

Inbreng stichting Digitaal Burgerschap Nederland | commissiedebat Digitale inclusie

Den Haag, 16 januari 2025,

Geachte leden van de vaste Tweede Kamercommissie voor Digitale Zaken,

Onlangs [overhandigde](#) u aan staatssecretaris Szabó (Digitalisering en Koninkrijksrelaties) uw visie voor een digitaal fundament voor de overheid. Daarin doet u aanbevelingen op het gebied van toegankelijkheid van de digitale overheid, betere samenwerking door onder meer standaardisering en het waarborgen van niet-digitale alternatieven. Zorgen die tot deze aanbevelingen hebben geleid en u eerder al uitte in het wetgevingsoverleg Digitalisering van 11 november jl. sluiten nauw aan bij de Sociale Digitale Standaard (SDS) van stichting Digitaal Burgerschap Nederland (DBN). Middels deze brief attenderen wij u als DBN, met het oog op het aankomende commissiedebat Digitale inclusie, graag op deze Sociale Digitale Standaard. We zijn graag bereid u deze SDS nader toe te lichten.

De **Sociale Digitale Standaard** wil bijdragen aan steeds betere digitale dienstverlening en communicatie door de overheid. Hiervoor stelt de SDS de burger centraal in zijn relatie met de overheid. De SDS biedt vanuit publieke waarden normen voor praktische toepassingen in concrete digitale dienstverlening en communicatie. Aanbevelingen voor (semi-)overheden en de digitale sector doet de SDS vanuit zes kernbegrippen:

- I. Ontwikkel- en ontwerpproces;
- II. Toegankelijkheid;
- III. IT;
- IV. Organisatie;
- V. Onderzoek;
- VI. Transparantie en verankering in het (bestuurs)recht.

Voorbeelden van uitgangspunten in de SDS zijn: “Bied altijd en duidelijk een gebruiksvriendelijk digitaal kanaal en een gebruiksvriendelijk alternatief kanaal (telefoon/loket) met persoonlijke ondersteuning” (II.17), “Zorg dat eigen digitale dienstverlening in elk geval steeds voldoet aan de voorwaarden voor toegankelijkheid van overheidswebsites en -apps” (II.19), “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” (IV.31) en “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” (VI.44).

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.

De volledige Sociale Digitale Standaard is [hier](#) te raadplegen. Wij hopen dat de uitgangspunten in de Standaard behulpzaam zijn in uw voorbereiding van het commissiedebat Digitale inclusie op 23 januari aanstaande. Indien gewenst lichten we u de Standaard, zoals gezegd, graag nader toe.

Hoogachtend,

Mark Landman
Voorzitter Stichting DBN