

# Sociale Digitale Standaard

Stichting Digitaal  
Burgerschap Nederland

**DBN** Stichting Digitaal  
Burgerschap Nederland

Een initiatief van Dutch Digital Agencies

# Inleiding

Digitale communicatie is nauw verweven met leven, werken en welzijn van alle mensen. Dat feit verbindt burgers, overheden en (semi)publieke organisaties onlosmakelijk met elkaar. Elke dag opnieuw onderhouden zij een fijnmazige relatie. Cruciaal voor de kwaliteit hiervan is de digitale dienstverlening. Die moet betrokken zijn op mensen en, sterker nog, uitgaan van hun leven, werken en welzijn. Dat verlangt een inclusief proces van continue burgerparticipatie.

Hoe geef je als burgers, overheden en (semi)publieke organisaties vorm aan dit proces? Hiervoor presenteert stichting Digitaal Burgerschap Nederland (DBN)<sup>1</sup> de Sociale Digitale Standaard (SDS) 1.0. DBN, een initiatief van brancheorganisatie Dutch Digital Agencies (DDA), doet dat in het verlengde van het Nederlandse overheidsbeleid. Ook is de SDS een praktische uitwerking van de Verklaring omtrent Digitale Rechten en Beginselen<sup>2</sup> die de Europese Commissie in januari 2022 publiceerde.

De Sociale Digitale Standaard biedt normen voor toepassingen in concrete digitale dienstverlening en communicatie, zoals websites en applicaties. Vanuit publieke waarden stelt de SDS de burger centraal in zijn relatie met (semi)overheden. Aanbevelingen voor (semi)overheden en de digitale sector doet de SDS vanuit zes kernbegrippen. De SDS wil zo bijdragen aan steeds betere digitale dienstverlening en communicatie tussen burgers en (semi)overheden.

Voor het ontwikkelen van de Sociale Digitale Standaard raadpleegde stichting DBN vele deskundigen aan de kant van burgerparticipatie en politiek, overheden, wetenschap, recht en digitale sector, evenals tal van documenten. De SDS, een handzaam overzicht van veelal bestaande inzichten, is uit de aard van de zaak een dynamisch document. Op basis van nieuwe inzichten en relevante ontwikkelingen houdt DBN de SDS regelmatig actueel.

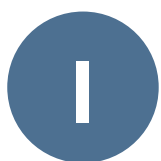
<sup>1</sup> [www.digitaalburgerschapnederland.nl](http://www.digitaalburgerschapnederland.nl)

<sup>2</sup> [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/nl/ip\\_22\\_452](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/nl/ip_22_452)

# Kernbegrippen van de Sociale Digitale Standaard 1.0

De Sociale Digitale Standaard (SDS) 1.0 onderscheidt zes kernbegrippen die een facet van goede dienstverlening en communicatie belichamen.

- I** **Ontwikkel- en ontwerpproces**  
Ontwikkel ik dienstverlening waarin de behoeften van burgers als gebruikers centraal staan? (pagina 4)
- II** **Toegankelijkheid**  
Is mijn dienstverlening toegankelijk en gebruiksvriendelijk voor iedereen? (pagina 5)
- III** **IT**  
Bouw ik mijn digitale dienstverlening op een goed fundament? (pagina 7)
- IV** **Organisatie**  
biedt mijn organisatie de voorwaarden voor goede dienstverlening? (pagina 8)
- V** **Onderzoek**  
Wat vinden gebruikers van mijn dienstverlening? (pagina 9)
- VI** **Transparantie en verankering in het (bestuurs)recht**  
Is inzichtelijk hoe ik tot besluiten kom en voldoe ik aan de wettelijke vereisten? (pagina 10)
- B** **Bijlage SDS 1.0**  
Achtergronden en overwegingen (pagina 11)



# Ontwikkel- en ontwerpproces

- 1** Ontwerp vraaggestuurd: neem de behoefte van de burger/de samenleving als vertrekpunt en niet jouw product/dienst. Wees je er hierbij van bewust dat er verschillende behoeftes zijn en dus ook oplossingen.
- 2** Begin elk ontwerpproces voor dienstverlening met in kaart brengen van de vraag van de samenleving van vandaag. Baseer je dus niet op je eigen bestaande processen; die zijn misschien achterhaald.
- 3** Betrek gebruikers vroegtijdig bij het ontwikkelen van dienstverlening om scherp te krijgen wat je wel en niet moet doen (burgerconsultatie).
- 4** Kijk kritisch naar je doelgroep(en) en heb niet de ambitie om één oplossing te ontwerpen die werkt voor iedereen. Als je de eindgebruiker centraal stelt, betekent dat mogelijk dat je meerdere oplossingen moet ontwerpen.
- 5** Digitale dienstverlening is niet voor elke behoefte het antwoord. Stel daarom altijd de vraag: is app of juist een site nodig en geschikt, of kan de overheid beter op een andere manier in deze behoefte voorzien?
- 6** Werk in co-creatie of organiseer tweerichtingsverkeer in het ontwikkelproces, bijvoorbeeld via gebruikersgroepen, supergebruikers of burgerpanels (peer groups), en blijf op die manier doorontwikkelen tijdens het gebruik.
- 7** Ontwerp niet alleen met oog voor de voorkant (website of app), maar ook voor de bijbehorende werkprocessen in de organisatie; herontwerp ook werkprocessen waar nodig (het principe van service design).
- 8** Besteed aan in termen van einddoelen wat wil je dat een opdrachtnemer oplevert? niet door (gedetailleerd) voor te schrijven hoe een opdrachtnemer tot de gevraagde einddoelen moet komen.
- 9** Onderzoek wat een goed proces is om te uit te werken en te organiseren wat je wilt.
- 10** Geef invulling aan het recht op toegang tot en zinvol contact met de overheid (zie uitwerking onder 'II Toegankelijkheid').



# Toegankelijkheid

- 11** Zorg voor een intuïtief ontwerp (waaronder consistentie in ontwerp, aansluiten bij actuele en algemeen bekende beeldtaal/iconen en ontwerpprincipes voor websites en apps, zodat het logisch aanvoelt voor de gebruiker en niet alleen voor de expert).
- 12** Zorg voor begrijpelijk taalgebruik (niveau B1).
- 13** Geef de meest gevraagde producten/diensten een prominente plek (werk bij voorbeeld met toptaken) en scheid dienstverlening duidelijk van andere vormen van content met andere doelen.
- 14** Geef aan wat de gebruiker kan verwachten: geef aan hoeveel tijd iets kost, geef de gebruiker bevestiging tijdens het proces van digitale dienstverlening, en/of informatie over het vervolg na afronden van een transactie.
- 15** Maak het mogelijk dat de gebruiker zich slechts eenmaal dient te identificeren of authenticeren voor toegang tot diensten. Doe dit binnen de grenzen van de wet en regelgeving op het gebied van privacy. **3**
- 16** Maak eenvoudig kunnen inzien en beheren/corrigeren van gegevens mogelijk, en geef (als dat van toepassing is) de gebruiker duidelijk de kans om aan te geven dat hij wil dat de verwerking van zijn gegevens stopt.
- 17** Bied altijd en duidelijk een gebruiksvriendelijk digitaal kanaal en een gebruiksvriendelijk alternatief kanaal (telefoon/loket) met persoonlijke ondersteuning. Hierbij moet het alternatief kanaal ook via het digitale kanaal duidelijk en gemakkelijk vindbaar moet zijn. De inzet van een digitaal kanaal mag nooit betekenen dat (kwetsbare) burgers verstoken blijven van (semi-)publieke diensten, zoals zorg, maatschappelijke ondersteuning of sociale zekerheidsvoorzieningen waarvan zij afhankelijk zijn.

**3** Meer gedetailleerde informatie over de privacyvereisten is te vinden op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens (o.m. 'De AVG in een notendop' en de 'Checklist houd grip op persoonsgegevens'). Ook interessant is de handleiding Privacy by Design van het Centrum informatiebeveiliging en privacybescherming.

- 18** Presenteer waar nodig bij een product/dienst een overzichtelijk aanbod van producten/diensten die er op lijken of een aanvulling vormen.
- 19** Zorg dat eigen digitale dienstverlening in elk geval steeds voldoet aan de voorwaarden voor toegankelijkheid van overheidswebsites en -apps.<sup>4</sup> Maak de inhoud van websites en apps alternatief waarneembaar voor slechtzienden en -horenden.
- 20** Bied waar nodig directe (digitale) gebruiksondersteuning, bijvoorbeeld met gebruiksaanwijzingen voor ingewikkelde formulieren, chat of de mogelijkheid op afstand met de gebruiker mee te kijken.
- 21** Denk aan de mogelijkheid om een beëdigd functionaris aan te stellen die onder geheimhouding namens de hulp vragende burger vertrouwelijke informatie kan inzien en gebruiken.
- 22** Stem ontwerp, taalgebruik en de manier waarop alternatieve kanalen worden aangeboden zoveel mogelijk af op de vragende burger, zeker ook voor doelgroepen die minder geletterd of minder digitaal vaardig zijn.
- 23** Pas een ontwerp ook aan het kanaal aan (multichannel design). Beperk het ontwerp niet tot datgene wat qua bruikbaarheid (usability) passend is voor het minst rijke kanaal (bij voorbeeld mobiel). Benut mogelijkheden op rijkere kanalen (b.v. personal computer).

<sup>4</sup> Zie <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/rijkswebsites/verplichte-richtlijnen/digitale-toegankelijkheid>. De WCAG 2.1 (<https://www.w3.org/TR/WCAG21>) is als internationale standaard voor toegankelijkheid opgenomen in de betreffende Europese richtlijn en geldt ook voor de Nederlandse overheid als richtsnoer.



## IT

- 24** Ontwikkel op basis van open standaarden en moderne codetalen, en indien mogelijk open source, ten behoeve van transparantie en controleerbaarheid.
- 25** Ontwikkel geen monolithisch systeem maar samengesteld opgebouwde, flexibele, schaalbare en veilige oplossingen waarop andere ontwikkelaars eenvoudig kunnen (voort-)bouwen en waarbij duidelijke interfaces gedefinieerd zijn tussen de front-end en back-end van het systeem.
- 26** Zorg voor voldoende documentatie van de broncode.
- 27** Ontwikkel op basis van moderne technologie en houd in de ontwikkeling van meet af aan rekening met toekomstig onderhoud en uitbreidbaarheid.
- 28** Overweeg een opzet die zich oriënteert op service: welke functionaliteit wil je via services beschikbaar stellen aan derden? Welke mogelijkheden zijn er voor data-integratie om publieke data (mits niet persoonsdata) beschikbaar te stellen?
- 29** Overweeg bij grote projecten de inzet van een IT-architect als onafhankelijke professional tussen de opdrachtgever en de aannemende partij.

## **IV** Organisatie

- 30** Stel vast voor welke categorieën producten/diensten het digitale kanaal het voorkeurskanaal is en voor welke (ingewikkelde) producten/diensten niet.
- 31** Zorg dat binnen de organisatie een (beëdigde) functie/functionaris is waar burgers die digitaal niet slagen terecht kunnen om hun probleem op te (helpen) lossen.
- 32** Zorg voor duidelijke regie op digitale dienstverlening (bijvoorbeeld met een regisseur met overkoepelende verantwoordelijkheid die problemen aanpakt die voortvloeien uit organisatorische verkokering binnen de organisatie of met andere overheden).
- 33** Organiseer binnen de organisatie expertise over goede dienstverlening (bv. formulieren) en maak goede voorbeelden eenvoudig toegankelijk.
- 34** Zorg dat ambtenaren in contactfuncties zoveel mogelijk gemakkelijk toegang hebben tot de relevante informatie in het klantdossier om de burger zo goed mogelijk te kunnen helpen, met inachtneming van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en privacy.
- 35** Organiseer goede relaties tussen het digitale loket, de balies en het klantcontactcentrum; welke problemen signaleren deze collega's bij digitale dienstverlening?
- 36** Maak goede afspraken met externe leveranciers over het gebruik van data en het intellectueel eigendom hiervan.





# Onderzoek

- 37** Organiseer je dienstverlening niet op basis van aannames, maar op basis van feiten en onderzoek (doelgroep, behoefte, etc.).
- 38** Doe gebruikersonderzoek bij het ontwerpen van nieuwe e-dienstverlening om na te gaan of burgers erin slagen een transactie af te ronden.
- 39** Monitor continu het gebruik van de meest gevraagde producten/diensten en het slagingspercentage bij invullen (conversie) van digitale formulieren.
- 40** Geef de gebruiker de mogelijkheid direct (digitaal) commentaar te geven.
- 41** Zorg dat de organisatie doorlopend onderzoek doet naar de waardering van gebruikers en maak de resultaten van dit onderzoek openbaar.
- 42** Overweeg zo nodig een ontwikkelstrategie voor optimalisatie: als het in een voorkomend geval niet mogelijk is van meet af aan te voldoen aan alle normen van de SDS, met welke hiervan kun je in dat geval dan het best beginnen en hoe neem je de andere normen vervolgens (stapsgewijs) mee in het uitbouwen ervan?

## VI

# Transparantie en verankering in het (bestuurs)recht

- 43** Houd overzicht en toezicht op het geheel van dienstverlening, het putten uit en verbinden van databestanden: waarom en voor wie gebruik je die, en mag dat?
- 44** Burgers en ondernemers moeten kunnen begrijpen hoe de overheid tot een beslissing komt. Als in een besluit beslisregels of algoritmen zijn gebruikt, meld dan altijd hoe en waarom. En bied de burger het recht op correctie van onjuiste gegevens, evenals een goed en toegankelijk kanaal voor bezwaar en beroep. <sup>5</sup>
- 45** Maak het mogelijk dat burgers zich bij (deels) geautomatiseerde besluiten kunnen beroepen op de tussenkomst van een menselijke beslisser die naar behoren kan ingrijpen en afwijken van het geautomatiseerde resultaat of fouten kan herstellen.
- 46** Als in een besluit gegevens zijn overgenomen van andere overheidsorganen, meld dan altijd welke dat zijn, van welke overheidsorganisatie en waarom.
- 47** Geef altijd aan wie bij de basisgegevens van burgers kan en waarom.
- 48** Voorzie in een aanspreekpunt waarbij burgers altijd hun rechten op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) kunnen uitoefenen en, als er meerdere verwerkingsverantwoordelijken zijn, bij welke zij hiervoor terecht kunnen. Dit voorkomt dat ze verdwalen.
- 49** Wees je ervan bewust dat de burger geen klant of consument is maar iemand met rechten en plichten in relatie tot de overheid.
- 50** Zorg dat dienstverlening van meet af aan voldoet aan de privacywetgeving, regels voor (digitale) toegankelijkheid en bescherming, en grondwettelijke beginselen als recht op gelijke behandeling en verbod op discriminatie.
- 51** Leg maatschappelijk verantwoording af van (de voor- en achterkant van) je dienstverlening.

<sup>5</sup> Zie <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/rijkswebsites/verplichte-richtlijnen/digitale-toegankelijkheid>. De WCAG 2.1 (<https://www.w3.org/TR/WCAG21>) is als internationale standaard voor toegankelijkheid opgenomen in de betreffende Europese richtlijn en geldt ook voor de Nederlandse overheid als richtsnoer.

# Bijlage SDS 1.0

Achtergronden en  
overwegingen

**DBN** Stichting Digitaal  
Burgerschap Nederland

Een initiatief van Dutch Digital Agencies

# Achtergrond bij de Sociale Digitale Standaard

## 1 Introductie

De Sociale Digitale Standaard (verder: de standaard) wil richting geven aan de toegankelijkheid tot en kwaliteit van de digitale dienstverlening door de overheid aan de burger. Hiermee zijn publieke waarden gemoeid die borging behoeven. De standaard stelt de burger in zijn verhouding met de overheid centraal. De behoefte van de samenleving moet leidend zijn voor de inhoud en vorm van de dienstverlening van de overheid.

De overheid moet digitale omgevingen dus niet alleen ontwerpen vanuit de techniek, bestaande systemen en werkwijzen, maar in de eerste plaats vanuit de rol die het systeem voor de burger vervult. Dat uitgangspunt heeft nogal wat implicaties; niet enkel voor de functionaliteit en gebruiksgemak van de (digitale) dienstverlening zelf, maar ook voor de overheid als organisatie.

De standaard is opgesteld door de stichting Digitaal Burgerschap Nederland, is een initiatief van de sectororganisatie van de Nederlandse digitale industrie. De standaard kwam tot stand in samenwerking en gesprek met andere partijen uit overheid, wetenschap en de markt. Deze notitie omschrijft bondig het doel en de reikwijdte van de standaard, alsmede de achtergrond waartegen de standaard de afgelopen periode tot stand kwam.

## 2 Meerwaarde: beknopt en praktisch

De (toegang tot) digitale dienstverlening van de overheid is een populair onderwerp. Op allerlei verschillende niveaus binnen de publieke sector wordt nagedacht over de toekomst van de overheidsdienstverlening in een wereld die snel digitaliseert.

Overheden, uitvoeringsorganisaties en andere organisaties in het publieke domein die werk maken van toegankelijke digitale dienstverlening, kunnen daarvoor putten uit een zee aan bronnen en publicaties. De meerwaarde van de sociale digitale standaard is vooral dat deze een beknopt en praktisch overzicht biedt van de belangrijkste vragen waarmee dienstverleners in de publieke sector rekening moeten houden als zij hun (digitale) dienstverlening tegen het licht houden. De standaard wil zoveel mogelijk een tijdloos document zijn. De standaard benoemt daarom vooral algemene uitgangspunten die van belang zijn om te komen tot (digitale) dienstverlening die echt in dienst staat van de burger.

De snelheid waarmee de digitalisering zich voltrekt, maakt het echter onvermijdelijk dat de standaard het karakter heeft van een dynamisch document dat vraagt om permanente actualisering.

## 3 Een sociale standaard

Een standaard voor (digitale) dienstverlening kan en mag nooit enkel technisch zijn. De gerichtheid op de burger vraagt om een sociale, maatschappelijke standaard. De digitale transformatie gaat in zo'n snel tempo dat een flinke groep Nederlanders nu al niet meer kan meekomen. Daarom is het van groot belang om ook vanuit sociaal oogpunt naar de digitale ontwikkelingen te kijken. Op welke wijze zorgen we dat we in ons land het gevoel houden dat we ons allen door de overheid gehoord en serieus genomen weten?

### **Het sociale karakter van de standaard ligt vooral besloten in de volgende invalshoeken:**

- gebruiksgemak en techniek
- bieden van maatwerk (in digitale oplossingen en het aanbieden van alternatieve kanalen)
- gebruikers betrekken in alle stadia van het ontwikkelproces

Overheidsbeslissingen omvatten bijna altijd een afweging tussen publieke en individuele belangen. Dit brengt met zich mee dat het voor de overheid onmogelijk is iedereen tevreden te stellen. Niettemin omarmt de stichting Digitaal Burgerschap Nederland het uitgangspunt dat je als overheid pas tevreden mag zijn met de kwaliteit van je (digitale) dienstverlening als de burger dat ook is. Die tevredenheid is een optelsom.

### **Een burger is bijvoorbeeld pas tevreden als hij vindt:**

- ik heb mijn doel bereikt
- ik voelde me niet gefrustreerd of dom tijdens het proces
- toen ik vastliep in het proces, kon ik eenvoudig een beroep doen op iemand om te helpen
- het is voor mij duidelijk hoe de overheid tot een beslissing is gekomen
- ik vertrouw erop dat de overheid mijn gegevens enkel gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn.

## 4 Het recht op zinvol contact

Overheidsinstanties als de Nationale ombudsman en de Raad van State hebben de afgelopen jaren behartigenswaardige adviezen uitgebracht <sup>1</sup> over de digitaliserende overheid. Samen bieden ze een algemeen, maar helder kader dat richting geeft aan de gewenste ontwikkelrichting.

**De Nationale ombudsman heeft in zijn visie op de digitaliserende overheid vier uitgangspunten geformuleerd voor de overheid die bij de digitalisering de burger centraal stelt:**

- neem verantwoordelijkheid
- wees toegankelijk
- wees oplossingsgericht
- wees gebruiksvriendelijk.

De toetssteen voor de rechtmatigheid van overheidshandelen is het bestuursrecht. De beginselen uit het bestuursrecht zijn al tientallen jaren “oud”. De overheid, welke dan ook, moet zich houden aan behoorlijkheidsregels zoals – niet volledig - het legaliteitsbeginsel (besluiten behoren te berusten op de wet), afdoende motivering van besluiten, opgewekt vertrouwen honoreren, zorgvuldige manier van totstandkoming van besluiten. Hieraan toetst de bestuursrechter overheidsbesluiten.

In haar advies over de effecten van digitalisering op de verhouding tussen overheid en burger verklaart de Raad van State de beginselen van het bestuursrecht ook van toepassing op digitale overheidsinformatie én interpreteert ze in deze context zelfs verscherpt. Dat houdt bijvoorbeeld in, aldus de Raad van State, “dat in een besluit moet worden toegelicht welke beslisregels (algoritmen) zijn gebruikt en welke gegevens zijn overgenomen van andere bestuursorganen”. De Raad adviseert “een nieuw beginsel van behoorlijk bestuur – het recht op toegang tot en zinvol contact met de overheid – nader te ontwikkelen en te operationaliseren”. Zinvol contact als uitvloeisel van de menselijke waardigheid: een centrale publieke waarde.

De standaard vult dat recht op toegang en zinvol contact in op een aantal manieren, die hieronder kort worden toegelicht.

<sup>1</sup> In het bijzonder het advies van de Raad van State over de effecten van de digitalisering voor de rechtsstatelijke verhoudingen, van 31 augustus 2018.

## 5 Maatwerk en kanaalkeuze

Digibeet of millennial verkleefd aan het scherm, arm of rijk, hoogopgeleid of niet - de verscheidenheid van burgers maakt dat maatwerk in de dienstverlening noodzakelijk is. Internet versterkt bestaande vormen van ongelijkheid. Om een digitale tweedeling in de samenleving te voorkomen, is oog voor de doelgroepen van (digitale) dienstverlening dus continu vereist. Steeds moet een overheid zich de vraag stellen: wat is de behoefte van deze doelgroep, en past de oplossing die ik bied bij deze doelgroep?

Bijna net zo divers is de dienstverlening van de overheid. Het aanvragen van een ingewikkelde vergunning bij gemeente, provincie of rijk is iets anders dan bijvoorbeeld het invullen van je voorkeur in het Donorregister. Alleen al hierom is het ideaal om altijd alle burgers te bereiken met digitale dienstverlening een illusie. Ook dit is een factor om nadrukkelijk in ogenschouw te nemen.

**De overheid moet dus maatwerk leveren. Daarvoor zijn in elk geval de volgende vragen/punten van belang:**

### **Stel de vraag: is digitale dienstverlening voor dit vraagstuk de oplossing?**

Denkbaar is dat voor ingewikkelde vormen dienstverlening van de overheid het digitale kanaal niet passend is. Bijvoorbeeld omdat het onderwerp zich er niet voor leent, of omdat de doelgroep niet digitaal vaardig is.

### **Betrek burgers al in vroeg stadium betrekken bij ontwikkeling**

Op die krijgt de behoefte van de samenleving meteen een plek in het ontwikkelproces.

### **Schenk in alle stadia aandacht aan gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid**

In taalgebruik en in ontwerp; in ontwikkeling, in testen vooraf en achteraf.

### **Dienstverlening is geen one size fits all**

Het is denkbaar dat een bepaalde dienst voor verschillende doelgroepen vraagt om een verschillende oplossing.

### **(Eenvoudig) aanbieden van alternatief kanaal**

Burgers moeten altijd een reële mogelijkheid hebben om via alternatieve communicatiekanalen zoals telefoon, schriftelijk of persoonlijk contact met hun overheid te onderhouden

De bovenstaande punten komen allemaal prominent terug in de standaard.



## **6 Reikwijdte van de standaard**

Dienstverlening is meer dan wat de burger ervan merkt; meer dan een scherm of een beschikking. Dienstverlening is een product van de onderliggende organisatie. Om die reden is ervoor gekozen om de reikwijdte van de standaard uit te breiden tot onderdelen van de dienstverlenings- en IT-organisatie.

### **Ambtelijke organisatie**

Een overheid die burgers werkelijk centraal stelt, ontkomt er niet aan om te kijken naar de dienstverleningsorganisatie. Drie aspecten die een plek kregen in de standaard lichten we hier kort toe:

#### **Ontwerp dienstverlening niet alleen met het oog op de voorkant (website of app), maar kijk ook naar achterliggende werkprocessen.**

Met zo'n meer integrale benadering (service design) werkt het principe dat de gebruiker centraal staat door in de organisatie.

#### **Organiseer feedback, intern en extern.**

Gerichtheid op (de behoeften van) burgers vraagt om een alerte, voortdurend veranderde overheid, die openstaat voor de feedback van de burger. De overheid moet een eigen feedback-loop organiseren, met burgers en binnen de organisatie.

#### **Schenk aandacht aan de ambtenaar als gebruiker van IT-systemen**

Immers: ook ambtenaren zijn voor hun dienstverlening afhankelijk van het systeem waarmee ze werken. Ambtenaren verdienen een gebruiksvriendelijk systeem waarvan ze vaardig en snel gebruik kunnen maken, zeker bij telefonisch of persoonlijk contact. Zo wordt de dienstverlening aan de burger beter.

## **IT en aanbesteding**

Ook de IT-organisatie rond dienstverleningstrajecten en de manier van aanbesteden maken onderdeel uit van de standaard. De strekking laat zich kort samenvatten: denk en organiseer schaalbare en flexibele oplossingen, zodat je niet vastzit aan monolitische IT-systemen die lastig zijn aan te passen. En: besteed aan in termen van einddoelen; niet door gedetailleerd voor te schrijven op welke manier een opdrachtnemer tot de gevraagde einddoelen moet komen. Samen met uitgangspunten die steeds meer algemeen aanvaard zijn (zoals het ontwikkelen op basis van open source) bevordert dit dat de overheid meer bewegingsvrijheid krijgt in het ontwikkelen van goede digitale dienstverlening.

Daarnaast doet de standaard nog meerdere aanbevelingen voor de IT-organisatie rond dienstverlening: bijvoorbeeld over het mogelijk aanstellen van een onafhankelijke IT-architect bij grote dienstverleningstrajecten.

## **Algoritmen**

Standaardisatie, geautomatiseerde verwerking van gegevens en toepassing van algoritmen kunnen maatwerk ondermijnen. Algoritmes zijn voor de gemiddelde burger ondoorzichtige hulpmiddelen voor de overheid bij het nemen van vooral standaard-besluiten. Natuurlijk mag de overheid algoritmen gebruiken voor geautomatiseerde besluitvorming van grote hoeveelheden aanvragen. Maar wel onder voorwaarden én kritisch. Nodig zijn uitleg over de toepassing van algoritmes, motivering van het besluit, correctierecht. Het gaat hier om algemene beginselen van behoorlijk bestuur. De overheid mag geen robot zijn, maar moet oog hebben voor de noden van de burger en deze respectvol bejegenen.

## **Fundamentele vragen: de vaste Kamercommissie Digitale Zaken**

Sinds het voorjaar van 2021 is de vaste Kamercommissie Digitale Zaken actief. Deze kan en wil een duidelijke overkoepelende verantwoordelijkheid nemen voor maatschappelijke vragen die voortvloeien uit digitale dienstverlening door overheden en die binnen de overheid nu onvoldoende of te versnipperd worden opgepakt.

### **Denk aan vragen als:**

- hoe grijpt de dominante positie van big tech-bedrijven in op publieke normen en waarden en hoe verhoudt de overheid zich hiertoe?
- hoe maken we gebruik van algoritmen transparant en moeten we daarop toezicht organiseren?
- kunnen we komen tot één digitale standaardtaal voor de overheid op basis van gedeelde conventies en standaarden, zodat de overheid in ketenverband beter kan functioneren in dienst van de burger?

Op dergelijke vragen geeft de standaard geen antwoord. Dit is een bewuste keuze.

## 7 Naar een toetsbare standaard?

Is het denkbaar en realiseerbaar een sociale digitale standaard voor digitale overheidsdienstverlening te ontwikkelen die concreet en toetsbaar is, zodat op termijn te denken is aan een keurmerk of vorm van certificering? Op dit moment is de meetlat voor een dergelijke standaard nog te weinig scherp omlijnd. Daar te komen is een proces. Bij de uitkomst daarvan heeft de burger groot belang. Een vorm van certificering of keurmerk garandeert de burger immers kwalitatief goede en toegankelijke digitale dienstverlening.

Werkende weg zullen toetsingscriteria verfijnd, aangepast of aangevuld kunnen worden. Dit moet techniekonafhankelijk gebeuren, want de digitalisering van de overheid gaat snel. Die werkende weg houdt wel een beginstap in. De praktische richtlijnen in de standaard geven in ieder geval nu al richting om digitale dienstverlening te beoordelen.