

Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Nationale Ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Turfmarkt 147  
Postbus 20011  
2500 EA Den Haag  
[www.linkedin.com/company/  
ministerie-van-bzk](http://www.linkedin.com/company/ministerie-van-bzk)

**Kenmerk**  
2021-0000197289

**Uw kenmerk**

Datum 11 mei 2021  
Betreft Rapport De burger is geen dataset

Met veel belangstelling heb ik kennisgenomen van uw rapport 'Een burger is geen dataset'. Op 22 april jl. heb ik met u hierover een constructief gesprek gevoerd. Terecht noemt u in uw rapport het vertrouwen van burgers in het overheids-handelen als een van de fundamenteën van onze rechtsstaat. Vertrouwen in de overheid kan alleen bestaan als de overheid betrouwbaar handelt en data en algoritmen op een verantwoorde wijze inzet. Dankzij het instituut Nationale ombudsman wordt concrete problematiek op dit vlak zichtbaar. Uw werk laat zien dat bij de inzet van data en algoritmen het burgerperspectief in bepaalde gevallen nog te weinig centraal staat. Dit zijn voor mij belangrijke bevindingen. Ik onderschrijf uw stelling dat de overheid verantwoordelijk is voor het centraal stellen van de burger en daarbij betekenisvol menselijk contact en maatwerk moet nastreven. Invulling van die verantwoordelijkheid geschiedt in uw visie door duidelijk, toegankelijk en oplossingsgericht te zijn. Graag ga ik, na enkele algemene opmerkingen, in op deze drie elementen uit uw rapport.

De overheid zet steeds vaker innovatieve technologieën in waarin data en algoritmen belangrijke componenten zijn. Technologieën spelen een centrale rol in het adresseren van maatschappelijke vraagstukken en dragen bijvoorbeeld bij aan betere zorg, grotere mobiliteit en meer veiligheid op straat. Ook nu, tijdens de COVID crisis, helpen technologieën zoals AI om COVID-uitbraken te voorspellen en COVID-19 symptomen bij patiënten te detecteren. Maar de inzet van technologieën kan ook leiden tot een ongewenste inbreuk op de fundamentele rechten van mensen, zoals de bescherming van hun persoonlijke levenssfeer of zelfbeschikking. Deze inbreuken vinden plaats wanneer burgers en hun rechten onvoldoende centraal staan bij de ontwikkeling en inzet van technologieën. Het kabinet staat dan ook een mensgerichte ontwikkeling en inzet van technologie voor, waarbij burgers, hun belangen en rechten het uitgangspunt vormen. De in uw visie beschreven elementen duidelijkheid, toegankelijkheid en oplossingsgerichtheid zijn daar belangrijke voorwaarden bij.

Wees duidelijk

Ik herken de in uw rapport aangedragen noodzaak dat overheidsorganisaties duidelijk moeten communiceren met burgers over het gebruik van data en algoritmen. Om op effectieve wijze op te kunnen komen voor hun rechten moeten

burgers weten hoe overheidsbesluiten – ook wanneer genomen op basis van data en algoritmen – tot stand zijn gekomen en wat de uitkomst daarvan is. Ik onderken dat hier belangrijke verbeteringen in kunnen plaatsvinden. Een eerste stap is dat voor een breed publiek inzichtelijk is welke algoritmen en data door overheden voor welke doeleinden worden ingezet. Momenteel financier ik daarom een project van o.a. de gemeente Amsterdam, Rotterdam en Utrecht om publieke controle op algoritmen te vergroten. Binnen dit project wordt onder meer een toolkit voor overheidsinstanties ontwikkeld om een algoritmeregister op te zetten waarin duidelijk wordt welke algoritmen door een overheidsorganisatie worden ingezet. Daarnaast voer ik open source beleid. Door open te zijn over de (bron)code van software, kan door externen meegekeken worden hoe overheidssystemen functioneren. Met algoritmeregisters en open broncodes is echter nog geen betekenisvolle transparantie voor burgers gerealiseerd. Niet alle burgers zullen begrijpen wat een algoritme is en op welke wijze de inzet van algoritmen en data impact hebben op besluitvorming die hen raakt. Ik ben daarom voornemers om beleid ten aanzien van betekenisvolle transparantie het komende jaar verder vorm te geven.

#### Wees toegankelijk

Ook onderschrijf ik uw visie dat de overheid voor burgers toegankelijk moet zijn. De afgelopen jaren heb ik mijn inzet hierop geïntensiveerd. Zo is toegankelijkheid zoals die u voor ogen staat, ingebed in het programma Digitale Inclusie. De missie van dit programma is om de digitale overheid toegankelijk te maken voor alle Nederlanders. Met het project 'Begrijpelijke Overheidstaal' en de 'Direct Duidelijk Brigade' worden ambtenaren geholpen om begrijpelijk te communiceren met burgers. Ook worden hulpmiddelen, goede voorbeelden, trainingen, een taalhulplijn en vertaalsoftware aan overheden ter beschikking gesteld. Om daadwerkelijk te communiceren vanuit het perspectief van de burger wordt dit jaar (tijdelijk) een landelijk burgerpanel ingericht om een aantal veelgebruikte overheidsbrieven te testen samen met burgers.

Toegankelijkheid gaat echter niet alleen over duidelijke overheidscommunicatie, maar ook over het eenvoudig kunnen rechtzetten van fouten die door de overheid worden gemaakt. Ook hier zet ik stappen. Recentelijk is bijvoorbeeld gestart met het Meldpunt Fouten in Overheidsregistraties (MFO). Dit meldpunt helpt burgers, bedrijven en organisaties bij het corrigeren van een fout in een overheidsregistratie. Het meldpunt helpt melders niet alleen bij het gecorrigeerd krijgen van onjuiste gegevens maar ook bij het herstellen van gevolgen van het gebruik van die onjuiste gegevens. Ook wat betreft toegankelijkheid bezin ik mij op aanvullende maatregelen en zijn uw bevindingen zeer waardevol.

#### Wees oplossingsgericht

Tot slot onderschrijf ik ook uw stelling dat de overheid oplossingsgericht moet zijn, zeker als het gaat om het centraal stellen van de burger. Het traject 'Werk aan uitvoering' (WAU) maakte eens te meer duidelijk dat uitvoeringsorganisaties regelmatig langs elkaar heen werken en niet altijd toegerust zijn om voldoende maatwerk te leveren aan burgers. Komende jaren wil ik daarom concrete oplossingen realiseren om het burgerperspectief bij dienstverlening meer centraal te zetten. Zo wordt gewerkt aan de inrichting van één digitaal overheidsloket,

waar burgers met al hun vragen terecht kunnen. Wanneer het specifiek gaat om overheidsdiensten in het kader van hulpverlening aan burgers met complexe problemen, worden bevoegdheden van professionals uitgebreid zodat het voor hen makkelijker wordt om maatwerk te leveren – fysiek en digitaal.

Een andere concrete oplossing die u in uw rapport noemt, is een stopknop. Via zo'n stopknop kan een burger aan de overheid laten weten dat er in hun digitale systeem iets mis is. Een dergelijke stopknop is gerealiseerd bij overheidsdiensten in het kader van hulpverlening aan burgers met complexe problemen. Hier werkt zo'n stopknop niet voor burgers, maar voor gemeenten. Op het moment dat zich een knelpunt voordoet in de samenwerking tussen overheden, kan een gemeente de stopknop indrukken en wordt er met betrokkenen naar oplossingen gezocht. Ervaringen die worden opgedaan met deze werkwijze zal inspiratie vormen om te bezien of en hoe deze methodiek ook kan worden ingezet bij knelpunten die zich voordoen met geautomatiseerde besluitvorming die burgers raakt.

Tot slot probeer ik oplossingsgerichtheid te realiseren door aan overheidsinstanties concrete instrumenten aan te bieden om algoritmen en data op een verantwoorde wijze in de praktijk in te zetten. Zo zijn in januari systeemprincipes opgeleverd die ontwikkelaars van overheidssystemen helpen om discriminatie door een systeem te voorkomen. Ook wordt momenteel een impact assessment voor mensenrechten en algoritmen (IAMA) ontwikkeld wat tot doel heeft om in de gehele levenscyclus van technologische systemen risico's voor mensenrechten in kaart te brengen en te mitigeren. Deze en andere instrumenten komen samen in de toolbox ethisch verantwoord innoveren die overheden online kunnen raadplegen.<sup>1</sup> Komend jaar kijk ik hoe het gebruik van dit soort instrumenten beter in de uitvoeringspraktijk kan worden ingebed.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

drs. R.W. Knops

---

<sup>1</sup> <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/nieuwe-technologieen-data-en-ethiek/publieke-waarden/toolbox-voor-ethisch-verantwoorde-innovatie/>.