zit dan slechts in de toegangsrechten voor respectievelijk de burger als klant en dienstafnemer en de medewerker als regisseur en dienstverlener.

Gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de informatiepositie van de burger

Het versterken van de informatiepositie van de burger door het gebundeld en in samenhang aanbieden van de voor die burger relevante informatie vergt een gezamenlijke aanpak over de grenzen van sectoren en bestuurslagen heen. Oplossingen kunnen dan ontstaan en beschikbaar komen op landelijk niveau of op het niveau van sectoren, bestuurslagen en organisaties. Een e-

dossieroplossing op landelijk niveau kan bijvoorbeeld ontstaan door de huidige Mijnoverheid.nl-voorziening uit te breiden. Alle overheidsorganisaties leveren dan in principe vanuit een onderling gelijkwaardige positie aan de 'achterkant' van zo'n voorziening informatie aan. Een andere variant ontstaat als bijvoorbeeld gemeenten een e-dossieroplossing aanbieden. De informatie die zo'n oplossing aanbiedt zal dan deels afkomstig zijn van de eigen organisatie, maar voor een ander deel afkomstig van andere organisaties, zoals bijvoorbeeld de landelijk uitvoeringsorganisaties. Daarbij is samenwerking altijd essentieel. Daar hoort ook bij dat overheidsorganisaties waar nodig bereid zijn de informatiepositie van de burger ook indirect te versterken oftewel langs routes die via een ketenpartner naar die burger lopen. Zie ook figuur @@).



Figuur @@

Het juridische aspect

Een e-dossieroplossing bundelt waar nodig informatie die afkomstig is uit meerdere sectoren. Voor raadpleging door de burger van voor hem relevante informatie lijkt dat geen probleem. Maar bij gebruik van zo gebundelde informatie door een medewerker is doelbinding een belangrijk juridisch aandachtspunt. Het mogen uitwisselen en hergebruiken van bij de overheid aanwezige informatie is nu vaak nog op sectorniveau in wetgeving geregeld (de landelijke basisregistraties vormen daarop een uitzondering). Tegelijkertijd wordt ingezien dat zowel meervoudige problematiek als geïntegreerde dienstverlening het gebruik van sectoroverstijgende informatie nodig maakt. Een stevige juridische basis daarvoor ontbreekt nu vaak. Dat vraagt om oplossingen in eerst de randvoorwaardelijke sfeer, alvorens organisaties kunnen overgaan tot het ontwikkelen en implementeren van e-dossier-oplossingen. Vooral nog zijn daar drie routes voor in beeld:

- met wet- en regelgeving op landelijk niveau, zoals bij de basisregistraties;
- met wet- en regelgeving voor benoemde situaties van samenwerkende sectoren;
- met wet- en regelgeving die het mogelijk maakt dat de burger een medewerker toestemming geeft voor het raadplegen en gebruiken van een sectoroverstijgende bundeling van informatie.

Autoriseren

Het bundelen en ontsluiten van informatie, ook over de grenzen van sectoren heen, is de essentie van e-dossiers en ermee aan de slag gaan vergt een goede juridische basis. Dat neemt niet weg dat ook dan de toegang tot deze informatie goed geregeld moet worden. Dat vergt een sector- en organisatieoverstijgend concept voor identificeren, authenticeren en autoriseren. Voor identificeren en authenticeren is dat beschikbaar, met voorzieningen op landelijk niveau. Anders ligt dat met autoriseren. Een van de bekendste autorisatieconcepten is Role Based Access Control (RBAC). In de praktijk wordt dat veelal toegepast binnen één (informatie-)systeemomgeving of maximaal de digitale netwerk omgeving van één organisatie. Duidelijk is ook dat er op dit moment geen landelijke

ondersteunende informatievoorziening bestaat die autorisaties regelt over de grenzen van organisaties, sectoren en systemen heen. Dat vergt uitwerking van een of meer passende concepten voor autorisatie in e-dossieromgevingen.

Drie decentralisaties

De meest actuele behoefte aan e-dossieroplossingen ligt medio 2013 bij de drie grote geplande decentralisaties in de domeinen Werk en inkomen, Jeugdzorg en AWBZ/WMO. Daar zijn e-dossierachtige oplossingen nodig voor het in samenhang ontsluiten van relevante informatie voor de burger die zichzelf helpt en voor de medewerker die de burger helpt. Daarmee in samenhang ligt er de uitdaging om goed invulling te geven aan de juridische randvoorwaarden voor dergelijke oplossingen. Dat zijn twee uitdagingen die opgeteld moeten worden bij de uitdagingen dat gemeenten zich ook in initiële zin nog moeten inrichten voor deze voor hen nieuwe taken én dat parallelle bezuinigingen gemeenten tegelijkertijd dwingen tot een aangepaste invulling van die taken.

Signaleringen

Medewerkers van de overheid die burgers helpen met wel of niet meervoudige problematiek moeten niet alleen in dossiers kunnen kijken, maar ook signaleringen kunnen afgeven en ontvangen, naar en van collega's in de eigen en bij andere organisaties. Door elkaar vroegtijdig te informeren en als overheid in actie te komen, kan soms erger worden voorkomen. Ook hier speelt doelbinding weer een rol. Signaleringen vormen ook overheidsinformatie met bovendien een sector- en organisatie overstijgend bereik. Daar zijn ze zelfs voor bedoeld. Concrete oplossingen op systeemniveau voor het doen van signaleringen, zullen het formele karakter van signaleringen bovendien versterken. Dus ook hier geldt weer: eerst de juridische basis regelen, en zonodig ook andere belemmeringen wegnemen, en dan pas de realisatie.

Mogelijke principes

(heeft een relatie met de principes die al in de visie zitten, dus bij uitwerking afstemmen)

1. Overheidsorganisaties maken in hun dienstverlening aan burgers bewust keuzes in de aard van en de wijze waarop zij hun diensten leveren, baseren die keuzes op het uitgangspunt 'digitaal waar het kan en persoonlijk waar het moet' en richten dienovereenkomstig hun processen en informatievoorziening in.
2. Overheidsorganisaties vullen de informatiepositie van burgers en van medewerkers dienstverlening in op basis van een gemeenschappelijk concept, het e-dossierconcept.
3. Overheidsorganisaties versterken de informatiepositie van de burger door het in samenwerking en samenhang aanbieden van per gevalssituatie gebundelde voor de burger relevante informatie. Deze informatie is in overeenstemming is met de rol die de overheid van die burger verwacht en stelt de burger in staat zijn zaken met de overheid digitaal af te handelen, zijn rechten te verkrijgen en aan zijn verplichtingen te voldoen.
4. Overheidsorganisaties vullen de informatiepositie van de medewerker die dienstverleningsprocessen uitvoert in door het in samenwerking en samenhang aanbieden van per gevalssituatie gebundelde voor die dienstverlening relevante informatie. Deze informatie moet de medewerker in staat stellen om de burger ook bij meervoudige problematiek in samenhang van dienst te zijn.
5. Overheidsorganisaties vullen de informatiepositie van burgers en van medewerkers dienstverlening in langs de routes die hen daarvoor direct en indirect ter beschikking staan, waaronder de routes die via ketenpartners naar die burgers en medewerkers lopen. Toelichting: direct via bijvoorbeeld Mijnoverheid.nl en indirect, gezien uit bijvoorbeeld een landelijke uitvoeringsorganisatie, via een gemeentelijke e-dossieroplossing.
