



# Een burger is geen dataset

Ombudsvisie op behoorlijk  
gebruik van data en algoritmen  
door de overheid



**Onderzoeksteam**

Emily Govers, projectleider  
Danny Hanse  
Gilles van Beek  
Jessica Mulder  
Jos van de Wiel

**Tekstopmaak**

Xerox/OSAGE

Datum: 2 maart 2021  
Rapportnr: 2021/021

## Samenvatting

### Relatie burger en overheid: vertrouwen is noodzakelijk

Burgers komen in hun dagelijks leven steeds meer in aanraking met de gevolgen van het gebruik van data en algoritmen door de overheid. Dat gebruik is niet altijd zichtbaar en herkenbaar voor de burger, maar heeft wel invloed op het vertrouwen dat burgers in de overheid hebben.

Vertrouwen van burgers in het overheidshandelen is een van de fundamenteën van onze rechtsstaat. Dat vraagt om meer dan enkel juridische en ethische waarborgen voor de inrichting van de samenleving. Het vereist een evenwichtige relatie tussen de burger en overheid. In een datasamenleving is dat des te belangrijker.

De complexiteit van de techniek kan ertoe leiden dat het handelen van de overheid voor burgers meer en meer verdwijnt in een black box. Tegelijkertijd worden steeds meer gegevens van burgers door de overheid verzameld, gedeeld en opgeslagen waardoor een burger voor de overheid steeds transparanter wordt. Daarom is het nodig dat de datasamenleving voor zowel de burger als de overheid normen en waarden kent die niet alleen juridisch en ethisch zijn geborgd. De overheid is aan zet om deze te vertalen naar de dagelijkse praktijk. Dit is extra van belang om het vertrouwen van burgers in het gebruik van data en algoritmen door de overheid te winnen en te behouden.

### De overheid moet duidelijk, toegankelijk en oplossingsgericht zijn

De overheid is verantwoordelijk voor het gebruik van data en algoritmen. Het gaat daarbij om alle stappen die horen bij de te maken keuzes over de inzet, de ontwikkeling en de toepassing. Zo is de overheid aan zet om de kwaliteit, het rechtmatig en ethisch gebruik van data en algoritmen, de ontwikkeling van de te gebruiken modellen en de praktische toepassing ervan te borgen. Dit is een continu proces en vraagt van alle betrokkenen bij de overheidsinstanties een actieve bijdrage. De ervaringen van burgers, wat zij nodig hebben en wat voor burgers belangrijk is, speelt daarbij in de gehele cyclus van de ontwikkeling, de toepassing en gebruik van de resultaten een cruciale rol.

De overheid neemt de verantwoordelijkheid om het burgerperspectief in deze cyclus centraal te stellen, borgt daarbij betekenisvol menselijk contact en biedt ruimte voor maatwerk. De Nationale ombudsman vindt dat de overheid die verantwoordelijkheid invult door duidelijk, toegankelijk en oplossingsgericht te zijn. Deze uitgangspunten worden uitgewerkt in de Ombudsvisie op behoorlijk gebruik van data en algoritmen door de overheid.

### Ombudsvisie op behoorlijk gebruik van data en algoritmen door de overheid



#### Wees duidelijk

- door het gebruik van data en algoritmen en het doel daarvan in kaart te brengen
- door vooraf te bepalen wie wanneer en hoe wordt betrokken
- door actief, begrijpelijk en toegankelijk te informeren over het gebruik van data en algoritmen
- door juridische en ethische kaders te hanteren en de verantwoordelijkheden vast te leggen



#### Wees toegankelijk

- door te weten welke burger zich achter de data bevindt en voor hem/haar bereikbaar te zijn
- door de burger zoveel mogelijk te betrekken
- door open te staan voor vragen en klachten over data en algoritmen
- door als 1 overheid op te treden



#### Wees oplossingsgericht

- door vooraf te bepalen waar data en algoritmen wel en niet voor worden ingezet
- door een 'stopknop' in te bouwen
- door altijd de mogelijkheid voor maatwerk en persoonlijk contact te bieden
- door continu in gesprek te blijven en te leren van fouten

## Verdwaald in een digitaal doolhof

Een burger klopte aan bij de Nationale ombudsman, nadat zij herhaaldelijk verkeersboetes ontving voor een aantal auto's die niet van haar zijn. Ook moest zij motorrijtuigenbelasting betalen voor deze auto's. Ze nam contact op met de Belastingdienst, de RDW en het CJIB en de fout werd in eerste instantie rechtgezet. Toch vielen er later steeds weer boetes op haar mat. Mevrouw vroeg de instanties om een oplossing, maar zij stelden verder niets voor haar te kunnen doen.

De Nationale ombudsman ging in gesprek met de betreffende instanties en daaruit bleek dat de eigenaar van de auto's valse gegevens had opgegeven bij de registratie van de kentekens. Hierdoor kon via het kentekenregister de juiste persoon niet worden getraceerd. De verschillende betrokken instanties zijn toen -onafhankelijk van elkaar- gaan zoeken naar de juiste persoon. Daarbij werd ook gebruik gemaakt van een algoritme dat, wanneer het niet lukt om de juiste persoon te achterhalen, op basis van naam en geboortedatum zoekt naar een ander resultaat dat past. Zo kwam het systeem telkens uit bij mevrouw. Door de koppeling van gegevens uit de verschillende systemen bleven de boetes op haar mat vallen.

Hoewel de betrokken instanties op verschillende momenten aanwijzingen hadden dat er iets niet klopte, is niet verder onderzocht wat er aan de hand was en is niet ingegrepen in de systemen. Verschillende keren is, na handmatige controle, geen boete uitgeschreven. Het achterliggende structurele probleem is echter niet uitgezocht en lange tijd werd niet duidelijk dat het systeem weliswaar werkte zoals bedoeld, maar dat de gebruikte gegevens niet klopten. Uiteindelijk is voor mevrouw de zaak opgelost door de kentekens van haar naam te halen waardoor zij geen boetes meer zal krijgen. Hoewel het positief is dat er een oplossing is, heeft dit te lang geduurd en had de situatie van mevrouw voorkomen kunnen worden. Problemen als deze komen vaker voor: onjuiste gegevens of fouten in digitale systemen en burgers die veel moeite moeten doen om dit recht te zetten.

De uitgangspunten van de Ombudsvisie op behoorlijk gebruik van data en algoritmen door de overheid kunnen helpen om sneller tot een oplossing te komen of om een voorval als dit zelfs te voorkomen. Dit kan door duidelijk, toegankelijk en oplossingsgericht te zijn. Deze casus dient als voorbeeld van de toepassing van deze uitgangspunten.



**Wees duidelijk.** De instanties hadden de informatie actueel moeten houden en aan moeten passen. Nadat in eerste instantie al bleek dat er een fout was gemaakt, werd dit onvoldoende aangepast in het systeem. Het was daarnaast onduidelijk wie verantwoordelijk was. Elke instantie werkte voor zich. Door verantwoordelijkheden in kaart te brengen, wordt het duidelijk wie er moet handelen in een situatie als deze. Ook was het systeem niet doorzichtig: de instanties konden in beginsel niet verklaren wat er misging en waarom mevrouw de boetes kreeg. Door ambtenaren beter te informeren over het systeem en de gebruikte data, kunnen zij eerder herkennen wanneer er iets misgaat en aan de bel trekken bij de betreffende verantwoordelijke.



**Wees toegankelijk.** De toegang tot de instanties was niet makkelijk. Mevrouw werd van het kastje naar de muur gestuurd en moest de Nationale ombudsman zelfs inschakelen om tot een oplossing te komen. De instanties hadden zelf met mevrouw tot een oplossing

moeten komen, door als 1 overheid op te treden en achter de schermen de fouten te corrigeren en de aanpassingen te maken die nodig waren.



**Wees oplossingsgericht.** Het lijkt erop dat van tevoren onvoldoende is nagedacht over wat het systeem aankan en in welke situaties het ingezet wordt en wanneer niet. En of het mogelijk is het systeem te stoppen omdat er onwenselijke uitkomsten zijn. Zo'n situatie is bijvoorbeeld dat iemand verkeerde gegevens opgeeft. In dat geval zou, zo mogelijk ook op aangeven van het systeem zelf, het mogelijk moeten zijn voor de betrokken ambtenaar om een "stopknop" te gebruiken om te komen tot controle en een oplossing. Ook een betrokken burger zou via een "stopknop" bij de overheid kunnen laten weten dat er iets mis is. Dat het systeem herhaaldelijk boetes bleef sturen, ook na de eerste klacht, laat zien dat er geen mogelijkheid was om uit het systeem te komen. Deze mogelijkheid moet er wel zijn.

De Nationale ombudsman heeft over deze casus een rapport gepubliceerd: *'Verdwaald in een digitaal doolhof'*, rapportnummer [2017/114](#).

## Beschouwing

Vertrouwen van burgers in het overheidshandelen is een van de fundamenten van onze rechtsstaat. Dat vraagt om meer dan enkel juridische en ethische waarborgen voor de inrichting van de datasamenleving. Het vereist een evenwichtige relatie tussen de burger en overheid. In een datasamenleving is dat des te belangrijker. De complexiteit van de techniek kan ertoe leiden dat het handelen van de overheid voor burgers steeds minder doorzichtig wordt.

“Wat moet ik ervan vinden? Ik vind het niet leuk dat de overheid het gebruikt, maar het gebeurt toch. Niemand is een geheim, de overheid weet bijna alles van je”.

— een burger

Tegelijkertijd worden steeds meer gegevens van burgers door de overheid verzameld, gedeeld en opgeslagen waardoor een burger voor de overheid steeds transparanter wordt. Daarom is nodig dat voor zowel de burger als de overheid de datasamenleving normen en waarden kent die niet alleen juridisch en ethisch zijn geborgd. Voor burgers is het even belangrijk dat de overheid verantwoordelijkheid neemt en daarmee borgt dat zij duidelijk, toegankelijk en oplossingsgericht is.

Denk bijvoorbeeld aan de corona-app. Bij de ontwikkeling hiervan kwamen problemen met de privacy van app-gebruikers naar voren.<sup>1</sup> Dit zijn problemen die het vertrouwen in de overheid kunnen schaden. Behalve inbreuk op de privacy kunnen deze technieken ook discriminatie veroorzaken of in stand houden. Zo bleek SyRI (Systeem Risico Indicatie)<sup>2</sup> zich vooral te richten op arme buurten.<sup>3</sup>

Het gaat immers om meer dan enkel een rechtmatige keuze voor het wel of niet inzetten van data en algoritmen vanuit het oogpunt van efficiëntie en effectiviteit. Te denken is aan duidelijkheid over de inzet van data en algoritmen, een weloverwogen keuze om over te gaan tot de inzet van data en algoritmen en toezicht op en verantwoording over de inzet van data en algoritmen. Het gaat ook om het borgen door de overheid van (grond)rechten zoals het gelijkheidsbeginsel en procedurele rechten waarbij de informatiepositie van burgers van groot belang is.<sup>4</sup> Zij moeten voldoende geïnformeerd worden en uitleg kunnen krijgen bij onduidelijkheden. Burgers mogen geen slachtoffer worden en moeten zich kunnen verweren tegen ongewenste of onterechte gevolgen van toepassingen zoals geautomatiseerde besluitvorming. Zo kan, wanneer vooraf niet goed is nagedacht over de toepassing van data en

- 1 Verhagen, L. (2020, 30 september). Toch privacyprobleem in corona-app: patiënten zouden onder druk kunnen worden gezet. De Volkskrant. <https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/toch-privacyprobleem-in-corona-app-patiënten-zouden-onder-druk-kunnen-worden-gezet-be3d0c8b/>
- 2 Zie de uitspraak van de rechtbank Den Haag dd 05-02-2020, ECLI:NL:RBDHA:2020:865: SyRI is ism art 8 lid 2 EVRM
- 3 Redactie. (2020, 5 februari). Overheid stopt met omstrede computersysteem SyRI na uitspraak rechter. Trouw. <https://www.trouw.nl/nieuws/overheid-stopt-met-omstrede-computersysteem-syri-na-uitspraak-rechter-b62298cb/>
- 4 Tilburg University. (2019). De Modernisering van het Nederlands Procesrecht in het licht van Big Data: Procedurele waarborgen en een goede toegang tot het recht als randvoorwaarden voor een data-gedreven samenleving.

algoritmen, op grote schaal ongelijkheid ontstaan die niet is uit te leggen. Denk aan bepaalde etnische bevolkingsgroepen die vaker gecontroleerd worden. Burgers moeten hierover worden geïnformeerd en er ook desgewenst invloed op kunnen uitoefenen. Maar misschien nog wel belangrijker is dat maatwerk en aansluiting bij de behoeften en vragen van individuele burgers in de verdergaande digitalisering en automatisering mogelijk blijft. Technieken zoals algoritmen bieden ook daar zeker mogelijkheden toe.

“De Belastingdienst vult vooraf automatisch dingen voor je in. De eerste keer had ik daar moeite mee, nu niet meer”.

— een burger

Het burgerperspectief centraal stellen betekent vanuit behoorlijkheid dat de overheid de verantwoordelijkheid neemt door burgers te betrekken bij de ontwikkeling, toepassing en het gebruik van data en algoritmen, betekenisvol menselijk contact borgt en ruimte biedt voor maatwerk. De overheid moet duidelijk, toegankelijk en oplossingsgericht zijn. Uiteindelijk is het de burger die uit de voeten moet kunnen met wat de overheid doet, dat het resultaat past bij de bedoeling van de wet en dat hij kan rekenen op betekenisvol menselijk contact als dat nodig is. De overheid is er immers voor de burgers en niet andersom.



## Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>Beschouwing</b>	<b>5</b>
1 <b>Inleiding</b>	<b>8</b>
2 <b>Ombudsvisie op behoorlijk gebruik van data en algoritmen door de overheid</b>	<b>10</b>
3 <b>De uitgangspunten nader uitgewerkt</b>	<b>12</b>
<b>Verantwoording</b>	<b>18</b>
4 <b>Onderzoeksaanpak</b>	<b>19</b>
5 <b>Beeld uit de uitvoeringspraktijk</b>	<b>20</b>
6 <b>Begrippenlijst en instrumenten</b>	<b>22</b>

# 1 Inleiding

De overheid digitaliseert in een hoog tempo en maakt daarbij in toenemende mate gebruik van data en algoritmen, bijvoorbeeld in geautomatiseerde besluitvorming. Dat draagt bij aan een effectieve en efficiënte dienstverlening, zeker als het gaat om omvangrijke werkprocessen die daardoor sneller en accurater kunnen verlopen.<sup>5</sup> Het resultaat daarvan heeft effect op burgers, die zich lang niet altijd bewust zijn van het proces dat daaraan vooraf ging.

“Als je heel veel factoren in de computer doet, scheelt het heel veel werk ten opzichte van een persoon die het moet uitzoeken”.

– een burger

Het gebruik van data en algoritmen verandert de manier waarop overheden naar gegevens kijken en hiermee omgaan.<sup>6</sup> Het biedt allerlei nieuwe mogelijkheden om het voor de burger én de overheid makkelijker te maken, maar het kan ook mis gaan. En dat dit vreselijk mis kan gaan, heeft de affaire rond de kinderopvangtoeslag pijnlijk duidelijk gemaakt.

“Je wordt in een groep geplaatst, en dan gaan ze je bijvoorbeeld extra controleren zoals bij de toeslagenaffaire. Met een bepaalde naam of postcode, denken ze dan dat er een grotere kans is dat je fraudeert”.

– een burger

De Nationale ombudsman ziet dat bij de overheid het besef toeneemt dat burgers beschermd moeten worden tegen ongewenste effecten van de verdergaande digitalisering en dat het gebruik niet tot discriminatie en ongelijkheid mag leiden.<sup>7</sup> De menselijke maat en individuele beoordeling van situaties zijn onmisbaar, ook als de overheid gebruik maakt van data en algoritmen.

Grondrechten en ethische normen moeten ook bij het gebruik van data en algoritmen gewaarborgd blijven. Verschillende instanties hebben hiervoor kaders<sup>8</sup> en richtlijnen opgesteld (of zijn daar mee bezig). Die kaders zijn toegespitst op het gebruik van data en algoritmen

5 Denk bijvoorbeeld aan de vooraf ingevulde aangifte (VIA) van de Belastingdienst.

6 Zo werden vroeger burgers voornamelijk alleen op basis van hun gegevens beoordeeld, nu worden zij onderling vergeleken en vallen zij op wanneer zij afwijken.

7 Zie bijvoorbeeld: Raad van State. (2018, augustus). *Ongevraagd advies over de effecten van de digitalisering voor de rechtsstatelijke verhoudingen*. (Kenmerk WO4.18.0230/l).

8 Zo heeft de Algemene Rekenkamer op 26 januari 2021 het rapport 'Aandacht voor algoritmes' gepubliceerd met aandachtspunten en verbeterpunten voor het gebruik van data en algoritmen door de overheid. Het College voor de Rechten van de Mens heeft op 10 februari 2021 een beknopte handreiking voor (semi-)geautomatiseerde besluitvorming gepubliceerd, met onder andere drie uitgangspunten voor ambtenaren om de mensenrechten te waarborgen.



en overheden kunnen zich daaraan committeren. Daarnaast zijn de voorwaarden voor gegevensverwerking vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

De Nationale ombudsman onderschrijft het belang van die juridische en ethische kaders en dat de overheid zich daaraan moet houden. Tegelijkertijd ziet hij dat het burgerperspectief in die kaders niet altijd expliciet wordt benoemd.

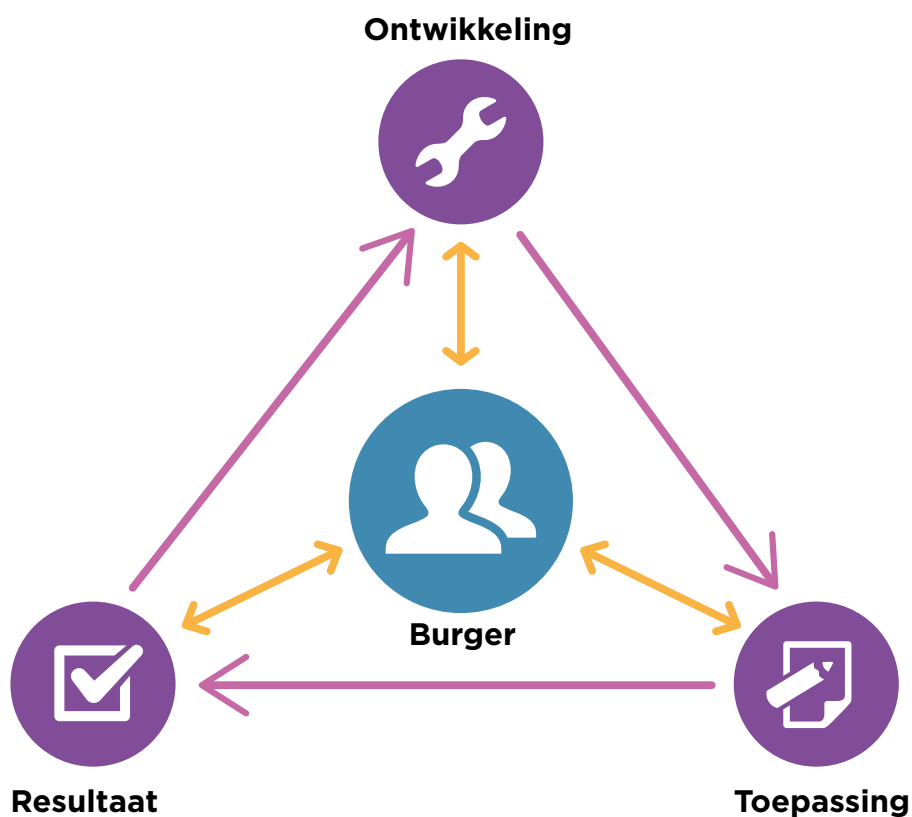
Ongeacht het thema of onderwerp, ziet de ombudsman telkens dezelfde aandachtspunten terugkomen als het gaat om de relatie burger - overheid. Om die reden heeft de ombudsman, in aanvulling op de bestaande kaders, uitgangspunten geformuleerd voor behoorlijk gebruik van data en algoritmen door de overheid. Deze uitgangspunten bieden overheidsinstanties houvast om te komen tot een behoorlijk gebruik van data en algoritmen en zijn voor de Nationale ombudsman een kader om het handelen van de overheid te toetsen.

“De overheid krijgt een 7. Om naar een 8 te gaan, is meer uitleg nodig: waarvoor willen ze het gebruiken, wat verbeteren ze ermee, waar is het goed voor? Niet zomaar”.

— een burger

## 2 Ombudsvisie op behoorlijk gebruik van data en algoritmen door de overheid

De overheid is verantwoordelijk voor het rechtmatig, ethisch en behoorlijk gebruik van data en algoritmen.<sup>9</sup> Het gebruik van data en algoritmen is een continu proces waarbij de ontwikkeling, toepassing en het resultaat doorlopend om aanpassing (kunnen) vragen. Binnen overheidsinstanties zijn hierbij verschillende geledingen, van bestuurders, datascientists en ontwikkelaars tot uitvoerende ambtenaren betrokken. De ervaringen, wensen en behoeften van burgers spelen in de gehele cyclus van het gebruik van data en algoritmen een cruciale rol.



<sup>9</sup> Er zijn situaties waarin de overheid informatie over het gebruik van data en algoritmen niet wil delen. Denk bijvoorbeeld aan de domeinen veiligheid, opsporing en de inlichtingendiensten. De ombudsman vindt het belangrijk dat ook wanneer het betrekken van burgers niet mogelijk is vanwege zwaarwegende belangen, er nagedacht wordt over de mogelijke impact op burgers en dat ook dan geldt dat het gebruik rechtmatig, ethisch en behoorlijk is.

### Verantwoordelijkheid van de overheid

De overheid moet de verantwoordelijkheid nemen om het burgerperspectief in deze cyclus van data en algoritmen centraal te stellen en daarbij betekenisvol menselijk contact en ruimte voor maatwerk borgen.

De overheid vult die verantwoordelijkheid in door **duidelijk**, **toegankelijk** en **oplossingsgericht** te zijn. Deze drie uitgangspunten van de Nationale ombudsman staan in onderstaand kader kort beschreven en worden op de volgende pagina's verder uitgewerkt.

#### Wees duidelijk

- door het gebruik van data en algoritmen en het doel daarvan in kaart te brengen
- door (vooraf) te bepalen wie wanneer en hoe wordt betrokken
- door actief, begrijpelijk en toegankelijk te informeren over het gebruik van data en algoritmen
- door juridische en ethische kaders te hanteren en verantwoordelijkheden vast te leggen

#### Wees toegankelijk

- door te weten welke burger zich achter de data bevindt en voor hem/haar bereikbaar te zijn
- door de burger zoveel mogelijk te betrekken
- door open te staan voor vragen en klachten over data en algoritmen
- door als 1 overheid op te treden

#### Wees oplossingsgericht

- door vooraf te bepalen waar data en algoritmen wel en niet voor worden ingezet
- door een 'stopknop' in te bouwen
- door altijd de mogelijkheid voor maatwerk en persoonlijk contact te bieden
- door continu in gesprek te blijven en te leren van fouten

### 3 De uitgangspunten nader uitgewerkt

#### Uitgangspunt 1: Wees duidelijk

De overheid is duidelijk over het gebruik van data en algoritmen. Zij is verantwoordelijk voor de gehele cyclus (ontwikkeling, toepassing en resultaat) en moet daar uitleg en informatie over geven. Daarvoor is het nodig dat de overheid in kaart brengt welke data en algoritmen worden gebruikt in de organisatie, met welk doel en wat de impact is op burgers.<sup>10</sup> En daar continu zicht en controle op houdt, ook wanneer de data en algoritmen van derden (private partijen) komen. De overheid betreft burgers en ambtenaren bij de (voorgenomen) inzet en toepassing ervan en informeert daar zowel de eigen organisatie als de buitenwereld actief over. De overheid stelt deze informatie beschikbaar zodat burgers en ambtenaren (kunnen) weten in welke gevallen data en algoritmen worden gebruikt, ook als het hen niet rechtstreeks raakt.<sup>11</sup>

Het moet voor de burger in te zien en te begrijpen zijn hoe een besluit tot stand is gekomen, welke gegevens er zijn gebruikt en wie eventuele fouten of onjuiste data kan corrigeren. Ook voor de ambtenaar is duidelijk waarop een besluit of de uitkomst van een werkproces is gebaseerd en hoe het tot stand is gekomen. De ambtenaar kan aan de burger uitleg geven wanneer er vragen of onduidelijkheden zijn ten aanzien van de uitkomst van een besluit of een werkproces. Tot slot is het voor ambtenaren en burgers duidelijk welke juridische en ethische kaders gelden bij het gebruik van data en algoritmen en bij wie de verantwoordelijkheden voor dat gebruik liggen. De overheid handelt binnen die kaders en de burger weet dat hij de overheid daarop kan aanspreken.

“Ik vind wel dat ze niet zomaar een hele pool data mogen verzamelen. Ze moeten vooraf een doel hebben waarvoor ze de data nodig hebben”.

– een burger

#### Breng het gebruik van data en algoritmen en het doel daarvan in kaart

- Breng in de ontwikkelfase<sup>12</sup> in kaart welke data in een (algoritmisch) model worden gebruikt en met welk doel.
- Weet in welk werkproces de uitkomsten van het model worden gebruikt en wat de impact op burgers is.
- Houd continu zicht en controle op het gebruik van de data en algoritmen, ook als deze van derden komen.

<sup>10</sup> Hoe groter de impact op burgers, hoe belangrijker menselijke tussenkomst is.

<sup>11</sup> Bijvoorbeeld: de gemeente Amsterdam geeft op haar website <https://algoritmeregister.amsterdam.nl/> een overzicht van de algoritmes die de gemeente Amsterdam gebruikt bij gemeentelijke dienstverlening.

<sup>12</sup> Dit is ook al van belang tijdens de verkennende fase, voorafgaand aan de ontwikkelfase.

**Bepaal (vooraf) wie wanneer en hoe wordt betrokken**

- Bepaal voor de gehele cyclus (ontwikkeling, toepassing en resultaat) wie in welke fase een rol spelen en hoe ze betrokken worden.
- Breng in kaart over welke data in het model burgers, ambtenaren en externe experts bevraagd moeten worden.<sup>13</sup>
- Bedenk hoe burgers, ambtenaren en externe experts in de ontwikkelfase continue input kunnen geven en vragen kunnen stellen over het gebruik van de geselecteerde data en het model.<sup>14</sup>

“Ik weet het eigenlijk niet, er gebeuren wel meer dingen die wij niet weten”.

– een burger

**Zorg voor actieve, begrijpelijke en toegankelijke informatie over het gebruik van data en algoritmen**

- Informeer zo volledig mogelijk over het gebruik van data en algoritmen zodat burgers en ambtenaren weten wanneer dit gebeurt, ook als het hen niet rechtstreeks raakt.
- Zorg voor antwoorden op vragen van burgers en ambtenaren over de gebruikte data en de uitkomsten van het gebruikte model.
- Houd de informatie actueel.

“Op basis waarvan de machine dan beslissingen maakt moet je wel duidelijk communiceren”.

– een burger

**Leg kaders en verantwoordelijkheden voor het gebruik van data en algoritmen vast en handel daarnaar**

- Breng in kaart welke verantwoordelijkheden van belang zijn bij de ontwikkeling, het gebruik en de resultaten van het gebruik van data en algoritmen en leg deze vast. Duurzame informatiehuishouding en het gebruik van inclusieve en ‘schone’ data zijn daar onderdeel van.
- Hanteer juridische en ethische kaders bij het gebruik van data en algoritmen, ook als data en algoritmen van derden (private partijen) afkomstig zijn.
- Zorg dat de verschillende geledingen binnen de organisatie weten welke verantwoordelijkheden waar belegd zijn en handel daar ook naar.
- Organiseer het doorlopende gesprek in de organisatie over het gebruik van data en algoritmen en de resultaten daarvan.

“Wat is dan de procedure, en op basis waarvan beslissen ze dan”.

– een burger

---

13 Denk hierbij in het bijzonder aan ambtenaren die met de uitkomst van het model moeten gaan werken.

14 Denk hierbij aan een burgerpanel, klantreizen, interviews met medewerkers en experts.

### **Uitgangspunt 2: Wees toegankelijk**

De overheid dient zijn infrastructuur zo in te richten dat de toegang tot die overheid voor iedere burger gewaarborgd is. De inzet van data en algoritmen door de overheid moet hieraan bijdragen. De overheid brengt, met behulp van ambtenaren én burgers, de verschillende doelgroepen in kaart en laat daar de processen en systemen op aansluiten. Het gebruik van data en algoritmen kan hierbij van toegevoegde waarde zijn door bijvoorbeeld klantprofielen op te stellen met bijpassende dienstverleningsprocessen. Bij de ontwikkeling en inzet van data en algoritmen betreft de overheid burgers op een laagdrempelige en uitnodigende wijze.<sup>15</sup> Bij vragen of klachten weet iedere burger de overheid gemakkelijk te vinden, kan binnen komen op een manier die bij hem/haar past en de overheid is voor die burger gebruiksvriendelijk. Dit geldt voor het persoonlijke contact tussen burger en ambtenaar maar ook op meer algemeen niveau door middel van bijvoorbeeld burgerpanels.

De overheid treedt naar de burger op als 1 overheid en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur. De overheidsinstanties werken zoveel mogelijk samen, lossen het probleem van de burger op en regelen achter de schermen met de ketenpartners (publiek en privaat) de benodigde aanpassingen/correcties.

“De overheid kijkt met data en algoritmen naar wat burgers willen, en wat er nodig is om een functionerende maatschappij te hebben. Om dingen beter te maken, of beslissingen op de economie te maken”.

– een burger

#### **Weet welke burger zich achter de data bevindt en wees voor hem/haar bereikbaar**

- Breng de doelgroepen en hun behoeftes in kaart.
- Vraag wat ze nodig hebben.
- Houd rekening met hun mogelijkheden en beperkingen.
- Zorg er voor dat niemand achter blijft.

#### **Betrek de burger zoveel mogelijk bij de ontwikkeling en gebruik van data en algoritmen**

- Heb een open houding en vraag burgers binnen.
- Nodig burgers uit om mee te denken, ook bij beantwoording van de vraag welke impact het gebruik van een algoritme direct of indirect op de burger heeft.
- Betrek de burger continu, ook bij de uitvoering.

“Machines kunnen worden ingezet om standaarddingen makkelijker te maken”.

– een burger

#### **Sta open voor klachten en vragen over data en algoritmen op een manier die bij de burger past**

- Bied toegang tot de organisatie aan iedere burger met een klacht of een vraag.
- Zorg er voor dat die toegang makkelijk is.

<sup>15</sup> In de gesprekken met overheidsinstanties werden burgerpanels, klanttevredenheidsonderzoeken of cliëntenraden genoemd.

- Herken en erken klachten en vragen over het gebruik van data en algoritmen.
- Bied kanalen aan die passen bij de wensen en mogelijkheden van de verschillende burgers.

#### **Treed op als 1 overheid**

- Stuur de burger nooit van het kastje naar de muur.
- Los het op voor de burger.
- Regel achter de schermen met de ketenpartners (publiek en privaat) correcties/aanpassingen die nodig zijn.

“Het enge aan AI en big data is dat mensen niet meer nadenken. Algoritmen moeten mensen niet lui maken, het moet niet doorslaan en mensen dommer maken.”

– een burger

#### **Uitgangspunt 3: Wees oplossingsgericht**

De overheid zorgt ervoor dat fouten in het digitale systeem<sup>16</sup> opgemerkt en opgelost worden. De overheid houdt actief in de gaten of er fouten zijn maar denkt hier ook vooraf over na ter voorkoming daarvan. De overheid betreft burgers en ambtenaren om met behulp van hun input in een zo vroeg mogelijk stadium de bekende en mogelijke ‘fouten’ en uitzonderingen in kaart te brengen. Daarmee wordt duidelijk in welke situaties het systeem niet moet worden ingezet. De mate van impact op de burger is hierbij een belangrijke overweging.

De overheid zorgt voor een ‘stopknop’ zodat mensen niet vast blijven zitten in systemen met ongewenste resultaten tot gevolg. Ingrijpen in het systeem door burgers of ambtenaren moet altijd mogelijk zijn als er problemen ontstaan, zodat de situatie van de burger buiten het systeem om beoordeeld kan worden. De overheid zorgt ervoor dat het systeem ook zelf ongewenste afwijkingen zo snel mogelijk signaleert.

Het gebruik van data en algoritmen is ondersteunend aan de ambtenaar, niet ter vervanging van de ambtenaar. Ambtenaren moeten ermee kunnen werken en de professionele ruimte hebben en nemen om van het resultaat van het gebruik van data en algoritmen af te wijken als de situatie daarom vraagt. De cultuur binnen de organisatie draagt daaraan bij. Persoonlijk contact en maatwerk moet voor burgers altijd mogelijk zijn.

De overheid borgt dat een doorlopend gesprek gevoerd wordt over de vraag of het algoritme nog aansluit bij het doel van het gebruik en de resultaten die het oplevert. Zowel het doel als de resultaten moeten aansluiten op wet- en regelgeving. Door te evalueren met burgers en ambtenaren, krijgt de overheid zicht op mogelijke fouten en weet zij welke aanpassingen nodig zijn.

“Ik denk dat je die computer moet gebruiken naast een persoon. Een computer kent geen emoties. Een computer heeft geen empathie of medeleven en zolang het gaat over mensen moet je dat soort zaken nooit uit het oog verliezen omdat ze zelf als een computer behandeld gaan worden. Totaal zonder gevoel”.

– een burger

<sup>16</sup> Met ‘het systeem’ bedoelen we het geautomatiseerde werkproces dat op basis van data en algoritmen is ingericht en wordt toegepast

**Bepaal vooraf waar data en algoritmen wel en niet voor worden gebruikt**

- Denk na over wat het systeem aankan en in welke situaties het niet moet worden ingezet.
- Laat burgers en ambtenaren zo vroeg mogelijk meepraten over het gebruik van data en algoritmen en waarvoor.
- Bepaal met burgers en ambtenaren wat er nodig is voor burgers die niet in het systeem passen.

**Bouw een 'stopknop' in**

- Zorg voor mogelijkheden om in te grijpen en te handelen buiten het systeem als dat nodig is.<sup>17</sup>
- Zorg dat het systeem zelf ongewenste afwijkingen zo snel mogelijk signaleert.
- Borg dat er altijd een oplossing wordt geboden als het systeem tot onjuiste of ongewenste resultaten leidt (of dreigt te leiden) en dat duidelijk is wie verantwoordelijk is voor die oplossing.

“Dat krijg je met een computer, je kunt de nuances niet kwijt. Het is ‘ja’ of ‘nee’, niet ‘ja, maar’ of ‘nee, misschien’.”

— een burger

**Bied altijd de mogelijkheid voor maatwerk en persoonlijk contact**

- Borg dat het gebruik van data en algoritmen de ambtenaar ondersteunt en niet vervangt.
- Informeer burgers actief over de mogelijkheid tot betekenisvol persoonlijk contact.
- Zoek samen met de burger naar een oplossing die past binnen de bedoeling van de wet- of regelgeving.
- Zorg dat ambtenaren herkennen dat er sprake is van een ongewenst resultaat en
- Zorg voor een organisatiecultuur waarbinnen ambtenaren de professionele ruimte krijgen en durven nemen om af te wijken van het systeem en maatwerk te bieden als de situatie daarom vraagt.

“Als je het niet eens bent met een machine, heb je het gevoel dat het einde oefening is. Bij een mens kan je er nog tegenin gaan, dan heb je ook een menselijk aanspreekpunt”.

— een burger

---

<sup>17</sup> Zowel burgers als ambtenaren moeten de mogelijkheid hebben om in te grijpen zodat een situatie buiten het systeem om wordt behandeld als blijkt dat het systeem verkeerde resultaten geeft.



**Blijf doorlopend in gesprek en leer van fouten**

- Zorg dat in de organisatie doorlopend het gesprek wordt gevoerd met de verschillende geledingen, van datascientists, ICT-ers, bestuurders en managers tot aan de uitvoering en dat men elkaars 'taal' spreekt.
- Onderhoud de gebruikte algoritmen en data zodat het gebruik ervan de gewenste resultaten blijft opleveren.
- Monitor doorlopend de effecten en resultaten, detecteer de fouten en pas daarop de systemen aan.
- Peil met regelmaat bij burgers en uitvoerende ambtenaren de ervaringen en resultaten van het systeem.

“Ik wil wel dat ik een mens kan spreken als ik er niet uitkom”.

— een burger



## Verantwoording

## 4 Onderzoeksaanpak

Om te komen tot de Ombudsvisie op behoorlijk gebruik van data en algoritmen door de overheid heeft de Nationale ombudsman een aantal onderzoeksstappen gezet. De onderzoekers hebben literatuur bestudeerd, met verschillende instanties en inhoudsdeskundigen gesproken en een onderzoek laten uitvoeren onder burgers. De vraag die in dat onderzoek centraal stond, luidde “Wat vinden burgers belangrijk bij behoorlijk gebruik van data en algoritmen door de overheid?”

### Literatuur onderzoek

De onderzoekers hebben verschillende publicaties, onderzoeken en rapportages bestudeerd waarin (big) data, algoritmen en kunstmatige intelligentie centraal stonden. Ook zijn de reeds gepubliceerde richtlijnen en Kamerbrieven hierover betrokken in dit onderzoek.

De ombudsman heeft in de afgelopen jaren verschillende onderzoeken gedaan waarin de digitalisering van de overheid centraal stond. Bijvoorbeeld de visie op Digitalisering die in 2017 is [gepubliceerd](#). In deze visie zijn verschillende onderzoeken en aanbevelingen over digitalisering gebundeld. In 2019 zijn de onderzoeken naar [Telefonische toegankelijkheid](#) en ‘Houd het simpel, een onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van digitale formulieren van de overheid’ ([2019/046](#)) afgerond. En al eerder, in 2013, publiceerde de ombudsman het rapport ‘De burger gaat digitaal’ ([2013/170](#)).

De Ombudsvisie op behoorlijk gebruik van data en algoritmen door de overheid borduurt voort op de inzichten en aanbevelingen die in deze onderzoeken zijn geformuleerd.

### Gesprekken

De onderzoekers zijn met verschillende instanties en personen in gesprek gegaan. Met een aantal overheidsinstanties is gesproken over de toepassing van data en algoritmen in hun uitvoeringspraktijk en de uitdagingen en mogelijkheden die zij daarbij zien. Een overzicht van de rode draden uit deze gesprekken is opgenomen in bijlage 5.

Daarnaast hebben de onderzoekers onder meer gesproken met ambtenaren van de ministeries J&V en BZK, met de VNG en met het College voor de Rechten van de Mens.

Een concept van de Ombudsvisie op behoorlijk gebruik van data en algoritmen door de overheid, is in februari met het UWV, de politie, de Belastingdienst en de SVB besproken. Ook met wetenschappers, verbonden aan de Universiteit van Amsterdam en de Universiteit Utrecht, is gesproken.

Gedurende het onderzoek heeft de Nationale ombudsman contact onderhouden met de Algemene Rekenkamer en de Raad van State vanwege hun aandacht voor dit onderwerp. De Algemene Rekenkamer heeft op 26 januari 2021 het rapport ‘Aandacht voor algoritmes’ gepubliceerd.

### Onderzoek onder burgers

In opdracht van de Nationale ombudsman heeft het bureau TrueTalk een onderzoek uitgevoerd onder burgers. De vraag die daarin centraal stond luidde: “Wat vinden burgers belangrijk bij behoorlijk gebruik van data en algoritmen door de overheid?”

Hiertoe zijn diepte interviews (telefonisch of digitaal) gehouden met dertig burgers. De rapportage met de resultaten van dit onderzoek is op de website van de Nationale ombudsman als bijlage bij dit onderzoek opgenomen en [hier](#) in te zien. De quotes die in de Ombudsvisie op behoorlijk gebruik van data en algoritmen zijn opgenomen, komen uit dit onderzoek.

## 5 Beeld uit de uitvoeringspraktijk

### Inleiding

In het kader van dit onderzoek zijn de medewerkers van de Nationale ombudsman in gesprek gegaan met overheidsinstanties die voor hun dagelijkse werk gebruik maken van data en algoritmen. Zij hebben gesproken met het UWV, de SVB, de politie en de Belastingdienst. Het doel van de gesprekken was om een beeld te krijgen van hoe verschillende overheidsinstanties gebruik maken van data en algoritmen. Hierbij hadden de medewerkers van de ombudsman speciale aandacht voor het burgerperspectief: in hoeverre weet de burger dat de instantie algoritmen gebruikt, in hoeverre krijgt de burger te maken met de resultaten van data-analyse door een instantie en wordt hij betrokken bij het ontwikkelen en gebruiken van die data en algoritmen. Hieronder zijn op hoofdlijnen de belangrijkste bevindingen weergegeven over het gebruik van data en algoritmen door deze overheidsinstanties en de rol van de burger daarin.

### Er is een normenkader waar de overheid zich op baseert

Alle instanties hanteren een normenkader voor het gebruik van data en algoritmen. Dat varieert van een eigen kwaliteitskader tot de geldende wet- en regelgeving. In de kaders die worden gehanteerd zijn juridische en ethische aspecten opgenomen. Belangrijke elementen in die kaders zijn dat men zich moet kunnen verantwoorden bij het gebruik van data en algoritmische modellen. Men moet kunnen uitleggen waarom bepaalde gegevens voor een bepaald model zijn gebruikt en waarom dat tot bepaalde resultaten leidt (de uitlegbaarheid). Een van de instanties is richtlijnen aan het opstellen over het communiceren met burgers over het gebruik van data en algoritmen en het normenkader dat daarvoor geldt. Tevens besteden sommige instanties expliciet aandacht aan het gesprek dat binnen de organisatie moet worden gevoerd over het omgaan met gegevens en het alert zijn op ongewenste resultaten en effecten. Burgers worden vooralsnog niet betrokken bij het opstellen van het normenkader.

### Er zijn meerdere geledingen binnen de overheid betrokken

Bij alle instanties die de medewerkers van de ombudsman hebben gesproken, voeren de verschillende betrokken geledingen binnen de organisatie het gesprek met elkaar over de ontwikkeling, toepassing en het resultaat van het gebruik van data en algoritmen. De reden hiervoor is dat de instanties willen waarborgen dat de data en algoritmen van toegevoegde waarde zijn voor de uitvoering en dienstverlening. Daarom is het nodig dat de datascientists in gesprek zijn met de mensen uit de uitvoering en de ervaringen en wensen van de uitvoering betrokken worden bij het gebruik van data en algoritmen. De mensen/medewerkers uit de uitvoering hebben contact met burgers en daardoor zicht op wat voor burgers belangrijk is of waar zij tegenaan lopen. Hierdoor worden ervaringen en wensen van burgers indirect betrokken bij de ontwikkeling, toepassing en het resultaat van het gebruik van data en algoritmen. Ook maken sommige instanties gebruik van burgerpanels of klanttevredenheidonderzoeken om de ervaringen en wensen van burgers te betrekken.

### Data en algoritmen worden (nu nog) voornamelijk gebruikt ter ondersteuning aan de uitvoering

Het algemene beeld uit de gesprekken is dat data en algoritmen ingezet worden ter ondersteuning van de uitvoering. Het wordt gebruikt om “bulkzaken” makkelijker af te handelen, om bijvoorbeeld automatisch te controleren of iemand voldoet aan de voorwaarden voor uitstel van betaling zodat dat direct verleend kan worden (als een burger niet aan de voorwaarden voldoet, wordt zijn aanvraag handmatig behandeld). Het wordt bijvoorbeeld ook gebruikt om het ‘digitale’ gedrag van klanten op de website te volgen om de dienstverlening daarop beter te laten aansluiten. In dat kader werd ook benoemd dat het gebruik van data en algoritmen bij kan dragen aan het in beeld brengen van mensen die mogelijk recht hebben op voorzieningen waar

ze nog geen gebruik van maken. Ook kunnen de verschillende overheidsinstanties met elkaar gegevens delen om burgers beter en eerder van dienst te kunnen zijn. De huidige regelgeving op het gebied van gegevensdelen biedt daar nu nog geen ruimte voor. Ook lieten instanties weten dat het gebruik van data en algoritmen helpt bij het in kaart brengen van risico's of signalen. Het voorbereidende uitzoekwerk wordt met gebruik van data en algoritmen gedaan. Ook kan daarmee informatie achterhaald worden, die met de hand niet of nauwelijks te achterhalen is vanwege bijvoorbeeld de enorme hoeveelheden aan data. Ambtenaren kunnen hun capaciteit vervolgens efficiënter en effectiever inzetten. Uit de gesprekken zijn geen voorbeelden gekomen van situaties waarin het gebruik van data en algoritmen direct negatieve impact had op de situatie van een burger. In die situaties vindt een handmatige beoordeling van een ambtenaar plaats.

### Resultaten van data-analyses worden altijd eerst gewogen

Geen van de instanties, die betrokken zijn in het onderzoek, gebruikt analyses van data zonder de resultaten te wegen of te controleren. Er wordt eigenlijk altijd gekeken of het gebruik van sommige variabelen, het resultaat beïnvloeden en op welke manier. De AVG schrijft voor welke data gebruikt mogen worden. Eén instantie geeft aan een 'waarschuwing' mee te geven bij een opmerkelijk uitkomst van een data-analyse, zodat hier extra op gelet wordt door de medewerker in de uitvoering, die ermee aan de slag gaat. Een andere instantie laat weten dat het altijd aan de behandelend ambtenaar is of en in hoeverre het resultaat van een data-analyse invloed heeft op de situatie van de individuele burger. Ook is er een instantie die voorafgaand zo veel mogelijk probeert om uitzonderingsgevallen buiten "het systeem" te houden om eventuele problemen verderop in het proces te voorkomen.

### Niet alle variabelen worden (zomaar) gebruikt

Variabelen zoals etniciteit, nationaliteit of postcode worden zeer kritisch bekeken en door sommige instanties niet (meer) gebruikt. Voor alle instanties geldt dat het uitgangspunt is dat er prudent wordt omgegaan met data. Een instantie geeft aan een ondergrens te hanteren als het gaat om de hoeveelheid data die beschikbaar is voordat zij een bepaald risico inschatten. Als de hoeveelheid beschikbare data te weinig is, kan de instantie daar geen risico-inschatting op baseren die representatief is voor een grotere groep mensen.

### De burger wordt niet direct betrokken bij ontwikkeling en gebruik van data en algoritmen

Alle instanties geven aan dat het burgerperspectief van belang is bij het gebruik en de ontwikkeling van data en algoritmen maar geen van de instanties betreft burgers hier rechtstreeks bij. Als redenen worden aangegeven dat men denkt dat burgers over specifieke kennis van de techniek moeten beschikken om daadwerkelijk bij te kunnen dragen. Of dat het gebruik van data en algoritmen burgers toch niet direct raakt omdat het slechts ter ondersteuning van de dienstverlening wordt gebruikt. Wel gebruiken de instanties informatie die opgehaald wordt via burgerpanels, ervaringen van ambtenaren die in contact staan met burgers en klanttevredenheidsonderzoeken om zo het burgerperspectief mee te nemen in de ontwikkeling, toepassing en resultaten van het gebruik van data en algoritmen. Het merendeel van de instanties staat open voor het directer betrekken van de burgers, hetzij rechtstreeks, hetzij via organisaties die de belangen van burgers vertegenwoordigen.

## 6 Begrippenlijst en instrumenten

### Data

Data is een ander woord voor gegevens. In deze gegevens zijn feiten en begrippen vastgelegd, bijvoorbeeld in de vorm van getallen. De gegevens worden verzameld in een dataset. Zodoende kan men gegevens communiceren, bewerken of analyseren. In de context van de Ombudsvisie op data en algoritmen gaat het om gegevens in digitale vorm. De hoeveelheid data die opgeslagen wordt, groeit snel. Binnen de overheid komt dat omdat de overheden steeds meer data over burgers verzamelen en opslaan. Deze data bevatten informatie die gebruikt kunnen worden voor bijvoorbeeld onderzoek, preventie en het efficiënter maken van processen.

### Algoritmen

Een algoritme bestaat uit een set instructies die je door middel van een programmeertaal aan een computer geeft. Dit wordt gebruikt om een taak uit te voeren, een vraag te beantwoorden, een voorspelling te doen, een beslissing te ondersteunen (of te nemen) of om een probleem op te lossen.

Soorten algoritmen variëren van een beslisboom met een beperkt aantal variabelen, waarbij de programmeur de regels formuleert, tot Machine Learning (ML) of Deep Learning (DL) algoritmen. ML en DL zijn zelflerende algoritmen, die onder de categorie kunstmatige intelligentie vallen. Deze algoritmen kunnen complexe patronen ontdekken die voor de mens lastig of niet te vinden zijn. Ze vormen echter ook een black box, omdat mensen vaak niet begrijpen hoe ze werken.

### Geautomatiseerde besluitvorming

Dit zijn beslissingen die genomen worden zonder menselijke tussenkomst, ofwel door middel van algoritmen en op basis van data.

### Digitalisering

Het proces van het digitaal maken van fysieke voorwerpen of processen.

### Data scientist

Dit is iemand die modellen maakt waarmee je taken automatiseert en waardevolle voorspellingen genereert. Een data scientist zet data om in informatie, zodat hier in combinatie met domeinkennis en ervaring inzichten uitgehaald kunnen worden.

### Model

Een software formule waarbinnen het algoritme de volgorde van de processtappen voorschrijft.

### Variabele

Een kenmerk waarvan de waarde kan verschillen. Denk aan leeftijd, inkomen, of sociale klasse.

### Big data

Het gaat bij big data om de grote hoeveelheid data, de hoge snelheid waarmee het binnenkomt en opgevraagd wordt en de diversiteit van de data. De diversiteit van data houdt in dat data kan bestaan uit tekst, cijfers, maar ook beelden, video's en geluidsopnames. Big data ontstaat door de trend waarbij steeds meer data verzameld wordt. Daarnaast neemt de computerkracht toe en verbetert de software, waardoor deze toenemende hoeveelheid data geanalyseerd kan worden. Om deze data te analyseren zijn geavanceerde algoritmes of kunstmatige intelligentie nodig.

### Welke instrumenten kunnen helpen als het gaat om behoorlijk gebruik van data en algoritmen?

Bij zowel het gebruik van data als het gebruik van algoritmen is het van belang om ethische aspecten mee te nemen. Instrumenten die kunnen helpen als het gaat om behoorlijk gebruik van data algoritmen zijn o.a. de DEDA, BIAS en de FairTrade methode. Daarbij is het van belang om ook het burgerperspectief mee te nemen, voor zover dat in de instrumenten nog niet gedaan wordt.

#### DEDA

De DEDA, ofwel de Ethische Data Assistent, is een instrument dat helpt om ethische knelpunten op te sporen, om een gevoel te ontwikkelen voor waarde conflicten die binnen een dataproject spelen, of om het ethische besluitvormingsproces te documenteren. Dit instrument bestaat uit een handleiding, app en poster die helpen om een discussie op gang te brengen. Belangrijk is hierbij om alle beschreven ethische perspectieven (bijvoorbeeld moreel relativisme, utilitarisme, et cetera) mee te nemen, omdat het slechts gebruiken van één perspectief tot verschillende uitkomsten kan leiden voor burgers (bijvoorbeeld het over het hoofd zien van een minderheid of cultuur). Het instrument is ontwikkeld door middel van een iteratief proces, waarbij ambtenaren, burgers en academici samen hebben gewerkt. Wel is een limitatie dat de groep burgers geen representatieve steekproef vormt van de Nederlandse burgers. De ontwikkelaars hebben de balans proberen te houden tussen een werkbaar ontwikkelproces en input van zoveel mogelijk invalshoeken.

#### BIAS

De BIAS, ofwel het beraadslagingsinstrument voor algoritmische systemen, is een instrument dat helpt om de ethische afwegingen en het verantwoordingsproces rondom algoritmen te stroomlijnen en formaliseren. Dit instrument wordt nog ontwikkeld. Het centrale vertrekpunt zijn de publieke waarden, ofwel welke waarden er mogelijk geschaad worden, welke er juist gerealiseerd worden, welke keuzes en balansen daarbij worden aangebracht en hoe die waarden gewaarborgd worden. Volgens de ontwikkelaars van de BIAS is het burgerperspectief sterk verweven met deze publieke waarden. Momenteel worden burgers nog niet actief betrokken bij de ontwikkeling.

#### FairTrade methode

De FairTrade methode is een methode die ingezet wordt om eerlijkheid te bevorderen in ML modellen en zodoende discriminatie probeert te voorkomen. De methode geeft inzicht in wanneer een model eerlijk is, aan welke eisen een dataset moet voldoen, aan welke eisen een team moet voldoen en waar communicatie en besluitneming aan moeten voldoen. Ook worden verschillende stappen doorlopen, waarin kortgezegd de relaties tussen variabelen bepaald worden (door middel van aannames en een combinatie daarvan met data om de vorm en sterkte van de relaties in te schatten). Variabelen, die door middel van invloed op andere variabelen tot oneerlijke informatie leiden, worden uit het model gehaald. Vervolgens wordt een model zonder oneerlijke informatie getraind. Er moet bij het opstellen van aannames over de relaties tussen de variabelen extra gewaakt worden voor bias, omdat burgers bij deze stap het risico lopen hier alsnog mee te maken te krijgen.

DEDA: <https://dataschool.nl/deda/>

BIAS: <https://dataschool.nl/samenwerken/bias/>

FairTrade methode: CBS

**Nationale ombudsman**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon 070 356 35 63  
[nationaleombudsman.nl](http://nationaleombudsman.nl)

Rapportnr: 2021/021 is een uitgave van de  
Nationale ombudsman, maart 2021

