



Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Stand van de Uitvoering 2022

De aanzet van Logius voor een gesprek tussen
politiek, beleid en uitvoering over hoe de publieke
dienstverlening beter kan



Inleiding

Logius¹ gelooft in een overheid die altijd, overal en voor iedereen beschikbaar en toegankelijk is. Daarom bieden we publieke organisaties producten en diensten waarmee we er samen voor zorgen dat burgers en bedrijven digitaal zaken kunnen regelen met de overheid.

We merken dat het steeds ingewikkelder wordt om de dienstverlening draaiende te houden én te werken aan vernieuwing. Wat we aan beheer en continuïteit van de bestaande dienstverlening doen, gaat goed. Dat is onder meer merkbaar in een zeer hoge beschikbaarheid van onze voorzieningen. Het lukt ons ook om aan vernieuwingen te werken, al lopen we hierbij tegen grenzen aan en tegen knelpunten op. Daardoor kunnen we minder waarde toevoegen aan de ontwikkeling van de publieke dienstverlening aan burgers en bedrijven. Dit laten we in de Stand zien door bij vier dilemma's stil te staan:

- Arbeidsmarkt & ambitie;
- Focus: goed en duurzaam;
- Samenwerking beleid en uitvoering;
- Complexiteit versus in eenvoud.

Vanuit onze ervaring gaan we in op deze meerjarige dilemma's. Hierbij staan we stil bij wat goed is gegaan, wat niet goed is gegaan en wat ons betreft echt anders moet. Met de doelstelling van het programma Werk aan Uitvoering in ons achterhoofd, hebben we in het bijzonder aandacht voor burgers en bedrijven en voor complexiteit in de samenwerking met andere organisaties.

Logius maakt als uitvoeringsorganisatie onderdeel uit van de bestuurlijke driehoek. Logius heeft hierin de rol van opdrachtnemer. In de driehoek zitten verder de opdrachtgever (de directie Digitale Overheid van het ministerie van BZK) en de eigenaar (de plaatsvervangend Secretaris-Generaal van BZK).

We gaan vooral in op knelpunten in de uitvoering die niet binnen de bestuurlijke driehoek kunnen worden opgelost. We adresseren dus de knelpunten die aandacht van de Tweede Kamer en de bewindspersoon vragen. Knelpunten in de uitvoering die we in de bestuurlijke driehoek kunnen oplossen, worden meegenomen in de reguliere overleggen.

In deze stand van de uitvoering kijkt Logius in de spiegel door te benoemen wat niet goed ging en ook wat echt anders moet, maar veel doen we in samenwerking. Anders gezegd, de dilemma's spelen in de dagelijkse praktijk van eigenaar, opdrachtgever en opdrachtnemer en oplossingen zijn alleen in gezamenlijkheid mogelijk. We zoeken hierin de scherpte op. Zo hopen we in openheid de kansen te creëren om gezamenlijk te leren, de uitdagingen bespreekbaar te maken en waar nodig met de politiek verbeteringen aan te brengen.

1: Per 1 januari 2023 zijn Logius en KOOP samengegaan. Deze stand van de uitvoering van 2022 ziet nog niet op KOOP.



Dilemma 1: Arbeidsmarkt en ambitie

Beschrijving dilemma

Net als veel andere overheidsorganisaties, heeft Logius te maken met krapte op de arbeidsmarkt. Mensen zijn ons belangrijkste werkkapitaal, maar intussen is nu zo'n 20% van de formatieplaatsen onbezet. Dit probleem speelt al lange tijd in de IT-sector, waarbij overheidsorganisaties concurreren met elkaar. Gecombineerd met de onverminderd hoge ambities geeft dit een dilemma in de uitvoering. Dit voert de druk op bij de Logius medewerkers. Dit is niet duurzaam. Logius slaagt er lastig in om de verambtelijkingsopgave in te vullen.

Terugblik 2022

In 2022 heeft Logius ondanks de personeelstekorten weer de continuïteit van de dienstverlening geleverd die iedereen mag verwachten: de beschikbaarheid van onze diensten en producten lag over de hele linie op of boven de norm (99,8%). Ook hebben we een professionaliseringslag gemaakt met onze arbeidsmarktcommunicatie en is de interne bezetting toegenomen. We zijn in 2022 te ambitieus geweest met het aannemen en inplannen van werk. Er kwam veel op ons af: het eerste GDI-programmeringsplan, de werkagenda van de staatssecretaris, de migratie van de infrastructuur en andere vernieuwingen die reeds gepland stonden. Dit bleek niet allemaal haalbaar.



Voorbeelden bij dilemma 1. Arbeidsmarkt en ambitie

Voorbeeld: Personeelstekort is een breed probleem

Wat ging goed?

Logius heeft een EVP (Employer Value Proposition) onderzoek gedaan waarvan een van de conclusies was dat Logius een lage naamsbekendheid heeft. Naar aanleiding hiervan is een awareness campagne gestart en strategisch doelgroepenbeleid tot stand gekomen. 78% van de bezoekers op de Werken bij Logius website komt hier nu via een campagne, en 32% van de bezoekers klikt door binnen de site. Dit zijn mooie eerste resultaten. Ook is in veertien teams de interne bezetting toegenomen en zijn er 26 extern ingehuurde medewerkers als ambtenaar in dienst gekomen.

Wat ging niet goed?

In de eerste en laatste maanden van 2022 was het percentage aangenomen telefoontjes en de wachttijd bij de eerstelijnsondersteuning van het Klantcontactcentrum ver onder de norm. Het Klantcontactcentrum van Logius helpt mensen bij het gebruiken van DigiD, MijnOverheid en DigiD Machtigen, de eerstelijns ondersteuning is ingekocht door Logius. Begin 2022 kwam dit vooral door de vele vragen n.a.v. het gebruik van de

coronacheck-app, maar vanaf de zomer liepen de wachttijden fors op terwijl er geen verhoogde vraag was. Krapte op de arbeidsmarkt van callcentermedewerkers is de belangrijkste oorzaak daarvan. Inmiddels is er een verbeterplan, dat uitgevoerd wordt en er is verbetering zichtbaar.

Ook had juist het recruitmentteam van Logius te maken met onderbezetting door krapte op de arbeidsmarkt. Deze capaciteitsbeperking had effect op de werving voor de hele organisatie. Ook heeft de langetermijnwerving hierdoor te weinig aandacht gekregen.



Voorbeelden bij dilemma 1. Arbeidsmarkt en ambitie

Voorbeeld: Grenzen aan ambities

Wat ging goed?

Meerdere bewindspersonen geven nu achtereenvolgens prioriteit aan digitale inclusie. Zo'n langdurige politieke focus vertaalt zich in resultaten in de uitvoering. Dan zie je dat ambities waargemaakt worden. We geven hiervan drie voorbeelden: de A-status toegankelijkheid, verbeteringen voor ouderen en videobellen voor DigiD.

In 2022 leverde onze inzet op het verbeteren van de toegankelijkheid van de meest gebruikte sites en apps twee keer de A-status (= volledig toegankelijk) op: voor DigiD Machtigen en de website MijnOverheid.

In mei is onderzoek gedaan met ouderen naar hun ervaringen met DigiD, MijnOverheid en de website van DigiD Machtigen. In gesprek met ouderen en helpers van ouderen zijn knelpunten in kaart gebracht. Op basis van deze informatie verbeteren we deze applicaties verder, zodat de toegankelijkheid en gebruiksgemak verder groeien.

Daarnaast kunnen Nederlanders en EER-burgers die in het buitenland wonen, hun DigiD via videobellen activeren via Nederland Wereldwijd. Tot nu toe kon dit alleen gedaan worden bij een fysieke DigiD-balie van een beperkt aantal consulaten of ambassades. Na een proef van ruim een half jaar biedt Nederland Wereldwijd het videobellen voor een DigiD activatie vanaf 14 maart 2022 structureel aan. Deze dienstverlening is een samenwerking van het ministerie van Buitenlandse Zaken en Logius.

Wat moet anders?

Ambities en doelstellingen binnen het krachtenveld van de bestuurlijke driehoek, de sturing van de digitale overheid ('MIDO'), de staatssecretaris en de politiek lopen te veel uit elkaar. Dat leidt tot de eerder genoemde opstapeling van ambities, en daaruit voortkomende opdrachten voor Logius. Het is nodig om de ambities en doelstellingen van al deze partijen meer met elkaar in lijn te brengen. Volgens ons vraagt dat meer samenwerking tussen politiek, beleid en uitvoering. Zo kan een haalbaar pakket aan ambities ontstaan waarbij rekening gehouden wordt met de beschikbare capaciteit, met een meerjarig perspectief.



Dilemma 2. Focus: goed en duurzaam

Beschrijving dilemma

Door gebrek aan focus ontstaat druk op de uitvoering. Naast beleidsinitiatieven en wet- en regelgeving vereisen het beheer, het steeds breder gebruik en de continuïteit van de dienstverlening van Logius ook tijd, geld en aandacht. Op de meerjarige programmering staat al veel vernieuwing gepland om waarde toe te voegen voor de digitale overheid. In de praktijk komen er daarnaast veel nieuwe en vaak weinig integrale en goed uitgewerkte opdrachten op de uitvoering af, zowel bij Logius alsook bij de publieke dienstverleners die onze producten en diensten afnemen.

Dit zorgt voor complexiteit in de realisatie en maakt dat het werken aan duurzame oplossingen onder druk staat. Dit werkt plannen op scenario's zonder tegenvallers in de hand, waardoor er in de basis geen ruimte is voor tegenvallers of andere oplossingsrichtingen. Hetzelfde geldt voor oplossingsrichtingen die mogelijk duurzamer van aard zijn of beter gericht zijn op de toepasbaarheid voor burgers of bedrijven. Er is geen ruimte om dat soort zaken te onderzoeken.

Terugblik 2022

Met de kennis van nu speelde dit dilemma in 2022 in ieder geval op twee momenten. Ten eerste bij de overstap van de huidige infrastructuur naar een nieuwe infrastructuur om toekomstvast, wendbaar en schaalbaar te zijn. In dit traject heeft Logius begin 2022 een pas op de plaats gemaakt om belemmerende punten op te lossen¹. Met focus en een Logiusbrede inzet zijn deze punten opgelost, zodat we de werkzaamheden aan het einde van het jaar konden hervatten. Daarnaast zagen we in de tweede helft van 2022 de werkvoorraad voor 2023 steeds verder toenemen, waarop een haalbaarheidstoets is gedaan.

In beide gevallen was vanzelfsprekend afstemming nodig binnen de driehoek. Echter, beide momenten vroegen zo veel tijd aan uitleg, ambtelijke afstemming en extra rapportages dat dit afleidde van het zetten van stappen voorwaarts. Verder heeft Logius ook in 2022 gezien dat er veel politieke aandacht is voor vernieuwingen met een hoge realisatiesnelheid. Tegelijkertijd is er beperkte aandacht voor beheer, steeds breder gebruik en continuïteit van de bestaande dienstverlening, waarmee burgers en bedrijven altijd en overal zaken kunnen doen met de overheid.

1: De Tweede Kamer is op 27 juni en 18 oktober 2022 geïnformeerd over de stand van de uitvoering infrastructuur Logius.



Voorbeelden bij dilemma 2. Focus: goed en duurzaam

Voorbeeld: Migratie infrastructuur

Een groot en belangrijk deel van ons werk is om de dienstverlening betrouwbaar en beschikbaar te houden, zodat burgers en bedrijven altijd en overal hun zaken kunnen doen met de overheid, nu en in de toekomst. Hierin wordt voortdurend geïnvesteerd in het kader van life cycle management. Om dit in de toekomst beter mogelijk te maken is in 2019 de vernieuwing van het IT-fundament in gang gezet. We zijn bezig met de overstap van de huidige infrastructuur naar een nieuwe infrastructuur om toekomstvast, wendbaar en schaalbaar te zijn. In het voorjaar van 2022 kwamen belemmerende problemen bij de voorbereidende werkzaamheden van de overstap aan het licht.

Het tegelijkertijd voorbereiden van de migraties en het oplossen van de belemmerende punten op de nieuwe infrastructuur zorgde voor een gebrek aan focus. Daarom is besloten om een pas op de plaats te maken en de migraties en voorbereidingen daarvan stop te zetten (migratiepauze) en volledig te focussen op het inventariseren en oplossen van de belemmerende punten. Inmiddels is er voortgang op het oplossen van de belemmerende punten en worden deze momenteel technisch gevalideerd. Daarom is de migratiepauze opgeheven en zijn de voorbereidingen weer opgestart.

Voorbeeld: DigiD substantieel voor mensen zonder Nederlands identiteitsdocument

Wat ging niet goed?

Mensen zonder Nederlands identiteitsdocument (naar schatting 4 miljoen gebruikers van DigiD) kunnen op dit moment hun DigiD niet opwaarderen naar niveau substantieel. Voordat deze ontwikkeling van start kan, hebben we beleid en (aangepaste) regelgeving nodig die nu nog niet beschikbaar zijn.

Wat moet anders?

Om wel DigiD substantieel te kunnen verstrekken aan deze mensen zijn regelgeving, technische en organisatorische oplossingen nodig nodig voor het verifiëren van hun identiteitsdocument, zoals een balieproces of een digitaal balieproces. Logius vraagt hiervoor aandacht bij beleid en ketenpartners.



Dilemma 3. Samenwerking beleid en uitvoering

Beschrijving dilemma

Door de scheiding van beleid en uitvoering is de onderlinge samenwerking heel belangrijk. Logius is tevreden met de huidige aandacht voor de emancipatie van de uitvoering. Echter, de vertaling van wettelijke regels die wij met elkaar moeten uitvoeren naar specificaties voor ICT-systemen is een ingewikkeld en vaak moeizaam proces, mede omdat beleidsjuristen en ICT-ontwerpers elkaars taal en wereld onvoldoende delen.

Verder blijkt in de praktijk dat wet- en regelgeving vaak te complex, gedetailleerd en voorschrijvend is. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het tot in detail vaststellen wat wel en niet kan en hoe het moet werken. Zo ontstaat bij vernieuwingen het risico dat de wet aangepast moet worden. En dat kost tijd.

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

Terugblik 2022

2022 was op veel manieren een overgangsjaar: de MIDO governance ging in werking, er trad een nieuwe kabinet aan met een bewindspersoon met digitalisering expliciet in haar portefeuille en er waren organisatorische veranderingen binnen het beleidsdepartement. Dat het een overgangsjaar was, heeft Logius gemerkt in de samenwerking.

In 2022 zijn Logius en beleid steeds in dialoog geweest en is er in gezamenlijkheid een Opdrachtgever-Opdrachtnemeroverleg ingericht. Daarbij merkte Logius dat het soms moeite kostte om met de opdrachtgever tot het goede gesprek te komen en zo tot overeenstemming te komen wat er moet gebeuren voor een betere digitale dienstverlening aan burgers en bedrijven.

Daarnaast realiseert Logius zich dat het beleid en andere spelers in haar omgeving soms laat geïnformeerd heeft over knelpunten, waardoor zij zich verrast voelden.

In de samenwerking missen we nog regelmatig contact met de staatssecretaris. De beleidsopdrachtgever spreekt meestal namens Logius, maar door vaker direct contact kunnen we knelpunten en successen duidelijker overbrengen aan de staatssecretaris en zo meer een geëmancipeerde uitvoeringsorganisatie zijn.



Voorbeelden bij dilemma 3. Samenwerking beleid & uitvoering

Voorbeeld: Moeizaam gesprek over programma Toegang

Wat ging niet goed?

Rondom het programma Toegang is er sprake van onrust en onduidelijkheid in het gesprek tussen de beleidsdirectie en Logius. Enerzijds liggen hier verschillen in zienswijze, door verschillende expertises, binnen Logius mede aan ten grondslag. Anderzijds komen beleid en uitvoering samen niet tot het goede gesprek over waar we nu staan, wat de stip op de horizon is en hoe de weg daar naartoe eruitziet.

Voorbeeld: Een goed gesprek en nieuwe stappen na gezamenlijke constatering dat dit nodig was

Wat ging goed?

Naar aanleiding van onder andere discussies over de haalbaarheidstoets bleek dat er behoefte was aan een gesprek over rollen, taken en verantwoordelijkheden binnen de driehoek. Dit gesprek zijn we samen met de opdrachtgever en de eigenaar aangegaan.

Wat kan anders?

Het gesprek over rollen, taken en verantwoordelijkheden wordt gevoerd. Het gezamenlijk omarmen van het stewardshipmodel, kan extra handvatten bieden bij het verbeteren van de verhouding en het maken van afspraken over rollen, taken en verantwoordelijkheden. Het stewardshipmodel, dat genoemd wordt in de WAU rapporten en de werkagenda publieke dienstverlening beschrijft een gelijkwaardige benadering waarbij iedere partij vanuit zijn eigen kracht en specialisme bijdraagt aan de gezamenlijke opgave.



Dilemma 4: Complexiteit versus in eenvoud

Beschrijving dilemma

De complexiteit in de dienstverlening van Logius zit er met name in dat de wens en neiging bestaat om digitaal alles volledig in te regelen. Dit is opvallend omdat dit niet gebeurt in de niet-digitale wereld. Denk aan een briefje dat een kind meekrijgt als hij niet kan gymen. Van dat briefje is niet zeker dat het echt door een ouder of verzorger is geschreven, en dat die persoon ook de zeggenschap over het kind heeft. Betrouwbaarheid en veiligheid staan hier op gespannen voet met bruikbaarheid.

Logius is continu op zoek naar de beste balans hiertussen. Dit levert een complex geheel op en drijft ons verder af om het 'in eenvoud' te doen. Terwijl burgers en bedrijven juist bij gebaat zijn bij oplossingen die 'in eenvoud' zijn. De opdracht aan onszelf om alles in eenvoud te doen, is nog is complexer mede door het dynamisch krachtenveld waar Logius onderdeel van is.

Want die andere complexiteit gaat over de omgeving van Logius. Wij zijn onderdeel van de bestuurlijke driehoek én wij hebben direct te maken met afnemers die onze bouwstenen voor de digitale overheid (zoals DigiD) inzetten in hun dienstverlening aan burgers en bedrijven. Afnemers zijn



Dilemma 4. Complexiteit versus in eenvoud

publieke dienstverleners als het UWV, de Belastingdienst en gemeenten. Met onze opdrachtgever, de publieke dienstverleners en andere opdrachtnemers voor bouwstenen van de digitale overheid overleggen we in de Programmeringsraad GDI (PGDI).

Vanuit de samenleving gezien bestaat er één digitale overheid. Achter dit ene beeld gaat een wereld schuil van vele publieke dienstverleners, organisaties met een publieke taak en beleidsmakers. Veel vraagstukken van de digitale overheid vereist een systeemoplossing waar veel organisaties en ketens onderdeel van uitmaken.

Terugblik op 2022

In 2022 hebben complexiteit en ketenafhankelijkheden veel tijd en energie gevraagd. Een oplossing voor burgers en bedrijven in eenvoud neerzetten kan intensief en vol belemmeringen zijn.

We geven twee voorbeelden uit het programma Vertegenwoordigen. Ten eerste de gezagsmodule: een oplossing in eenvoud waarmee het gezag van een ouder over een kind in een keer aan te tonen is. Het tweede voorbeeld is wettelijke vertegenwoordiging, waarbij de complexiteit met name zit in het organiseren en in mindere mate in de techniek.

Verder speelde in 2022 een ander voorbeeld van 'complexiteit versus in eenvoud' om te komen tot een brief aan mensen die DigiD gebruiken met alleen gebruikersnaam en wachtwoord (2).

(2): De Tweede Kamer is hierover op 22 november 2022 geïnformeerd met de Kamerbrief over burgers informeren omtrent verhoging authenticatieniveau overheidsdiensten DigiD.



Voorbeelden bij dilemma 4. Complexiteit versus in eenvoud

Voorbeeld: Programma Vertegenwoordigen

Wat ging goed?

Een voorbeeld van een oplossing in eenvoud is de pilot met de Gezagsmodule die door het programma Vertegenwoordigen is ontwikkeld. De Gezagsmodule zorgt dat de marechaussee op Schiphol beter in staat is om ontvoering van kinderen te voorkomen. Ook kan de politie bij incidenten waar kinderen bij betrokken zijn, sneller bepalen wie er gezag over het kind heeft. Door de Gezagsmodule kunnen de marechaussee en politie namelijk eenvoudig digitaal controleren dat de ouder gezag heeft over het kind. Hiermee is het gebruiksgemak, voor ouders en marechaussee en politie vergroot, en is de snelheid en de zekerheid toegenomen.

Wat ging niet goed?

Burgers hebben behoefte aan machtigingsvoorzieningen voor ouderlijk gezag en wettelijke vertegenwoordiging. De digitale overheid is nog niet zover dat we die kunnen leveren. Er zijn veel organisaties betrokken bij de ontwikkeling van een systeem waarin deze voorzieningen kunnen worden toegepast.

Het gaat om bijvoorbeeld de Rechtspraak die in een register bijhoudt welke persoon welke wettelijk vertegenwoordiger heeft,

de Belastingdienst, het UWV, de gemeente en vele andere organisaties die als dienstverlener te maken hebben met burgers met een wettelijk vertegenwoordiger, het beleidsdepartement dat de onderliggende wetgeving maakt en Logius die de voorziening bouwt.

Al deze organisaties dragen bij aan de juiste stappen, maar er is veel afstemming nodig. Omdat de informatie waar het om gaat erg gevoelig is, is het noodzakelijk dat de processen zorgvuldig worden ingericht, dat de registers met grote nauwgezetheid worden geoptimaliseerd en bijgehouden en dat de (wettelijke) grondslag voor alle onderdelen van het systeem goed geregeld is. Hier zitten onderlinge afhankelijkheden in en daarom kost het erg veel tijd.

Met zoveel verschillende organisaties met elk hun eigen opdracht en prioriteringsproblematiek lukt het de digitale overheid als geheel niet om snel genoeg grote stappen te zetten om te voorzien in de behoefte van de burger.



Voorbeelden bij dilemma 4: Complexiteit vs in eenvoud

Voorbeeld: Brief extra controlestap bij inloggen met DigiD

Wat ging goed?

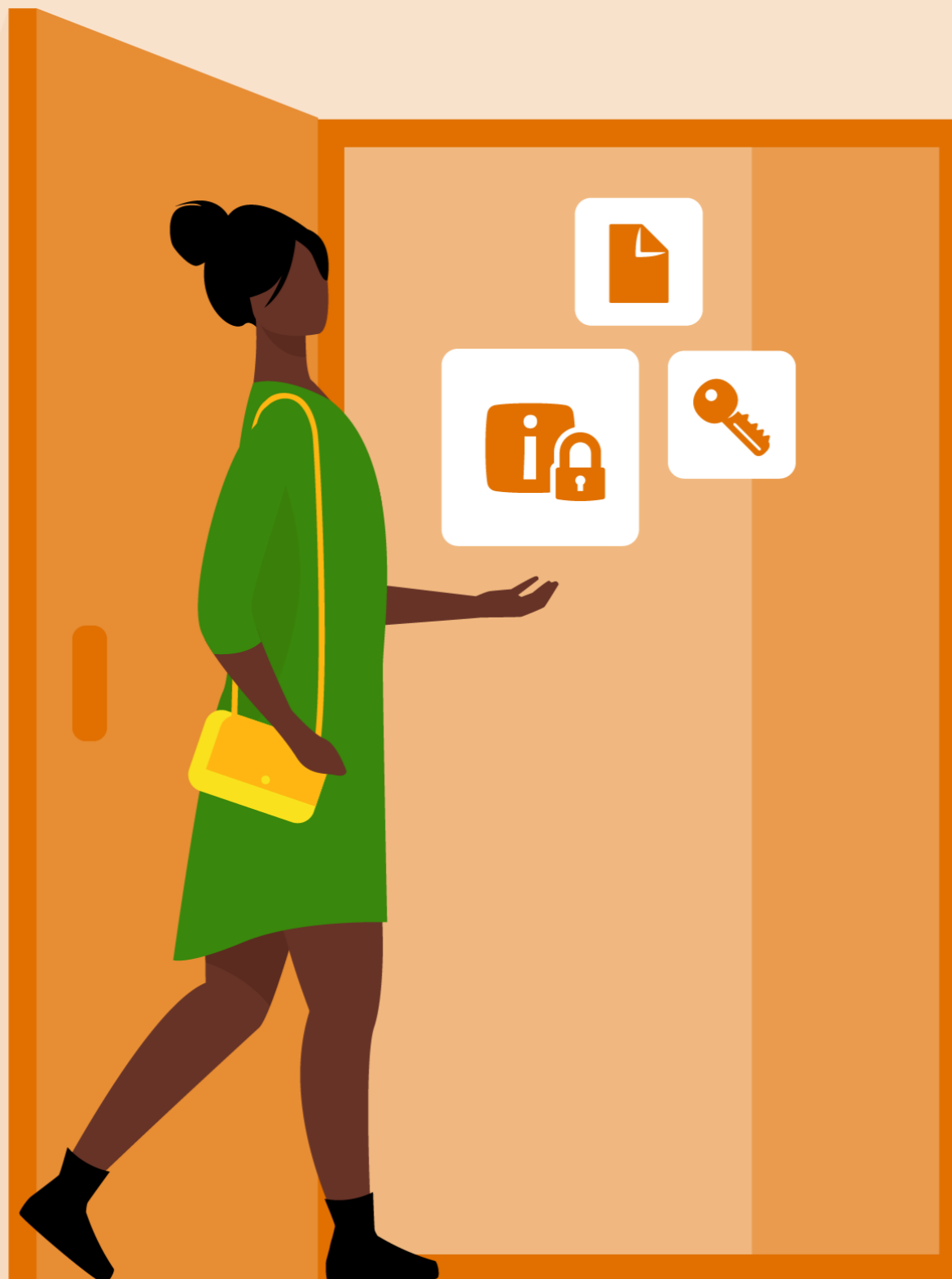
Om DigiD veilig te houden is het steeds minder vaak mogelijk om bij DigiD met alleen gebruikersnaam en wachtwoord in te loggen. Steeds vaker moet hierbij een code worden ingevoerd die via SMS wordt ontvangen, of moet de DigiD-app worden gebruikt. Om deze overgang duidelijk en makkelijker te maken heeft Logius gebruikers van DigiD per brief geïnformeerd hoe zij een extra controlestap voor het inloggen kunnen aanzetten. Dat lijkt een oplossing 'in eenvoud', maar...

Wat ging niet goed?

Het voorbereiden van deze brief heeft heel veel tijd gekost. Dit kwam door het ontbreken van een directe wettelijke grondslag voor Logius om met de gebruikers van DigiD te communiceren voor dit doel en de wens om dit zorgvuldig te doen. Er was daarvoor vrijwel voortdurend veel afstemming nodig met collega's binnen en buiten BZK.

Wat moet anders?

Het regelen van een grondslag voor Logius om burgers en bedrijven te informeren in dergelijke situaties, is een concreet punt van aandacht waarmee in de toekomst werk en onduidelijkheid bespaard kan worden. Zo kan Logius zorgvuldig en 'in eenvoud' deze dienst verlenen.





Vervolg

Werk aan Uitvoering is een overheidsbreed programma ter verbetering van de publieke dienstverlening. Om beter aan te sluiten op de behoeften van burgers en ondernemers. De digitale dienstverlening van de overheid aan burgers en bedrijven maakt gebruik van de bouwstenen van Logius, zoals DigiD, MijnOverheid en Digipoort. Hierdoor hebben we vooral contact met de publieke dienstverleners. Daarom liggen de constatering en oplossingsrichtingen die we in deze Stand benoemen vooral op het gebied van samenwerking binnen de overheid.

We zetten in op het goede gesprek in de driehoek en in het OGON, op weg naar betere samenwerking met respect voor elkaars rollen en verantwoordelijkheden op gelijkwaardige basis. Waar deze gesprekken nog niet voldoende op gang komen, blijven we hierop aansturen. Ook streven we naar regelmatig contact met de staatssecretaris om belangrijke knelpunten en oplossingsrichtingen te bespreken. In januari 2023 is hier al een start mee gemaakt.

Waar de juiste weg al ingeslagen is, gaan we daarop door. Zo blijven we bezig met professionele arbeidsmarktcommunicatie en strategische capaciteitsplanning. Ook werken we ondanks de complexiteit die we tegenkomen door aan oplossingen in eenvoud. Geleerde lessen neemt Logius mee. We zijn scherp op onze werkvoorraad en zijn ons bewust dat we onze omgeving soms eerder moeten informeren.