



Praktijkcasus:

Vorderingenoverzicht Rijk

Lange tijd is er weinig aandacht geweest voor de functionele behoeften die burgers hebben bij de informatiehuishouding van de overheid. Het Vorderingenoverzicht Rijk – VO Rijk – is een voorbeeld van het tegendeel.

Er zijn 650.000 huishoudens met problematische schulden (opgave vanuit VO Rijk). 250.000 huishoudens hebben een betalingsachterstand bij twee of meer overheidsorganisaties, en weinig tot geen inzicht in hun terugvorderingen. Ze weten niet hoeveel ze nog moeten betalen en wat ze al betaald hebben. Het vorderingenoverzicht moet dit voor burgers in één overzicht inzichtelijk maken.

Het is op hoofdlijnen eenvoudig om gegevens te delen

Het maken van zo'n overzicht impliceert dat er gegevens nodig zijn van andere overheidsorganisaties. Het gebruiksdoel is concreet en eenvoudig: tonen aan de burger. "Op hoofdlijnen is het vrij eenvoudig gegevens te delen. Als je ze nodig hebt, dan weet je waar je ze voor wilt gebruiken. Dat is het gebruiksdoel en daarin vind je de grondslag. Een grondslag ontstaat bij specifiek gebruik. Wanneer je dit soort afwegingen maakt per gebruik, dan blijft het eenvoudig, concreet, begrijpelijk en verbonden met waar het gegeven gebruikt wordt."

Geen nieuwe data-hotspot

"Op het moment dat een burger inzicht vraagt in zijn schuldsituatie, wordt bij elk van de schuldeisers een uitvraag gedaan, het resultaat hiervan wordt geïntegreerd getoond. Na gebruik zijn de gegevens weg. Ze zijn hoogstens nog op de telefoon of in de browser van de burger beschikbaar. Dat kan een functie hebben, zoals vroeger een ordner een functie had voor burgers. Om terug te kunnen kijken, of om iets aan te tonen bij de rechter."

We weten niet welke financiële verplichtingen kunnen worden opgelegd aan een burger

"Dit vraagt natuurlijk een heel stuk analyse. Er is geen overzicht van welke financiële verplichtingen kunnen worden opgelegd aan een burger. Dat staat natuurlijk in allerlei wetten, maar iets simpels als een verkeersboete staat al verspreid over vier wetten: wat het Centraal

Justitieel Incassobureau (CJIB), in de Verkeerswet wat wel en niet mag, weer een apart stuk over de hoogte van de boete, enzovoorts. Er zijn brieven en verschillende mijn-omgevingen, maar dat is niet getypeerd. Ooit heeft een ontwikkelaar bedacht: dit is een “verkeersboete”, en een business-analist: dit is een “snelheidsovertreding”. Deze twee termen breng je nog wel met elkaar in verband, maar dat wordt anders bij een verrekening van het terugstorten van een specifieke subsidieregeling. Er zijn allerlei gegevenstypen nu, waarvan niet duidelijk is wat ze betekenen. Daarom maken we een catalogus waarin drie dingen met elkaar in verband worden gebracht: wat kan je overkomen, wat is de bron in de wet en hoe noemen we dat in spreektaal? Dat hebben wij nodig voor het overzicht van vorderingen dat burgers zien in een app. Het is ook waardevol in de samenwerking en voor een politiek gesprek. Het belangrijkste is echter: je moet de verbinding leggen en inzichtelijk maken voor een burger, zodat je ziet als je te hard rijdt, dan wordt deze verplichting opgelegd, door deze organisatie. Dit is het rechtsfeit en dit is de beschikking. Die verbinding is er nu alleen informeel. Dat is niet zo geformaliseerd, dat het beschikbaar is. Het is wel geautomatiseerd, maar alleen voor het gebruik dat er nu is.”

Ook de burger heeft functionele behoeften

“De tekortkoming is vaak het inside-out denken. Logischerwijs, houdt de plek waar een stukje data gemaakt is, geen rekening met ander gebruik later. Pas als er een ander gebruiksdoel is, dan wordt er over dat andere gebruik nagedacht. Dat is ook logisch. Wij proberen outside-in te denken. Natuurlijk willen we nog steeds dat mensen betalen – het interne doel – maar we proberen te denken vanuit de burger. Wat maakt dat je een achterstand hebt? Hoe maken we het mogelijk om te betalen? Hoe zorgen we dat het begrijpelijk is? Hoe zorgen we dat burgers in controle kunnen zijn?” Ook burgers hebben functionele eisen bij de digitalisering van de overheid. Het is redelijk dat ze kunnen begrijpen wat ze betalen en zien wat ze betaald hebben. “In een betalingsregeling worden dingen samen genomen. Er was een verkeersboete, er volgen nog tien dingen en het is out-of-control. Een betalingsregeling wordt vaak aangeduid met je naam of een dossiernummer. Maar hoe relateer je dat aan die verkeersboete? En hoe weet je nu als burger welke problemen je hebt opgelost met die betalingsregelingen? Wat er nu gebeurt, is dat zo’n boete of toeslagschuld – na betaling – verdwijnt alsof die nooit bestaan heeft. Als je later kijkt, kun je nooit meer terugvinden waarom de betalingsregeling er was. De continuïteit is er niet. Dat is een probleem voor de organisatie en het zet de burger op een enorme achterstand. Ons doel is om alle verplichtingen met één klik opvraagbaar te maken, en niet meer: u moet nog heel veel betalen, maar: u moet betalen want. Of: er is een verrekening vanwege een openstaande verkeersboete.”

Zekerheid en duidelijkheid

“Burgers willen heel graag bevestiging van wat er gebeurt. Betalen is nu vaak: fire-and-forget. Een burger wil weten: is mijn betaling ontvangen? Ook andersom is dat van enorme waarde, dat je als burger kunt doorgeven dat je hebt betaald. Als er iets mis gaat, dan is er een betalings signaal geweest. In dat geval wil je misschien een andere weg bewandelen dan een aanmaning sturen. Je kunt op een andere manier met burgers omgaan. De waarde van onze app is voor een groot deel de emotionele bevestiging dat iets goed gaat. Dat draagt bij aan vertrouwen, zelfcontrole en lekker in je vel zitten. Alleen al dat punt kunnen we heel makkelijk invullen door dat wèl te modelleren in typen data om dat in te kunnen zien.

Een nieuwe manier van doen en denken bij het delen van gegevens

We moeten naar een andere vorm van gegevens-delen. Delen gaat altijd over het overschrijden van een veiligheidscontext. Dat is gewenst, want je wilt dat een ander er iets mee kan. Het zorgt echter voor onveiligheid en risico. Wil je een nieuwe gegevens-hotspot creëren, wil gegevens daar aanpassen en wil de burger geen positie geven? Je kunt nooit garanderen dat gegevens niet voor iets anders worden gebruikt, maar je kunt wel vastleggen wat de grondslag is van het delen. En vervolgens gaat de afnemer raadplegen, voor dat doel. Hooguit kunnen nieuwe gegevens ontstaan bij de afnemer. Dat is dan een neerslag van het proces van de afnemer. Deze manier van denken maakt het concreter en eenvoudiger.