

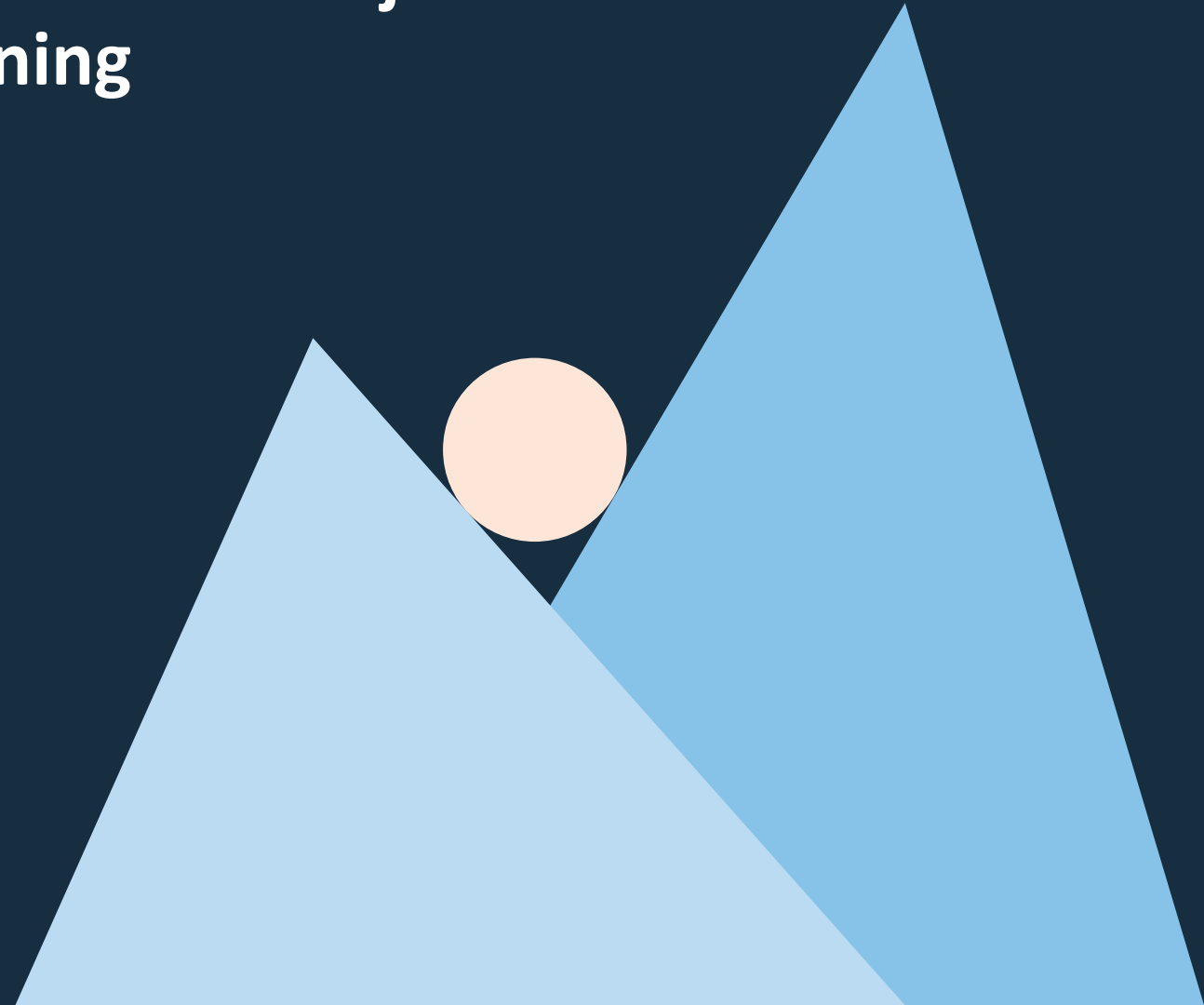
Sociale Digitale Standaard = verantwoordelijkheid nemen voor digitale dienstverlening

Corien Prins

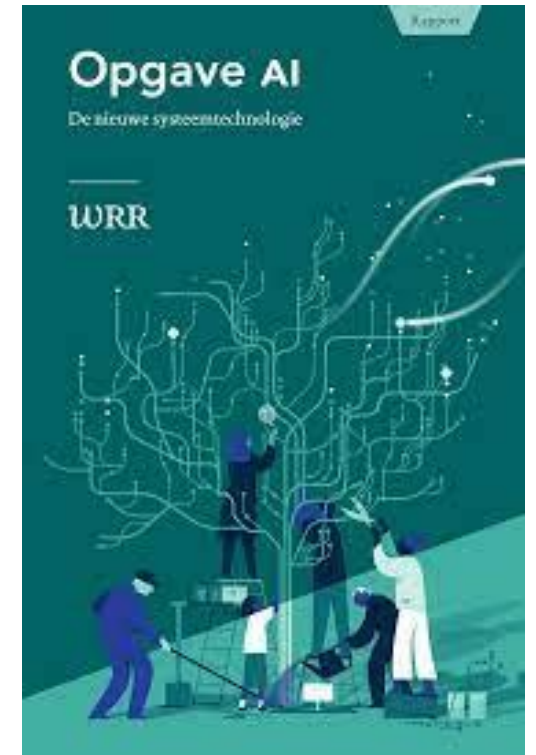
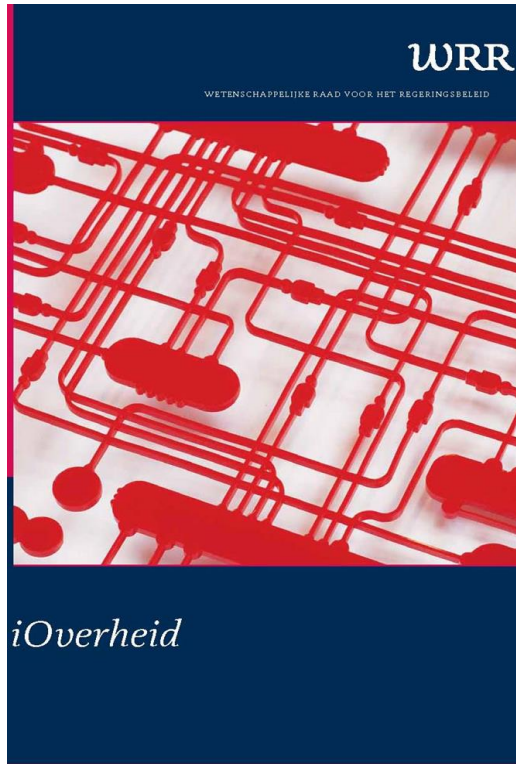
Voorzitter WRR & Hoogleraar TiU

WRR

WETENSCHAPPELIJKE RAAD VOOR HET REGERINGSBELEID



WRR – Digitalisering



Werkagenda *Waardengedreven* Digitalisering

“Digitaal Fundament

Cyberveiligheid, online identiteit, regie over eigen data, privacy, gelijke behandeling, democratie, een sterke rechtsstaat, goedwerkende digitale overheidsdienstverlening, inclusieve digitale vaardigheden.”

- Iedereen kan *meedoen* in het digitale tijdperk
- Iedereen kan de digitale wereld *vertrouwen*
- Iedereen heeft *regie* op het digitale leven
- Een digitale overheid die *waardengedreven* en *open* werkt voor iedereen
- *Versterken* van de digitale samenleving in het Caribisch deel van het Koninkrijk

Iedereen kan de digitale wereld *vertrouwen*

ook als fysieke wereld iets anders zegt

- “Desinformatie kan burgers bewust op het verkeerde been zeten en hun gedachtenvorming beïnvloeden. Daarmee ondermijnt desinformatie het publieke debat en tast het (...) vertrouwen in publieke instanties en instituten aan”
 - Verkeerde/foutieve informatie kan burgers en bedrijven op het verkeerde been zeten en hun handelen beïnvloeden. ‘Eigen stoepje schoonvegen’ ondermijnt vertrouwen in digitale dienstverlening en publieke instanties
 - Inrichten van de publieke dienstverlening op een manier dat burgers en ondernemers niet de dupe worden van fouten in digitale dienstverlening (ook als het fouten van intermediaire dienstverleners betreft)
 - Realisatie feedbacktool, waarmee uitvoerende instanties (incl. gemeenten) dienstverlening kunnen verbeteren

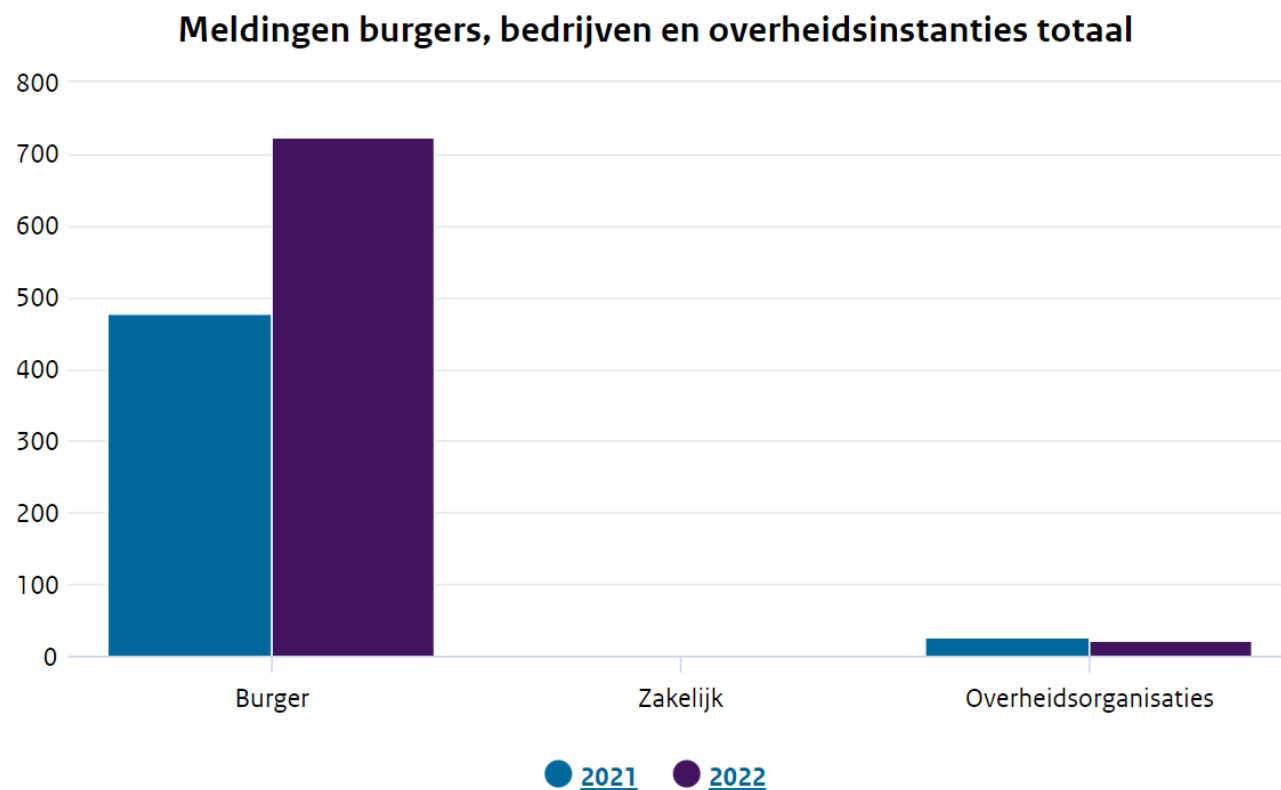
Meldpunt Fouten Overheidsregistraties

- Wijst de weg naar de overheidsorganisatie die het onjuiste gegeven kan corrigeren.
- Helpt wanneer je er niet uit komt. Dan gaan we aan de slag om de fout en de problemen die daardoor zijn ontstaan, te helpen oplossen.
- Helpt bij het gecorrigeerd krijgen van onjuiste gegevens als er meer dan één overheidsorganisatie bij is betrokken of als het gaat om registratie-overstijgende problemen en fouten.
- Helpt als blijkt dat de gegevens wel kloppen, maar bijvoorbeeld door onjuiste interpretatie voor onbedoelde gevolgen zorgen.
- Helpt de gevolgen van het gebruik van foute gegevens (zoals aanmaningen en boetes) waar mogelijk te stoppen tot de oplossing is bereikt. Zo lang er nog geen oplossing is, doen we er alles aan om te zorgen dat jij niet verder in de problemen komt. Is de oplossing bereikt, dan helpen we waar mogelijk bij het herstellen van de gevolgen.

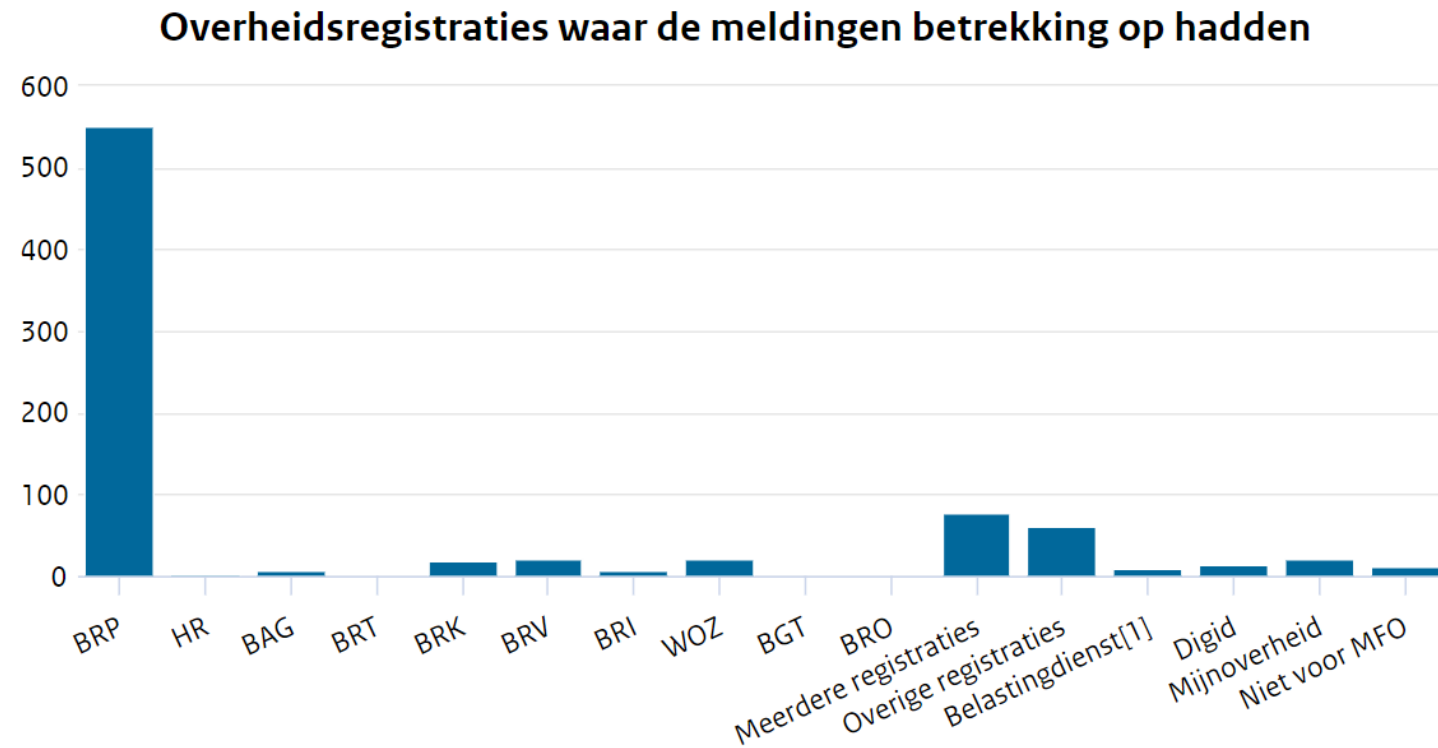
Het MFO werkt samen met alle betrokken overheidsorganisaties, net zo lang tot jouw gegevens weer kloppen.

WRR

Meldpunt Fouten in Overheidsregistraties



Welke overheidsregistraties?



Iedereen kan *meedoen* in het digitale tijdperk

—— ook datalozen

- Digitaal waar mogelijk met altijd een alternatief voor hen die niet digitaal kunnen of willen
- Op maat waar nodig, als mensen (tijdelijk) niet mee kunnen komen
- Inrichten van de publieke dienstverlening op een manier dat burgers en ondernemers áltijd zelf kunnen kiezen op welke wijze ze gebruik willen maken van deze dienstverlening (click, call, face)
- Realisatie feedbacktool, waarmee uitvoeringsorganisaties de dienstverlening kunnen verbeteren
 - **Maar:** niet alleen wijze (fysiek) waarop maar ook middelen (papier)

Kernbegrippen *Sociale Digitale Standaard*

- Ontwikkel- en ontwerpproces
- Toegankelijkheid
- IT
- Organisatie
- Onderzoek
- Transparantie en verankering in het (bestuurs)recht

Aan te vullen met??

- *Verantwoordelijkheid (nemen)*

WRR

Doordenk wisselwerking digitaal - fysiek

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).

10. Geef invulling aan het recht op toegang tot en zinvol contact met de overheid.

17. Bied altijd en duidelijk een gebruiksvriendelijk digitaal kanaal en een gebruiksvriendelijk alternatief kanaal (telefoon/loket) met persoonlijke ondersteuning.

Verantwoordelijkheid (nemen)

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

inclusief doorzettingsmacht (iAutoriteit – zie WRR-rapport iOverheid)

32. Zorg voor duidelijke regie op digitale dienstverlening (bijvoorbeeld met overkoepelende verantwoordelijkheid die problemen aanpakt die voortvloeien uit organisatorische verkoking binnen de organisatie of met andere overheden)

inclusief regie op externe (private) partijen

36. Maak goede afspraken met externe leveranciers over het gebruik van data en het intellectueel eigendom hiervan

inclusief met private dienstverleners van (in principe) overheidstaken

VII **Verantwoordelijkheid (nemen)**

51. Leg maatschappelijk verantwoording af van (de voor- en achterkant van) je dienstverlening

..... (aan te vullen met:)

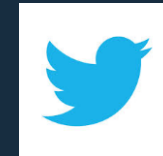
52. Voorzie in de noodzakelijke regelingen waarmee de overheid verantwoordelijk draagt voor fouten in data en digitale dienstverlening (tenzij de overheid kan aantonen dat de betrokken burgers of bedrijven onmiskenbaar een actieve bijdrage leverden aan het (blijven) bestaan van de betreffende fouten)

53. Geef burgers bij dienstverlening altijd de mogelijkheid hun maatschappelijk functioneren aan te tonen met behulp van papieren geschriften en documenten

54 Voorzie in adequate contractuele afspraken met private leveranciers van publieke diensten waarmee wordt voorkomen dat burgers en bedrijven de negatieve consequenties dragen van fouten in data en digitale dienstverlening

Vragen?

WRR



@WRRDenktank