



Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

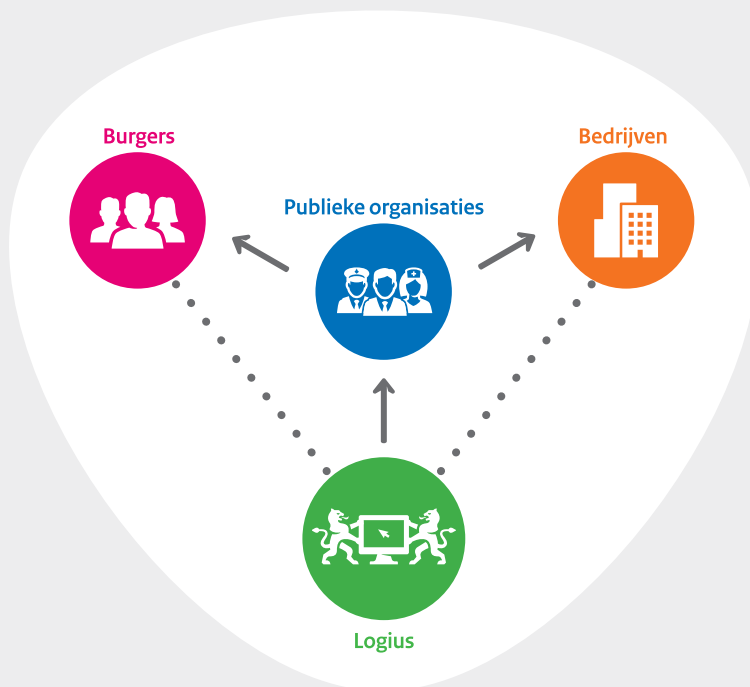


Logius

Een digitale overheid die werkt voor iedereen

Inzending nominatie 'Overheidsorganisatie van het jaar - editie 2019'

‘Logius gelooft in een overheid die altijd, overal en voor iedereen beschikbaar en toegankelijk is. Daarom bieden we burgers, bedrijven en publieke organisaties producten en diensten om digitaal zaken te regelen met de overheid’



Onze beloften aan eindgebruikers

‘Het belang van gebruikers staat voorop bij alles wat we doen’

‘Iedereen kan onze diensten gebruiken’

‘Logius maakt het zo gemakkelijk mogelijk’

Onze beloften aan opdrachtgevers

‘We zijn duidelijk over wat je van ons kunt verwachten’

‘We leren van jouw ervaringen’

‘We adviseren over de ontwikkeling van de digitale overheid’

Ons profiel: verbinden met een passie voor maatschappelijke dienstverlening

Nederland digitaliseert en dat biedt kansen. Burgers en bedrijven kunnen steeds vaker 24 uur per dag digitaal terecht bij publieke organisaties om zaken te regelen en informatie in te winnen. Logius streeft ernaar dat digitale dienstverlening van de overheid voor iedereen continu beschikbaar, veilig en toegankelijk is.

Onze dagelijkse praktijk is het verbinden van overheid, burgers en bedrijven. Mensen kennen ons van bijvoorbeeld DigiD, MijnOverheid, Digipoort en SBR (Standard Business Reporting). Dankzij onze diensten kunnen mensen hun belastingaangifte doen, kan een overheidsorganisatie digitaal post versturen en kunnen alle scholen en woningcorporaties sneller online zaken doen met de overheid. We werken in het hart van de digitale overheid. En daar zijn we trots op!

Wat wij doen voegt waarde toe aan de maatschappij. Levensgebeurtenissen van burgers en overheidszaken die bedrijven moeten regelen, staan bij ons voorop in de ontwikkeling van dienstverlening. De doorontwikkeling van onze diensten realiseren wij samen met opdrachtgevers, afnemers en eindgebruikers. Hierbij stimuleren we het gebruik van open standaarden, onder andere op het gebied van toegankelijkheid en veiligheid.

Voor iedereen die niet zelf digitaal zaken wil, kan of mag regelen, werken we aan een machtigingsvoorziening. Hiermee kunnen burgers veilig hun zaken laten regelen door bijvoorbeeld een familielid, een bewindvoerder of een accountant. Eenvoudig gebruik van onze dienstverlening staat hierin voorop.



Digitale inclusie

In Nederland willen we dat openbare voorzieningen toegankelijk zijn voor alle burgers. Want ieder mens heeft het recht om mee te doen in de maatschappij. Om die reden moet je ook met een rolstoel een gebouw binnen kunnen komen. Dit geldt ook voor de digitale overheid. In onze samenleving kun je bijna niet meer zonder het internet en computers. En veel mensen willen dat ook helemaal niet missen. Daarom is digitale toegankelijkheid belangrijk én verplicht voor de (semi-)overheid. Als websites goed in elkaar zitten kunnen ze door iedereen worden gebruikt, en dan kan echt iedereen meedoen.

“Iedereen heeft baat bij toegankelijkheidsstandaarden, niet alleen dyslectici, laag-geletterden en visueel beperkten”

Tim in 't Veld is blind en adviseert organisaties zoals Logius over toegankelijkheid en navigatie. Lees zijn verhaal in het Jaarverslag van Logius.

“Medewerkers van Logius kennen het hele spectrum van de dienstverlening en leggen door de ketens heen logische verbanden”

“Een digitaal bericht legt een hele reis af. Door databases, over koppelvlakken, door kabels, via software, langs authenticatiemechanismen. Er vinden controles plaats, dubbelchecks en bevestigingen van verzending en ontvangst worden heen en weer gestuurd. Eenmaal digitaal bezorgd in de Berichtenbox van een burger, gaat er een e-mail uit om deze hierop te attenderen. Iedere schakel in de keten maakt onderdeel uit van een andere keten. Onze medewerkers kennen het hele spectrum van de dienstverlening en leggen door de ketens heen logische verbanden. We hebben te maken met miljoenen gebruikers, dus je kunt je voorstellen dat ons werk voor burgers en media continu onder een vergrootglas ligt.”

Frank Veldkamp, senior ketenbeheerder bij Logius



Om dit mogelijk te maken zijn er standaarden opgesteld die helpen bij het toegankelijk maken van websites. Logius beheert een groot aantal van deze standaarden. In de standaard voor digitale toegankelijkheid staan afspraken en eisen voor de manier waarop websites ontworpen, gebouwd en beheerd moeten worden. Die eisen zijn gebaseerd op jarenlang onderzoek en praktijkervaringen van mensen met een beperking. Volg je die eisen, dan weet je dus dat de website door alle bezoekers gebruikt kan worden.

De kracht van onze organisatie

De wensen en eisen van mensen en organisaties veranderen. Ook ten aanzien van de digitale overheid. Daarom ontwikkelen we onze diensten met veel aandacht voor de eindgebruiker en bieden we deze aan op een manier die past bij het tempo van een samenleving die nooit stilstaat.

Voor Logius betekent dit dat we de komende jaren investeren in een nieuwe werkwijze die ons wendbaarder maakt zowel in de diensten die we leveren, als in de wijze waarop we werken. Dit doen we samen met mensen en organisaties om ons heen én vanuit onze opgebouwde ervaring en visie op hoe de digitale overheid werkt in de praktijk.

Onze manier van werken is gebaseerd op het Scaled Agile Framework (SAFe). Het SAFe-framework is een best practice om Agile te werken binnen organisaties. Agile staat letterlijk voor wendbaar, lenig en flexibel en is een manier van denken, werken en organiseren die Logius in staat stelt om snel en effectief in te spelen op veranderingen en continu waarde te creëren. Samenwerken staat daarbij voorop.



Merkbaar kortere lijnen hanteren en resultaatgericht werken

Onze stakeholders en klanten krijgen een directere rol in de vernieuwing van onze dienstverlening. Daarnaast laten we hen steeds de laatste resultaten zien en vragen daar feedback op. Met onze Agile-werkwijze kunnen we die feedback snel omzetten in verbetervoorstellen en daadwerkelijk resultaat realiseren.

Kostenbewust werken

Hogere veiligheidseisen, een hogere gegarandeerde beschikbaarheid van diensten en meer wensen en eisen op het gebied van (nieuwe) dienstverlening zorgen voor hogere kosten.

We zijn continu op zoek naar manieren om kosten te besparen. Voorbeelden hiervan zijn het laten bouwen van onze websites bij een andere overheidspartij (DICTU) en het participeren in Rijksbrede raamovereenkomsten. Zo kijken we hoe kosten kunnen worden bespaard en de dienstverlening toegankelijk en aantrekkelijk blijft voor heel Nederland.

“Ik krijg op een transparante manier meer inzicht in het werk dat per kwartaal door Logius wordt ingepland”

John Verburg, DICTU

Klanten en stakeholders denken mee

De kracht van onze organisatie is dat we onze deuren hebben open gezet voor stakeholders en eindgebruikers én dat we een lerende organisatie zijn. Dit krijgt vorm tijdens de 3-maandelijke planningsbijeenkomsten en omdat we steeds beter worden in het verzamelen van feedback van onze afnemers en eindgebruikers. We zijn blij dat we vooral bekend staan om onze betrouwbare dienstverlening die vrijwel altijd beschikbaar is. Daarnaast ontwikkelen we ons verder op de volgende punten:

Meer uitdragen van onze rol als adviseur voor de digitale overheid

Logius ontwikkelt zich van een productgerichte beheerorganisatie naar een klantgerichte dienstverlener. We vragen onze klanten wat ze nodig hebben en bieden de gevraagde diensten vanuit één samenhangend portfolio aan. Dit om voor onze klanten duidelijker te maken wat Logius in huis heeft. We investeren in vakkundige mensen die onze klanten daarbij goed kunnen adviseren.

Het vereenvoudigen van onze dienstverleningsprocessen

We hebben een verandering in gang gezet om het aanbod van onze diensten te vereenvoudigen. Dit betekent dat we het gebruiksgemak centraal stellen en de diensten zo begrijpelijk en eenvoudig mogelijk maken.



“Adaptief bestuur vergt lef”

“De transformatie van Logius is in mijn ervaring uniek: gedragen en voorgedaan door directie, met steun van de staatssecretaris en betrokkenheid van de afnemers, eigenaar (ministerie BZK), gebruikers, medewerkers en leveranciers. De transformatie raakt de hele organisatie en heeft ook effect op de buitenwereld. Zo worden de stakeholders, eigenaar en afnemers nauw betrokken bij het frequent bijsturen en krijgen ze een direct kijkje in de keuken van teams, waardoor teams direct met afnemers kunnen schakelen. Als SAFe-coache bij Logius ben ik onder de indruk van de scope van de transformatie, openheid en transparantie, het leiderschap dat getoond wordt en de betrokkenheid van medewerkers en stakeholders. En... het kan ook bijna niet anders. De digitale overheid van de toekomst vergt een moderne toekomstgerichte adaptieve organisatie. In het hart ervan, Logius dus.”

Sabina Renshof, interim-SAFE coach bij Logius

Zo doen wij dat...



IN EENVOUD EN VOOR IEDEREEN

Burgers, bedrijven en publieke organisaties hebben **makkelijk toegang** tot onze producten en diensten. Deze zijn **eenvoudig in gebruik**. In het ontwikkelen en verbeteren van onze producten en diensten gaan we voor goede balans tussen gebruiksgemak en veiligheid.

Het dagelijks leven staat centraal in onze producten en diensten. Wij denken vanuit **levensgebeurtenissen** van burgers en **zaken** die bedrijven moeten regelen. Wij maken het mogelijk dat zij digitaal gegevens kunnen uitwisselen met de overheid en hier toegang voor hebben.

Wij dragen bij aan een integrale en eenduidige digitale overheid. Logius voert vanuit gebruikersperspectief **regie over de keten**. Daarbij **betrekken** en verbinden we overheidspartners.



EXCELLENTE EN EFFICIËNTE DIENSTVERLENING

Logius-producten en -diensten zijn continu **beschikbaar** en **veilig**. Wij beheren onze dienstverlening op **excellente wijze**, waardoor toegang geborgd is en gegevens op de juiste manier worden overgebracht. Ons portfolio passen we aan naar veranderende behoeften en daarover zijn we **transparant**.

Wij werken met **robuuste** technologie. Onze dienstverlening is wendbaar en schaalbaar. **Privacy, hergebruik** (open source, open standaarden en generieke services) en **betrouwbaarheid** zijn belangrijke voorwaarden.

Wij stimuleren **technologische ontwikkeling** en **experimenteren** hiermee in een veilige omgeving. Dit doen we met zorgvuldig geselecteerde **partners** die zich **committeren** aan onze **waarden, normen** en **werkwijze**.



EEN VAKKUNDIGE ORGANISATIE DIE WERKT VOOR ONZE MENSEN ÉN DE DIGITALE OVERHEID

Logius is dé ICT-dienstverlener van het Rijk. De waarden **betrouwbaar, vakkundig** en **in eenvoud** vormen het fundament van ons handelen. Wij verbeteren onszelf en leren steeds weer.

Bij ons staan **collega's centraal**. Wij **investeren** in inhoudelijke kennis en persoonlijke vaardigheden. Teams krijgen de ruimte om **de Logius-dienstverlening en zichzelf optimaal te ontwikkelen**. Daarvoor bieden we een **fijne en professionele** werkomgeving. Leidinggevend hebben een **begeleidende rol**, met als doel **de levering van waarde** maximaal te organiseren en te ondersteunen.

Wij zijn een duurzame organisatie en **bouwen en onderhouden** relaties met overheidspartners en contractpartijen. Onze systemen en processen **helpen** bij het **creëren van waarde**.

Werken bij Logius en onze collega's

Logius begon in 2006 als projectorganisatie met een beperkt aantal collega's. De afgelopen jaren zijn we uitgegroeid tot een professionele organisatie met bijna 500 collega's. De lijnen zijn kort en als collega krijg je snel verantwoordelijkheid. De cultuur van Logius is informeel en gericht op samenwerken.

Werken bij ons is:

Werken met verantwoordelijkheid

De impact die de diensten van Logius op Nederland heeft, maakt ons werk spannend en uitdagend. Onze diensten moeten continu beschikbaar zijn om de beste digitale dienstverlening te kunnen bieden vanuit de Nederlandse overheid. Daar dragen onze collega's elke dag aan bij.

Samenwerken met bevlogen professionals

Je vindt bij ons professionals met passie voor hun vak en de digitale overheid. We werken in een informele sfeer met veel ruimte voor samenwerking en ontwikkeling. Een typische overheidsorganisatie zijn we niet: we hebben opdrachtgevers, klanten en werken veel samen met marktpartijen.

Investeren in jezelf

Als je bij Logius werkt, krijg je ruimte om jezelf te ontwikkelen. Sterker nog, we verwachten van al onze collega's dat ze zich blijven ontwikkelen. We investeren in onze medewerkers met opleidingen en begeleiding. Van een algemene introductiedag tot kennisontwikkeling en persoonlijke ontwikkeling: door groeien binnen de organisatie wordt gestimuleerd en een professionele, prettige en veilige werkomgeving gewaarborgd.



"Begin 2019 is Logius overgestapt naar Agile werken volgens het SAFe-model. Deze werkwijze helpt enorm in het vinden van afstemming en samenwerken. Ik kan me dan ook goed vinden in de principes die hierbij horen. Uitvinden hoe we SAFe by Logius vormgeven is af en toe nog een grote worsteling, maar dit met elkaar invullen geeft ook ruimte en vrijheid. Het helpt dan als je nieuwsgierig bent, initiatief kunt nemen en in staat bent om te accepteren dat alles nog niet zo vast ligt. Bijzonder is om te zien hoe de hele organisatie zich hier doorheen slaat. Ieder voor zich, op zijn of haar eigen manier. We zetten mooie dingen neer!"

Karen Oldenzijl, portfoliomanager bij Logius

.....

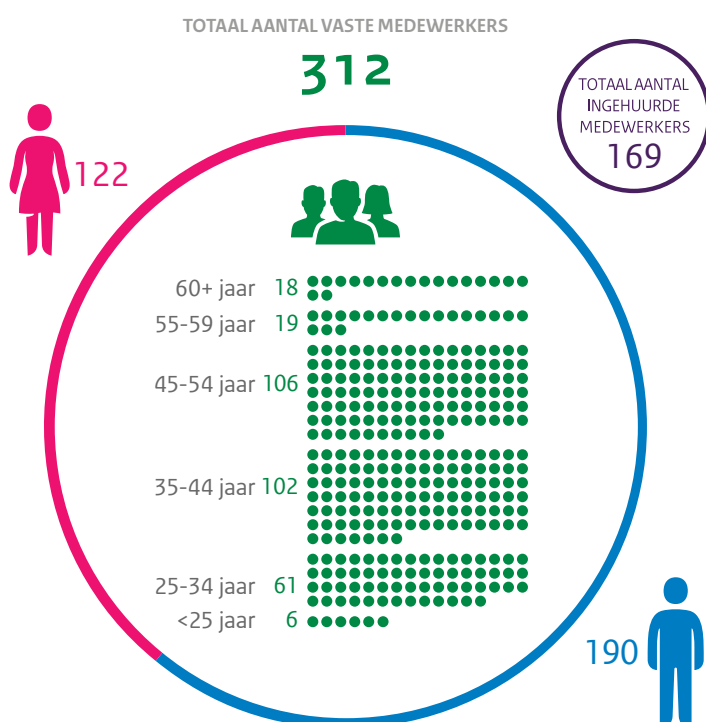
"Logius begrijpt als geen ander dat je binnen zo'n groot speelveld even wat hulp nodig hebt. Kom je hier werken dan krijg je op je eerste dag een collega met dezelfde functie als coach toegewezen. Op deze manier heb ik mezelf snel wegwijs gemaakt binnen de organisatie. Na een aantal jaar gewerkt te hebben bij Logius ben ik nog steeds enthousiast. Er heerst een echte hands-on mentaliteit en in overleggen is veel energie en ruimte voor eigen initiatief. Iedereen praat mee vanuit zijn eigen invalshoek. Die open cultuur geeft mij veel energie. Het blijkt een hele goede match te zijn."

Mike Nicolaes, Product Owner bij Logius

.....

"Wat ik zo krachtig vind aan Logius is dat hier allemaal verschillende typen mensen werken die elkaar versterken. We zoeken elkaar op, we willen met zijn allen waarde toevoegen voor de klant en snel meebewegen. Het voelt net als een soort familiebedrijf; iedereen is enthousiast, er wordt keihard gewerkt maar er is ook ruimte voor lol. Ik kan hier werken vanuit mijn hart, mijn passie en dus de dingen doen die ik leuk vind. Als je dat 80 procent van je tijd kunt doen, dan heb je het naar je zin. Elke dag zet ik dus om 6 uur de wekker en kom met plezier mijn bed uit."

Nicolle Groenendijk, Scrum Master bij Logius



Onze toegevoegde waarde voor de samenleving

We ontwikkelen en beheren producten en diensten die steeds waarde toevoegen en bijdragen aan onze missie: een digitale overheid die werkt voor iedereen. We lichten enkele resultaten uit die we de afgelopen maanden hebben behaald.

Voor gebruikers

Gebruiksvriendelijkheid DigiD verhoogd

Op 15 mei is het inlogscherf van DigiD veranderd. Ook de DigiD app ziet er anders uit. De nieuwe look & feel is toekomstvast, rustiger en volgens de laatste trends in gebruikerservaringen.

Veilig en eenvoudig toegang tot medisch dossier kind

Ouders willen veilig en eenvoudig, op een zelfgekozen moment en plaats, het elektronisch patiëntendossier (medisch dossier) van hun minderjarige kind kunnen inzien. Daarom onderzoekt programma Machtigen van Logius in 2019 met de pilot 'Ouderlijk gezag in de zorg' hoe dit veilig en eenvoudig kan.

Veilig inloggen bij overheid voor ondernemers

Ondernemers kunnen bij meer dan 400 (overheids)organisaties veilig en betrouwbaar inloggen met eHerkenning. Grote dienstverleners zoals UWV, Belastingdienst en KvK maken het nu ook mogelijk in te loggen met eHerkenning. Om meer bekendheid te creëren bij ondernemers is in 2019 een media-campagne gelanceerd samen met Belastingdienst, DUO, gemeente Den Haag, KvK, RDW, RVO en UWV.

Continu beschikbaar: stijging inloggen tijdens periode van belastingaangifte

De aangifteperiode voor de inkomstenbelasting 2019 is goed verlopen. Tijdens deze aangifteperiode is er zo'n 80 miljoen keer succesvol ingelogd met DigiD. Dit is een stijging van ruim 8% ten opzichte van 2018.

Hoge waardering Berichtenbox app

Sinds de lancering in oktober 2018 is de Berichtenbox app van MijnOverheid al meer dan 2 miljoen keer gedownload. En de waardering in de app stores is erg hoog: 4,5 op een schaal van 5!

Start pilot servicezuil voor verhoging veiligheidsniveau

Burgers met een Android-smartphone of tablet voeren de eenmalige ID-check zelf uitvoeren uit de DigiD app. Voor apparaten zonder NFC-lezer, zoals een iPhone of iPad, is de DigiD servicezuil een oplossing. Eind mei 2019 is de pilot DigiD servicezuil van start gegaan.

Europees inloggen (eIDAS)

EU-lidstaten hebben afgesproken dat burgers en bedrijven in Europa bij elkaars publieke digitale dienstverleners kunnen inloggen met Europees erkende inlogmiddelen. Logius voert regie op de keten van gegevensuitwisseling tussen de lidstaten. Een groot aantal Nederlandse dienstverleners zoals gemeenten, Pensioenfondsen, SVB en UWV is aangesloten op de eIDAS-infrastructuur en het gebruik blijft stijgen.

Voor organisaties

Basisregistraties: sneller wijzigen

Sinds medio februari gebruiken het CIBG en het Handelsregister van de KvK als eerste de nieuwe Digilevering Open Source omgeving. Digilevering is het abonnement op wijzigingen in basisregistraties die voor een organisatie belangrijk zijn. Door aansluiting op de nieuwe omgeving ontvangen organisaties sneller berichten én kan het aantal verzonden berichten worden vergroot. Dat is handig bij piekmomenten.

Digitoeankelijk

Vanaf 2019 moeten websites en mobiele apps van de overheid gefaseerd aan toegankelijkheidseisen gaan voldoen. Logius gaat structureel monitoren in hoeverre overheidsinstanties voldoen aan de gestelde eisen. Overheidsorganisaties moeten voor iedere website een toegankelijkheidsverklaring invullen en publiceren. Logius heeft in 2019 een invulassistent ontwikkeld waarmee organisaties op eenvoudige wijze een toegankelijkheidsverklaring kunnen maken die voldoet aan de wettelijke eisen.

Hulp bij e-factureren

Vanaf 1 augustus 2019 accepteren de meeste organisaties binnen de Rijksoverheid enkel nog e-facturen. Om ondernemers te helpen die nog niet bekend zijn met e-factureren heeft de Rijksoverheid een online adviestool ontwikkeld: de e-factuurwijzer. Logius heeft geadviseerd over de inhoud en is betrokken bij de totstandkoming hiervan. Door de e-factuurwijzer in te vullen kunnen ondernemers in vijf minuten zien wat ze moeten doen om een e-factuur aan het Rijk te kunnen sturen.

Digimelding: basisregistraties op orde

188 gemeenten zijn aangesloten op Digimelding en kunnen nu geautomatiseerd correcties op basisregistraties melden. Terugmeldingen zijn belangrijk om de kwaliteit van registraties te verbeteren.

API live

Logius heeft een API (Application Programming Interface) gebouwd voor de Centrale OIN-Raad-pleegvoorziening. Hiermee kunnen andere overheden altijd actuele Organisatie Identificatie Nummers (unieke identificerende nummers voor overheidsorganisaties) ophalen voor hun dienstverleningsprocessen. Voorheen kon dit alleen handmatig via de website of met een bestand dat periodiek gecontroleerd moest worden.



De diensten van Logius



Toegang

De toegangsdiensten en certificaten van Logius geven veilig online toegang tot de digitale overheid:

- DigiD
- DigiD Machtigen
- eHerkenning
- eIDAS
- Idensys
- Machtigingenregister
- MijnOverheid
- PKloverheid
- Routeringsvoorziening
- Uitbreiding Machtigen



Standaarden en Stelsels

De standaarden en stelseldiensten die Logius beheert, zorgen voor één taal binnen de digitale overheid:

- Digimelding
- Digikoppeling
- Digilevering
- Diginetwerk
- DigiToegankelijk
- IPv6
- Open standaarden
- Stelselcatalogus



Gegevens uitwisselen

Overheden en organisaties kunnen veilig gegevens met elkaar uitwisselen met de volgende diensten van Logius:

- BSNk PP
- DigiInkoop
- Diginetwerk Mail
- Digipoort
- E-factureren
- Organisatie-identificatienummer (OIN)
- Overheidsgegevens.nl
- Samenwerkende Catalogi
- Standard Business Reporting (SBR)

Lees meer over de diensten van Logius op: www.logius.nl/diensten



“Nu kunnen we MijnOverheid gewoon gebruiken zoals het hoort”

Harry en Jeanne belden de klantenservice. Lees meer over hun ervaring in het Logius Jaarverslag.

“Dankzij Single Window hoeft de reder zijn ETA slechts één keer te melden. Single Window stuurt vervolgens automatisch de informatie naar diverse instanties.”

Inge ontzorgt schippers en reders. Lees meer over hoe ze dit doet in het Logius Jaarverslag.

“Post van de overheid kan ik direct in de app lezen. Zo’n digitaal overzicht is erg prettig”

Bart vertelt over zijn ervaringen met de Berichtenbox app in het Logius Jaarverslag.



