

The logo consists of a green rounded rectangle with a white speech bubble shape inside. The text 'DU TO' is written in green, bold, sans-serif font within the white area. The bottom of the white area is a triangular shape pointing downwards, resembling a speech bubble tail.

**DU
TO**

Toelichting kaartenset

Deze kaartenset bevat een aantal onderwerpen met argumenten voor duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie. Laat je inspireren door 20 kaarten om jouw eigen, verbindend verhaal over duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie aan gesprekspartners in jouw organisatie te vertellen.

Hoe die duurzame toegankelijkheid in de praktijk tot stand komt, is de volgende stap. Daar helpt het DUTO-raamwerk (www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/duto-raamwerk) bij.

De schuingedrukte woorden verwijzen naar de DUTO-kenmerken.

Proactieve dienstverlening

Mijn organisatie hecht veel waarde aan goede dienstverlening en het liefst proactief. Hoe kan duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie daarbij helpen?

Duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie maakt het mogelijk dat dienstverlening proactief wordt. Omdat informatie over vraag/aanvraag van een burger/bedrijf *vindbaar* is, kan dit proactief aan de burger/bedrijf via een persoonlijk of zakelijk loket *beschikbaar* worden gesteld.

Onnodig bevragen van klant

Mijn organisatie krijgt vaak te horen dat de klant (burger/bedrijf) steeds opnieuw dezelfde informatie moet verstrekken aan de organisatie. We willen dit verbeteren. Hoe kan duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie daarbij helpen?

Wanneer overheidsinformatie duurzaam toegankelijk is, kun je alle (status) informatie rondom de klant in samenhang *vinden en interpreteren*. Je kunt erop vertrouwen dat de informatie *betrouwbaar* is. Je hebt inzichtelijk wat je écht nog aan informatie van de klant nodig hebt.

Consistente dienstverlening

Mijn organisatie gebruikt vele communicatiekanalen waarmee de klant met de organisatie kan communiceren. We horen vaak van klanten dat ze per kanaal een verschillend antwoord krijgen. We willen graag consistente dienstverlening. Hoe kan duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie daarbij helpen?

Wanneer overheidsinformatie duurzaam toegankelijk is, kunnen alle kanalen gebruik maken van dezelfde *betrouwbare* informatiebron. Zodat er overal dezelfde antwoorden worden gegeven.

Kennisdeling

Mijn organisatie is een kennisintensieve organisatie. Hoe kan duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie daarbij helpen?

Op basis van duurzame toegankelijke overheidsinformatie kunnen kenniswerkers onderzoek uitvoeren. Omdat overheidsinformatie *toekomstbestendig* is, kunnen ze ook gebruik maken van eerder opgedane inzichten en bijvoorbeeld trends in kaart brengen. De trends kunnen leiden tot beleidsaanpassingen. Ook kan duurzame toegankelijke overheidsinformatie als kennisbron beschikbaar worden gesteld aan journalisten en onderzoekers. Hun inzichten kunnen weer gedeeld worden met de overheidsorganisatie wat kan leiden tot kwalitatieve aanpassingen.

Erfgoed

Mijn organisatie vindt het delen van erfgoed erg belangrijk. Hoe kan duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie daarbij helpen?

Erfgoed heeft een verbindende functie. Door het *vinden*, verbinden en *beschikbaar* stellen van verschillende erfgoedbronnen in digitale vorm, wordt zowel toegankelijkheid als de vindbaarheid van erfgoed vergroot. Zo worden bijvoorbeeld datasets *beschikbaar* gesteld via het datasetregister voor erfgoedinstellingen.

Informatiebeveiliging

Mijn organisatie vindt het beveiligen van informatie belangrijk. Hoe kan duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie daarbij helpen?

Duurzaam toegankelijke overheidsinformatie houdt in dat overheidsinformatie *betrouwbaar* is en dat dit gecontroleerd kan worden. Dat er bijvoorbeeld niets onbedoeld of onrechtmatig in overheidsinformatie is gewijzigd of verwijderd. Dit komt overeen met doelen van informatiebeveiliging.

Privacywet-en regelgeving (AVG)

Mijn organisatie hecht veel belang aan het beschermen van persoonsgegevens. Hoe kan duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie daarbij helpen?

Door overzicht te hebben waar overheidsinformatie zich *bevindt*, heb je ook meer inzicht waar de (bijzondere) persoonsgegevens zich bevinden. Deze kun je dan nog beter beschermen. Daarnaast wordt door tijdig te vernietigen voldaan aan de AVG; datalekken wordt voorkomen. De persoonsgegevens zijn niet meer te *vinden* en te reconstrueren.

Afhandelen van Woo-verzoeken

Mijn organisatie krijgt veel Woo-verzoeken. Het is een uitdaging om deze verzoeken binnen de wettelijke termijn af te handelen. Hoe kan duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie daarbij helpen?

Doordat er een overzicht is van waar overheidsinformatie *gevonden* kan worden, zijn Woo-specialisten minder tijd kwijt aan het vinden van overheidsinformatie.

Door metagegevens te gebruiken, kan de Woo-specialist makkelijk en snel *interpreteren* of het hier om relevante overheidsinformatie gaat wat voor het Woo-verzoek gebruikt kan worden.

Innovatie

Mijn organisatie wil graag innovatie stimuleren. Hoe kan duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie daarbij helpen?

Het vinden en *beschikbaar stellen* van *betrouwbare overheidsinformatie* aan derden kan een start zijn van een innovatieve cyclus. Open en toegankelijke overheidsinformatie maakt innovatie mogelijk. Bedrijven kunnen de *beschikbare informatie* gebruiken om nieuwe producten en diensten te ontwikkelen, bijvoorbeeld apps voor afvalinzameling of evenementen. Jouw organisatie kan ook daarvan profiteren.

Burgerparticipatie

Mijn organisatie vindt het belangrijk dat burgers betrokken worden in de besluitvorming (burgerparticipatie). Hoe kan duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie daarbij helpen?

Door overheidsinformatie *beschikbaar* te stellen, geef je burgers een gelijkwaardige informatiepositie. Dit helpt burgers om inspraak te hebben bij de ontwikkeling van nieuw beleid of verbetervoorstellen in te dienen.

Ketensamenwerking

Mijn organisatie werkt veel met andere partijen samen in zogenaamde ketens. Dit gaat niet altijd even gemakkelijk. Hoe kan duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie daarbij helpen?

Overheidsorganisaties kunnen beter met elkaar samenwerken als dezelfde *betrouwbare* overheidsinformatie gebruikt wordt. Daarmee lever je met elkaar betere en eenduidige producten en diensten. Ook kun je overheidsinformatie *beschikbaar stellen* op één plek, bijvoorbeeld het Omgevingsloket.

Verantwoording afleggen

Mijn organisatie moet zich vaak bestuurlijk en/of financieel verantwoorden. Hoe kan duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie daarbij helpen?

Duurzame toegankelijke overheidsinformatie kan *teruggevonden* worden en is door meegegeven context, *interpreteerbaar*. Deze kan dan aan belanghebbenden als auditors of controllers beschikbaar worden gesteld. Omdat de *beschikbaar* gestelde overheidsinformatie *interpreteerbaar* is, kunnen de belanghebbenden het proces in samenhang reconstrueren en gericht onderzoeken.

Duurzaamheid

Mijn organisatie vindt duurzaamheid erg belangrijk. Hoe kan duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie daarbij helpen?

Wanneer je overzicht hebt van waar je overheidsinformatie kunt vinden, heb je ook inzicht welke gegevens dubbel zijn. Door het ontdebelen van gegevens en tijdige vernietiging wordt er bespaard op kosten voor opslag en het verminderen van de klimaatlast.

Bezwaar en beroep

Mijn organisatie wil graag bezwaar- en beroepszaken voorkomen en/of verminderen. Hoe kan duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie daarbij helpen?

Als organisatie stel je de informatie *beschikbaar* op basis waarvan de organisatie besluiten neemt. Hiermee krijgen burgers of bedrijven inzicht in welke juridische informatie wordt gebruikt en welke afwegingen worden gemaakt. Dit helpt bij het ervaren van rechtszekerheid. Mocht er toch bezwaar worden gemaakt dan kan de behandelaar snel relevante en soortgelijke overheidsinformatie (zoals precedentes) vinden. Dit kan leiden tot een kortere doorlooptijd en betere kwaliteit van het besluit. Daarmee kunnen verdere juridische procedures worden voorkomen.

Klantvriendelijk

Mijn organisatie staat niet bekend als klantvriendelijk. Wij willen graag de klantvriendelijkheid vergroten. Hoe kan duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie daarbij helpen?

Negatieve ervaringen met overheidsorganisaties zijn vaak ontstaan door fouten, er wordt bijvoorbeeld onjuiste en verouderde informatie over parkeertarieven in de stad verstrekt. De kans op fouten is groter wanneer de overheidsinformatie niet *betrouwbaar* is of dat overheidsinformatie niet *gevonden* wordt. Het *snel kunnen vinden van betrouwbare overheidsinformatie* binnen de organisatie vermindert fouten en voorkomt daarmee frustraties bij de klant en mogelijke juridische stappen.

AI/kunstmatige intelligentie

Mijn organisatie wil graag iets met AI. Hoe kan duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie daarbij helpen?

Om goed te kunnen functioneren heeft AI *betrouwbare overheidsinformatie* nodig. Als de overheidsinformatie binnen de organisatie niet te *vinden*, *onbetrouwbaar* of *niet te interpreteren* is, dan heeft dat gevolgen voor de kwaliteit van AI. Oftewel *garbage in, garbage out*.

Bovendien, als je als overheidsorganisatie zorgt voor duurzame toegankelijkheid rondom algoritmes; dus als je bijhoudt hoe je deze hebt gebruikt en waarom, kun je ook hierover (wettelijke) verantwoording afleggen.

Datagedreven werken

Mijn organisatie heeft de ambitie om datagedreven te werken. Hoe kan duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie daarbij helpen?

Betrouwbare gegevens zorgen ervoor dat datagedreven werken écht van waarde kan zijn. Analyses en conclusies zijn immers gebaseerd op een betrouwbare grondslag. Je kunt hierover verantwoording afleggen.

Efficiënt en effectief werken

Mijn organisatie wil slimmer omgaan met geld en mensen: efficiënter en effectiever gaan werken. Hoe kan duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie daarbij helpen?

Duurzame toegankelijke overheidsinformatie is *vindbaar*. Dit helpt om zoektijd naar overheidsinformatie te vermindere(n) en vergroot de productiviteit.

Doordat *betrouwbare* overheidsinformatie *beschikbaar* is, kun je voortbouwen op iets wat al bestaat. Bijvoorbeeld op een bestaand bouwdoossier, een beleidsnotitie of juridisch advies. Dat scheelt veel werk.

Betrouwbare overheidsinformatie voorkomt fouten. Fouten maken kost geld. Deze moeten hersteld worden en leiden soms ook tot juridische procedures.

Digitale autonomie

Mijn organisatie wil inzetten op minder afhankelijkheid van grote technologiebedrijven (digitale autonomie). Hoe kan duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie daarbij helpen?

Duurzame toegankelijke overheidsinformatie is *leesbaar*. Dit betekent dat overheidsformatie *leesbaar* is zonder dat daarvoor speciale toepassingen of hulpmiddelen nodig zijn. Dit betekent dat er gebruik gemaakt wordt van duurzame en open bestandsformaten voor het *beschikbaar* stellen van informatie. Het gebruik van open standaarden en bestandsformaten zorgt er ook voor dat overheidsinformatie *toekomstbestendig* is. Zorg er altijd voor dat je bij gebruik van standaarden en bestandsformaten leveranciersafhankelijkheid (vendor lock-in) voorkomt.

Risicomanagement

Mijn organisatie zet sterk in op het managen van risico's. Hoe kan duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie daarbij helpen?

Het managen van risico's is afhankelijk van overheidsinformatie. Daarmee wordt een beeld van risico's gemaakt. Als overheidsinformatie niet *gevonden* kan worden of als deze niet *betrouwbaar* is, ontstaat er een onvolledig of onjuist beeld van risico's. Met *betrouwbare* overheidsinformatie baseer je de risico's niet op veronderstellingen of aannames maar op feiten. En kun je hierover verantwoording afleggen.