



< Arie Huisman

< Bas van der Meulen

# RijksZaak: herbruikbaar platform met Cloud-principes

De beroeps- en pleziervaart werken ermee, net als de zendamateurs: RijksZaak, een herbruikbaar platform met Cloud-principes. Het maakt zaakgericht werken binnen overheden mogelijk en ondersteunt uiteindelijk processen als vergunning verlenen, inspectie en toezicht. Ook voldoet het platform aan de strenge veiligheidseisen van de overheid. Een gesprek met pionier Arie Huisman (Agentschap Telecom) en programmamanager Bas van der Meulen (DICTU).

19

**R**ijksZaak is vooral geschikt voor organisaties die vergunningen, inspecties, subsidies, strafzaken en boetes afhandelen. Daarom richten wij ons in eerste instantie op organisaties die dit soort dienstverlening doen', legt Van der Meulen uit als we hem naar de voordelen van dit platform vragen.

'RijksZaak gaat niet alleen om ICT, maar ook om een verandering van je organisatie. Je gaat als klant je processen efficiënter inrichten. Klanten erkennen dat. Dat betekent dat er draagvlak binnen je organisatie moet zijn voor het werken met RijksZaak en dat je je mensen goed moet opleiden.'

## Gewoon uitproberen

'Je kunt RijksZaak gewoon uitproberen. Zonder investeringen en zonder risico's, door samen een "Proof of Value" uit te voeren. Past het niet bij jouw organisatie, dan stop je ermee. Dat

trekt veel van onze klanten over de streep. Om precies te zijn: we zijn destijds met een aantal welwillende pioniers van start gegaan. Nu komen er steeds meer organisaties bij die ook met RijksZaak aan de slag willen.'

## Eerste klanten

De eerste klant was de Raad voor Strafrechts-toepassing en Jeugdbescherming (RSJ). 'Zij zijn in oktober 2017 al live gegaan. Agentschap Telecom en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) zijn de mede-investeerders in RijksZaak. Zij hebben ervoor gezorgd dat er een basisdienst kwam. Wij hebben dit platform samen met hen ontwikkeld, zodat ze het allereerst zelf kunnen gebruiken voor bijvoorbeeld vergunningverlening, inspectie en toezicht. Agentschap Telecom werkt er sinds juli 2018 mee. IGJ is live gegaan met RijksZaak op 3 december 2018 voor het Landelijk Meldpunt Zorg.

Een andere klant is bijvoorbeeld Staatstoezicht op de Mijnen (SodM, sinds januari 2019 live). Eind 2019 willen we minimaal 1.400 gebruikers hebben. We streven eind 2021 naar 7.000 actieve gebruikers.

## Niet standaard, wel uniek

Volgens Van der Meulen is RijksZaak niet standaard, maar wel uniek te noemen. 'Als je binnen de overheid een standaard wil introduceren, zegt iedereen: ons proces is zo uniek, dat past niet bij ons. Dit IT-platform biedt een basis met allerlei functionaliteiten. De laag daarboven is specifiek op de klant gericht en kan dus per klant verschillen. Gaat de klant RijksZaak voor burgers of bedrijven gebruiken, dan gebruikt de klant ook bijvoorbeeld de standaard functies als eHerkenning of DigiD. Hiervoor heeft RijksZaak een koppeling met de Toegangsverleningservice (TVS). Is het platform alleen voor intern gebruik, dan gebruikt

&gt;&gt;&gt;



>>> RijksZaak die service niet. Het platform is gebaseerd op een Cloud-oplossing en is daarmee schaalbaar voor veel gebruikers.

*“Het is toch prachtig als je als dienstverlener je klanten dit soort slimme technieken kunt aanbieden.”*

Daarnaast kunnen we bepaalde wensen van de klant weer standaardiseren. Als je al een keer iets ontwikkeld hebt, hoef je dat niet nog een keer te doen. Zo heeft IGJ koppelingen met de Basisregistratie Personen (BRP). Die kunnen we vervolgens ook voor andere klanten inzetten.’

#### Mijn Agentschap Telecom

Agentschap Telecom werkt sinds juli 2018 met het nieuwe klantportaal “Mijn Agentschap Telecom”. ‘Dat is het nieuwe registratiesysteem waarmee radiozendamateurs en maritieme registratiehouders hun gegevens kunnen inzien, wijzigen of intrekken. Het vervangt dus ons oude frequentiegebruikersregister’, legt projectmanager Arie Huisman van Agentschap Telecom de overstap naar RijksZaak uit.

‘We werkten met een verouderd systeem; het resultaat van zestien jaar lang steeds verder uitbouwen. Het oude systeem voldeed niet meer aan de moderne eisen en wensen en was daardoor steeds lastiger te onderhouden. Bovendien hadden we behoefte aan een eigen portaal voor de gebruikers.

Die gebruikers variëren van particuliere bootbezitters tot en met de beroepsvaart, reders, zendamateurs en telecomproviders. Wij voeren het beleid uit en houden onder meer toezicht op frequentiegebruik van radio en televisie, satelliet, telefonie en radiozendapparatuur, zodat Nederland veilig verbonden is.’

#### Modern, transparant en veilig

Huisman is erg tevreden met RijksZaak. ‘Het klantportaal is vanaf zomer 2018 live en is sindsdien nog niet uit de lucht geweest. In de eerste tien weken na de livegang zijn meer dan 2.000 cases ingebracht door externe klanten. Dit zijn vooral mutaties. Daarnaast ook nog eens meer dan 500 door eigen medewerkers. Nu het systeem in de lucht is en zendamateurs en de maritieme wereld (beroeps- en pleziervaart) ermee werken, willen we nog meer diensten overzetten op RijksZaak van DICTU.’

‘Zo willen we het ook gaan gebruiken voor de vergunningverlening. Dan moet je denken aan vergunningen die wij afgeven voor het gebruik van frequentie; bijvoorbeeld aan media die een satellietverbinding willen opzetten. Of aan een bureau dat een evenement wil organiseren waarvoor het een radiofrequentie nodig heeft. Het systeem kan straks de hele aanvraag afhandelen en de vergunning leveren. Een tweede stap is het onderbrengen van het hele toezichtproces in RijksZaak. Onze inspecteurs zijn veel op pad, en willen de bevindingen in het systeem plaatsen. Zo krijgen we in één systeem een compleet klantbeeld. Maar dat is toekomstmuziek. Eerst willen we de inkomende poststroom digitaliseren en in het systeem laten landen.’

#### Samenwerking

De samenwerking tussen DICTU en Agentschap Telecom verliep goed en was volgens beiden meer dan een leverancier-klant-relatie. Van der Meulen: ‘Er was hier echt sprake van een open, hecht team, waarbij de teamleden elkaar vertrouwden en snel acties konden ondernemen. Zo was de livegang best spannend. Radiozendamateurs hadden in het oude systeem soms last van hackers en het was tot het einde de vraag of dit nieuwe systeem hackervrij kon opereren. Daarom hebben we tot kort voor de livegang extra veiligheidstesten gedaan om te kijken of dit systeem veilig genoeg was. Maar ook daarin konden we snel schakelen.’

Huisman beaamt dat. ‘In het begin verliep het nog wat stroef, maar de samenwerking is op dit moment erg goed en het systeem is er niet meer uit geweest. Dat is een compliment waard. De belangrijkste voordelen van RijksZaak? We hebben het zelf maar beperkt in beheer. We hoeven als relatief kleine dienst niet per se alle kennis zelf in huis te hebben om het systeem in de lucht te houden. En we profiteren ook nog eens van de kennis van collega-overheidsinstanties. Bovendien hoeven we ons geen zorgen meer te maken over goede gegevensbeveiliging en veranderende wetten zoals de privacywetten. We staan er dan niet alleen voor. Dit soort zaken wordt vanuit RijksZaak integraal opgepakt.’

*“Je kunt RijksZaak nu gewoon uitproberen. Zonder investeringen en zonder risico’s. Past het niet binnen je organisatie, dan stop je ermee.”*

#### Slimme technieken delen

Op het platform ontstaan nu oplossingen die ook voor andere organisaties geschikt zijn, laat Van der Meulen weten. ‘Werkt bijvoorbeeld een bepaald proces voor het verlenen van vergunningen bij de ene klant goed, dan kan een andere klant daarmee zijn voordeel doen. Juist omdat je op hetzelfde platform werkt, kun je jouw proces op dezelfde manier inrichten. Dat scheelt tijd en geld van de belastingbetaler. Alle Rijksoverheidsorganisaties kunnen van deze oplossingen profiteren. Het is toch prachtig als je als dienstverlener je klanten dit soort slimme technieken kunt aanbieden.’

#### Meer informatie



Wilt u meer weten over RijksZaak en wat dit platform voor uw organisatie kan betekenen? Kijk dan op de website rijkszaak.nl. ■

## Basisdiensten op maat

DICTU zet in op basisdiensten die we voor verschillende opdrachtgevers op maat kunnen maken. RijksZaak is hiervan een mooi voorbeeld: een set generieke diensten die relatief snel en gemakkelijk door meerdere organisaties gebruikt kan worden.

De kosten zijn transparant, het systeem is snel te implementeren en de beheerlast is lager. Meer over deze diensten leest u in het artikel Een woud aan Clouds op pagina 22.