

## **Speech DBN-voorzitter Mark Landman bij presentatie Sociale Digitale Standaard**

Goedemorgen! Mijn naam is Mark Landman.

En ik ben blij dat ik u hier vandaag welkom mag heten.

Heel fijn om hier analoog bijeen te zijn voor een ochtend met een digitaal hart.

Ik ben nog niet zo lang voorzitter van Dutch Digital Agencies – of korter: DDA – en van Stichting Digitaal Burgerschap Nederland – ook bekend als DBN.

Een combinatie die mij na aan het hart ligt omdat ik ervan overtuigd ben dat we als digitale industrie onze verantwoordelijkheid moeten nemen om de samenleving – waarvan we allemaal onderdeel zijn – te ondersteunen in digitale vraagstukken.

Stichting Digitaal Burgerschap Nederland – DBN dus – wil bijdragen aan goede digitale dienstverlening en communicatie tussen burger en overheid.

Deze digitale overheid bestaat uit duizenden gemeenten en overheidsinstanties. Maar voor de burger – u, ik, die oudere meneer, de student die net komt kijken, de ouder in de bijstand en de nieuwe Nederlander – kan het uitdagend of zelfs problematisch zijn om zijn zaken digitaal geregeld te krijgen.

DBN is opgericht door Dutch Digital Agencies, de branchevereniging voor de Nederlandse digitale industrie. Als digitale bureaus is het ons vak om de gebruikers van onze opdrachtgevers digitaal te voorzien in hun behoefte. En hierbij continu de ervaring te optimaliseren.

Van het digitaal regelen van je verzekeringen tot je boodschappen. Wij maken het mogelijk en iedere dag makkelijker en efficiënter.

Dat doen we door ons af te vragen: wat wil de gebruiker nou echt?

En hoe kunnen we daarbij helpen? Wij vullen de behoeftes van gebruikers digitaal in.

Dat gebeurt zelden in radicale sprongen, maar doen we stap voor stap.

Continu luisterend en lerend.

In nauwe samenwerking met de opdrachtgever en de gebruiker maken we diensten en functionaliteiten zo steeds een beetje efficiënter. Eenvoudiger. Of persoonlijker.

De overheid heeft zich de afgelopen jaren zeer snel ontwikkeld op digitaal vlak.

Daarvoor wil ik de Nederlandse overheid een groot compliment maken.

Iedereen is tegenwoordig bekend met termen als ‘kenniseconomie’, ‘digitale inclusiviteit’ en ‘burgerparticipatie’: woorden die twintig jaar geleden nog net zo nieuw waren als je eerste supersnelle breedbandverbinding.

Nederland heeft zich ontwikkeld tot digitale koploper, dankzij een klimaat waarin volop ontwikkeld, geleerd en geïnvesteerd kan worden.

Dat leidt tot digitale dienstverlening die een vanzelfsprekende plek inneemt in ons leven – en op onze telefoon.

Maar...

Inderdaad, u voelde ‘m vast al aankomen.

De maar.

Er bestaat een kloof tussen de digitale dienstverlening van de overheid en de digitale dienstverlening die je als gebruiker dagelijks gewend bent.

We zijn gewend om in een flits die boodschappen in huis te hebben.

Op elk moment onze beleggingen te checken. Of nu een taxi te regelen.

Hoe beter die diensten – en de dienstverleners erachter – zijn, hoe minder frictie je als gebruiker accepteert. Je wil gewoon alles kunnen regelen. Hier. Nu. Zonder gedoe. Zoals je je telefoon ook meteen kunt gebruiken zonder een handleiding te hoeven lezen.

Een inlogscherm dat nét iets te ingewikkeld is, of een app die nét niet lekker werkt, worden dan obstakels. Laat staan als je als gebruiker de processen – of het nut erachter – eigenlijk niet zo goed begrijpt. Of niet goed kunt lezen, of bedienen.

De geboden oplossing is dan niet in lijn met de continu veranderende behoefte van de gebruiker en wordt niet als oplossing ervaren.

De overheid is de grootste organisatie van Nederland, met de meeste gebruikers: wij allemaal. En we weten allemaal: hoe groter de organisatie is, hoe lager het adaptief vermogen wordt. En hoe langer het kan duren tot je verandering voor elkaar krijgt. Dat vormt een probleem in een steeds sneller veranderende wereld, met een groter wordende kloof tot gevolg.

En daar zit 'm de uitdaging.

Want als je als overheid je gebruiker continu wilt bedienen, heb je een manier van organiseren en werken nodig die beide flexibel zijn.

En waar één belang áltijd centraal staat, wat er ook gebeurt: dat van de gebruiker.

Van u dus, van mij. En al die andere Nederlanders.

Maar.



Bij elke 'maar' hoort een ander perspectief.

Een kans om het nog beter te doen. Anders te doen.

Als we kijken naar landen als bijvoorbeeld Denemarken, Estland en Australië, zien we dat er ook een andere manier van samenwerken mogelijk is tussen de overheid en lokaal digitaal talent. Door een andere aanbestedingsvorm, projectstructuur en focus zie je dat daar de kloof steeds kleiner wordt. Met steeds betere dienstverlening richting de burger tot gevolg.

Mijn voorgangers pleitten voor een Ministerie van Digitale Zaken en een Digitaal Deltaplan. Ik deel deze mening van harte. En ben dan ook blij dat binnen dit kabinet Digitaal op de agenda staat. En we zelfs een Staatssecretaris van Digitale Zaken hebben.

Moet bij dit ministerie, deltaplan of staatssecretariaat IT dan centraal staan, of de laatste digitale trends? Als u het mij vraagt: nee.

We blijven dan denken in processen en techniek (in middelen).

Terwijl de *gamechanger* geen nieuwe vorm van agile werken of nieuwe technologie is. De gamechanger zit 'm in het stellen van heel heldere prioriteiten (het doel).

Want als je het aandurft om de burgers *slash* gebruikers écht centraal te stellen, zie je het perspectief op slag veranderen. Dan draait het plots niet meer om organisaties, maar om het leven van mensen. Hun gezondheid. Hun bankrekening. Hun veiligheid. Hun welzijn. Hun behoefte.

Dit soort behoeftegedreven digitale dienstverlening vraagt om een continu gesprek met Nederlanders, zodat je weet wat hen bezighoudt. En waarmee ze wezenlijk geholpen zijn.

Als het lukt om dat te borgen, wordt digitale dienstverlening meer dan een app.

Een platform. Een project. Een middel. Dat wordt het een manier om de relatie tussen burger

en overheid te verbeteren. Door te onderzoeken, praten, vragen, proberen, experimenteren, leren en verbeteren. Stap voor stap, elke dag.

Waar begint dat?

En hoe doe je dat samen, als burgers en overheden?

Dat hebben we de afgelopen jaren intensief onderzocht, vanuit de gecombineerde inzet van wetenschap, politiek, overheden en het bedrijfsleven. De inzichten daaruit bieden we u vandaag aan in vorm van de Sociale Digitale Standaard.

Deze Sociale Digitale Standaard vormt een leidraad voor hoe de overheid Nederlanders digitaal van dienst kan zijn op een manier die bewezen hun behoefte invult.

Het is onze ambitie om deze Standaard samen met de overheid tot leven te brengen. Om van deze Standaard een keurmerk te maken waarop iedereen bouwt. En te bouwen aan een praktische, meetbare manier van werken die de behoeften van de burger altijd net een stapje voor is.

Ik wil u hierbij de eerste officiële versie van de Sociale Digitale Standaard aanbieden. En dat kan natuurlijk niet anders dan digitaal. Al hebben we voor de zekerheid ook een *old school* papieren versie bijgevoegd.

Ik wil u bedanken voor de deur die u heeft opengezet en de kans die u ons biedt om gezamenlijk de kloof de dichtten.