

Hét platform voor de
informatieprofessional
bij de overheid

OD KWALITEITSAWARDS



Visie

Transparantie als
betrouwbare basis

Praktijk

Hoe DNB het roer
omgooit

Interview

Actieve openbaar-
making krijg vorm

Vier je successen



Tekst **Geert-Jan van Busse** en **Hans van Bommel**

Geert-Jan van Busse is information strategist & evangelist en Hans van Bommel is solution architect en oprichter van ArQiver

De (nabije) toekomst van archivering

De toeslagenaffaire is nog niet voorbij of de malaise van de WIA buitelt eroverheen. De chaos bij de overheid groeit zo uit tot ongekende proporties waardoor de democratie verder onder druk komt te staan. Niet door het gewoonlijke en bijbehorende politiek gekonkel in de Tweede Kamer, maar omdat het ambtelijk apparaat zich naar binnen heeft gekeerd en het contact met burgers en bedrijven heeft verloren, uitzonderingen daargelaten.

Dus worden de oude systemen en bestaande technieken gebruikt om de problemen aan te pakken. In een zoektocht naar oplossingen lijkt geld niet het probleem: er zijn miljarden uitgegeven zonder resultaat. Maar over de echte aanpak van de toeslagenaffaire is nooit goed nagedacht. Welke feiten, middelen of regelingen waren nodig voor effectieve actie? Waarom werden toeslagen eigenlijk stopgezet bij vermeende fraude? Is het probleem überhaupt oplosbaar? Handmatige informatieverzameling zonder bruikbaarheid voor gedupeerden, medewerkers, belangenhartigers en machines om intelligent over regelingen heen te redeneren, leveren geen resultaten op. Technologieën van 20 jaar geleden, toen *state-of-the-art*, werken echt niet meer en alleen nieuwe middelen, nieuwe techniek inzetten, is het recept voor een volgende affaire.

Techniek zonder een goed concept en een heldere architectuur geeft slechts een illusie van hoop. De status quo hindert de oplossing omdat de communicatie al in de basis is verstoord. Het is onbeheersbaar complex geworden. De oplossing ligt in openheid, we moeten als overheid anders leren denken: transparant zijn en fouten erkennen.

Waarheid is contextgebonden

Iedereen ziet het fout gaan, maar een visie op hoe het beter kan, heeft de overheid niet of slechts zeer beperkt. Het is tijd voor structurele maatregelen die de overheid en samenleving beschermen tegen systeemfouten: de overheid kan niet meer de waarheid in pacht hebben. Feiten kunnen niet eenzijdig door de overheid worden vastgesteld; ze bestaan pas als meerdere belanghebbenden ze erkennen. Waarheid is contextgebonden en moet nauwkeurig worden vastgesteld, vooral bij fraude. Zonder gelijke toegang tot informatie voor alle betrokkenen kunnen maatschappelijke problemen niet effectief worden afgehandeld.

Dit begint met een hernieuwd informatiefundament. Binnen de overheid bestaat natuurlijk het initiatief Open op Orde. Dat loopt al enige tijd, maar de resultaten buiten de overheid zijn nauwelijks merkbaar en binnen de overheid blijft de voortgang discutabel. De overheid moet ook leren

zelf de wetgeving te respecteren, net zoals we verwachten van de burgers. Rechten op gelijke toegang, privacy en bescherming tegen cyberdreigingen en fraude zijn essentieel, maar zonder gelijke informatiepositie kunnen deze rechten niet worden gegarandeerd.

Een druk op de knop

Een overheid kan burgers ondersteunen bij het opbouwen van een solide informatiepositie. Dit is noodzakelijk en wettelijk mogelijk, dus waarom gebeurt dat nog niet? Bij sommigen bestaat de misvatting dat MijnOverheid deze functie vervult. Maar een volledig burgerbeeld kan niet worden afgeleid uit een statische omgeving; het moet dynamisch door burgers zelf worden opgebouwd en met de juiste middelen.

Wanneer we beginnen met het herstellen van de informatiepositie van burgers en bedrijven kunnen we van daaruit stap voor stap andere aspecten optimaliseren. Daarbij kijken we dan als eerste naar de producten en diensten die de overheid aan de samenleving levert: de archivering van alle inkomende, de afhandeling en uitgaande informatie via alle kanalen wordt gearhiveerd voor

**'HET BEGINT MET EEN
HERNIEUWD INFORMATIE-
FUNDAMENT'**

beide partijen onder eigen beheer en herbruikbaar.

Bij de afhandeling van een aanvraag moet duidelijk vastgelegd zijn welke regels van toepassing waren, welke beslissingen genomen zijn en door wie. Dit kan ondersteund worden door de-identificatieschema's, zodat lakken niet of nauwelijks meer nodig is en de bezwaarafhandeling soepel kan verlopen. Historische data kunnen bovendien door veilige AI worden geordend, gelabeld en toegevoegd aan archiefstromen. Waar migratie niet mogelijk of nodig is, kunnen data ook bij de bron worden gearchiveerd. Informatie moet beschikbaar zijn wanneer nodig, voorzien van metadata voor context en relevantie. Dit geldt ook voor burgers die cultuurhistorisch erfgoed willen inzien. Zij moeten intuïtief toegang kunnen krijgen tot archiefinformatie met de nodige context voor interpretatie. Informatie moet met een druk op de knop beschikbaar zijn, vergezeld van alle relevante context.

Een-op-meer

Medewerkers moeten hun werk kunnen doen zonder afhankelijk te zijn van een IT-afdeling die achterloopt met de levering van de juiste ondersteuning. Informatie moet beschikbaar zijn wanneer nodig, voorzien van metadata voor context en relevantie. Dat betekent dat iedereen zelfstandig of als team archiefstromen moet kunnen aanleggen op basis van selfservice. Medewerkers van organisaties, bedrijven maar ook burgers kunnen inloggen op basis van biometrische-authenticatie op een gepersonaliseerd dashboard via app of browser, beveiligd met post-kwantum cryptografie op basis van een zero-trust-architectuur. De burger heeft immers maar een overheid, maar daarnaast ook te maken met vele andere organisaties die nodig zijn om een informatiepositie op te bouwen. Het archiefsysteem faciliteert deze een-op-meer-relatie

voor burgers maar ook voor bedrijven en organisaties waar de overheid mee te maken heeft.

En wat zou bijvoorbeeld in 10 jaar tijd realiteit kunnen zijn als onze overheid al deze nieuwe mogelijkheden met beide handen zou vastgrijpen en breed implementeert, inclusief de daarbij behorende processen, openheid en informatiedeling? Hoe kan die nieuwe wereld eruitzien? Het gepersonaliseerde dashboard toont een overzicht van openstaande taken, waarbij menselijke beslissingen nodig zijn. Er kunnen automatisch gegenereerde rapportages beoordeeld en gecontroleerd worden op afwijkingen. Uiteraard wordt er onderling op een veilige, gede-identificeerde wijze informatie uitgewisseld, afgehandeld maar ook gecommuniceerd. Organisaties, bedrijven en burgers kunnen hun strategieën evalueren, communiceren en wijzigen via hun digitale persoonlijke assistent, en voorzien bestuurders of in geval van burgers een belangenhartiger of notaris van gevoelige informatie. De persoonlijke digitale assistent is vanzelfsprekend ondersteund met spraaktechnologie en de mogelijkheid tot transcriptie. Binnen organisaties worden de meeste bedrijfsprocessen automatisch afgehandeld door AI-ondersteunde kennissystemen die processtappen en vereisten vastleggen. Afwijkingen van werkstromen worden door drie beoordelaars beoordeeld, waarna het systeem een beslissing neemt op basis van hun input. *Machine learning* zorgt voor continue verbetering, en beslissingen worden automatisch verwerkt.

Centrale kennisbanken bevatten alle gestandaardiseerde informatiemodellen, *business rules*, en archiefmodellen. Deze kennisbanken worden door AI gebruikt om lokale modellen te actualiseren en de rechtmatigheid van beslissingen te controleren. Infrastructuren, gebaseerd op Hybrid Storage Area Networks (HSAN), slaan informatie op, beveiligd en

redundant. Datacenters garanderen continuïteit. Een *Digital Vault* bewaart informatie permanent, veilig voor de toekomst.

Eerste stap

In de toekomst wordt zoeken gelijk aan vinden: via de persoonlijke dashboards heeft iedereen toegang tot alle benodigde informatie, inclusief context en relaties met andere gegevens. De persoonlijke digitale assistent kan aanvullende informatie aanleveren of suggesties doen. Informatiemanagement zal bijna volledig geautomatiseerd verlopen, van intake tot vernietiging of definitieve bewaring, met inachtneming van wettelijke vernietigingstermijnen.

In het Trust Center wordt alle informatie voor langdurige bewaring voorzien van context. Een openbare *mirror* biedt burgers toegang, ondersteund door een persoonlijke digitale assistent voor hulp bij het zoeken naar informatie. Alle gegevens worden gepresenteerd met transcripties en vertalingen, doorzoekbaar via OCR-indexen.

Niet alleen technologisch maar zelfs technisch is deze visie al mogelijk – kijk naar de huidige beschikbaarheid van bijvoorbeeld ArQiver – maar de grootste uitdaging zijn de organisatorische aanpassingen die noodzakelijk zijn om dit in tien jaar te realiseren. De trend naar volledige automatisering van kantoorprocessen is echter onmiskenbaar, en AI zal daarin een belangrijke rol spelen. Werkbare techniek is al voorhanden. Elke reis start met een eerste stap. Gezien de democratie die steeds verder onder druk staat, is iedereen gebaat om snel die eerste stap te zetten.

Als archivering in de nabije toekomst op deze manier plaatsvindt, kunnen we terugkeren naar de basisprincipes van onze democratie: gelijke behandeling en gelijke kansen.

'IN DE TOEKOMST WORDT ZOEKEN GELIJK AAN VINDEN'