

Digitaal Burgerschapslzing Nederland 2023

Speech Mark Landman, voorzitter van Stichting Digitaal Burgerschap Nederland (DBN), voorafgaand aan de lezing van Corien Prins.

Berichten van de Belastingdienst ontvang ik soms via de post, dan weer via de inbox op 'Mijn Overheid' en af en toe moet ik inloggen bij de Belastingdienst om ze te lezen.

Waarom?

De digitale omgeving van de RDW ervaar ik heel anders dan die van mijn gemeente.

Waarom?

Mijn naam is Mark Landman, ik ben zowel voorzitter van de DDA, de branchevereniging voor digitale bureaus, als van DBN, stichting Digitaal Burgerschap Nederland.

Maar ik ben ook burger. En ik durf te zeggen een behoorlijk *tech savvy* burger.

Als de communicatie van de Belastingdienst voor mij soms al diffuus is, en als ik al de weg moet zoeken bij digitaal contact met mijn overheid. Hoe is dat dan voor iemand die 25 jaar ouder is dan ik?

Hoe is dat voor iemand die de Nederlandse taal nog niet, of minder machtig is?

Hoe is dat voor iemand met een beperking?

In Nederland is nog geen sprake van gelijkwaardig digitaal burgerschap.

Onze stichting Digitaal Burgerschap Nederland (DBN) zet zich in voor goede digitale dienstverlening en communicatie tussen burger en overheid. Dat is dienstverlening waarbij de burger centraal staat en - dus - gebruiksvriendelijkheid voorop. Digitale dienstverlening waarbij de burger bewezen geholpen wordt.

Met deze derde lezing Digitaal Burgerschap zetten we vandaag weer een stap naar gelijkwaardig digitaal burgerschap.

Een instituut zo groot en complex als de overheid optimaal digitaal toegankelijk maken is een enorme opgave. En we zijn hier op weg, de overheid heeft digitaal op haar agenda gezet, en maakt stappen. Dat verdient een compliment, maar het moet en kan beter. Dat zijn we aan onszelf als burgers verplicht.

Afgelopen september hebben we de Sociale Digitale Standaard aangeboden aan de staatssecretaris van Koninkrijksrelaties en Digitalisering, Alexandra van Huffelen. De standaard is ontwikkeld in samenwerking met wetenschappers, politici en mensen uit het bedrijfsleven. Vanuit publieke waarden stelt de SDS de burger centraal in zijn relatie met (semi-)overheden.

De Sociale Digitale Standaard biedt vervolgens normen voor toepassingen in concrete digitale dienstverlening en communicatie, zoals websites en applicaties.

De staatssecretaris nam de Sociale Digitale Standaard in ontvangst ten overstaan van een divers publiek: studenten, openbaar bestuur, politiek, wetenschap en de digitale branche. Waarop zij hen toesprak over de ambities omtrent het digitaliseringsbeleid van het kabinet. Deze ambities zijn uitgewerkt in de omvangrijke 'Werkagenda Waardegedreven Digitalisering, waarin de mens, de samenleving en onze publieke waarden centraal staan'.

Prachtige plannen, en in lijn met onze visie op digitaal burgerschap.

Maar hoe nu verder?

Hoe brengen we deze politieke agenda tot leven?

Hoe vertalen we de Sociale Digitale Standaard naar de praktijk?

Hoe creëren we een optimale digitale ervaring?

Voor een antwoord op die vragen, neem ik u even mee naar Denemarken.

En wel naar de website: borger.dk. Vertaald: burger.nl.

Borger.dk is een portaal waar 800 informatiepagina's en 2000 (!) digitale diensten in de publieke sector bij elkaar komen.

Van kinderbijslag en belastingaangifte, tot een adreswijziging of een aanvraag voor een uitkering: als Deen regel je het allemaal via de app of de site van borger.dk.

In één centrale, gebruiksvriendelijke en herkenbare digitale burgeromgeving.

Niet voor niets heeft de portal een happiness-score van 92%, ongekend hoog.

Wij pleiten ervoor het Deense voorbeeld te volgen. Daarvoor moeten we een centraal bureau voor digitale overheid opzetten, dat centraal en conform de Sociale Digitale Standaard de belangen van burgers behartigt in de definitie en uitvoering van digitaal beleid.

Nu gebeurt dat in veel gevallen decentraal: met ieder onderdeel zijn eigen digitale wereld. Maar net zoals de overheid in haar communicatie één huisstijl hanteert - die we allemaal herkennen - en één manier van inloggen - namelijk DigiD - zal er dan sprake zijn van één gebruikerservaring. Een ervaring die we continu op basis van data kunnen optimaliseren.

Om tot een Nederlands equivalent van [borger.dk](https://www.borger.dk) te komen, moeten we beginnen met een *proof of concept* waarbij we de Sociale Digitale Standaard toepassen. Daar moeten we lering uit trekken om vervolgens een organisatie op te tuigen die het concept verder brengt.

De lezing van vandaag is alvast een toetsing van de Sociale Digitale Standaard op zijn toepasbaarheid. In principe initieert de Standaard suggesties voor regeringsbeleid en als er iemand is die daar raad mee weet en sturend in is, is het professor Corien Prins wel: voorzitter van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

We zijn dan ook heel dankbaar dat zij met haar kennis en expertise de Sociale Digitale Standaard onder de loep heeft genomen.

Ze neemt ons zometeen mee in haar visie op digitale dienstverlening vanuit de overheid en zo komen we ook vandaag weer een stap dichterbij een digitaal toegankelijke overheid.

Hoe mooi zou het zijn als in 2025 Mijn Overheid uitgegroeid is tot [burger.nl](https://www.burger.nl): een centraal digitaal loket waar u en ik en alle Nederlandse burgers terecht kunnen voor alle overheidszaken.

Een loket dat ontworpen is voor óns en met ons, op basis van kennis van de doelgroep. Een loket dat ik begrijp, dat mijn oudere vader begrijpt en mijn slechtziende buurman ook. Dán ben je een digitaal toegankelijke overheid en dán is sprake van gelijkwaardig digitaal burgerschap.

Maar om daar te komen, nu eerst het woord aan Corien Prins.