

Raad voor Rechtsbijstand

# Visie op Data

**April 2021**



# Leeswijzer

## Totstandkoming

Het traject voor het opstellen van deze Visie op Data is gestart in juni 2020 en kent een belangrijk fundament in de conclusies van de in 2020 opgestelde I-strategie, en het kennisplan dat binnen het kenniscentrum van de Raad is opgesteld.

Daarnaast werd inspiratie gehaald uit de Visie op Data van de Rechtspraak uit 2019 en verschillende trajecten (I-strategie, datastrategie) die bij het ministerie van Justitie en Veiligheid plaatsvonden.

## Inleiding

Er is momenteel een grote digitale verandering gaande: steeds meer informatie wordt gevat in (digitale) data, en data speelt een steeds belangrijkere rol bij besluitvorming en informatievoorziening. Ook in de directe omgeving van de Raad voor Rechtsbijstand (hierna [de Raad](#)) brengen de stelselherziening en de ontwikkeling van het kenniscentrum grote veranderingen met zich mee.

Deze visie op data beschrijft de rol en het gebruik van data binnen de Raad en zijn omgeving in 2025. Het vormt voor de Raad een kompas als het gaat om inrichtings- en handelingsvraagstukken op het gebied van data.

## Scope

In de totstandkoming van deze datavisie ligt de focus voornamelijk op de [Wet op de rechtsbijstand](#) en zijn de [Wet beëdigde tolken en vertalers](#) en de [Wet schuldsanering natuurlijke personen](#) grotendeels op de achtergrond geplaatst. Een deel van de conclusies zal desondanks op alle drie deze wetten toepasbaar zijn.

## Vorm

De visie op data is gedocumenteerd in een 'slide document', een kruising tussen een tekstdocument en een presentatie.

## Werkwijze

Voor het komen tot de uiteindelijke visie is gestart met een inventarisatie van ontwikkelingen die een effect zouden kunnen hebben op de wijze waarop de Raad met data werkt. Vervolgens is de betekenis van deze ontwikkelingen voor de Raad en het rechtsbijstandsstelsel verkend, waarmee een basis werd gecreëerd voor de uiteindelijke visie die in dit document centraal staat.

## Doelgroep

Deze visie is primair bedoeld voor medewerkers en bestuurders van de Raad, maar is ook interessant voor de CIO-raad en andere partijen binnen het rechtsbijstandsstelsel.

# Inhoudsopgave

1. Achtergrond

4

2. Opgave Raad

6

3. Huidig  
datalandschap

8

4. Ontwikkelingen

10

5. Betekenis

16

6. Visie

20

7. Handelings-  
perspectief

26

Verantwoording

33

Begrippenlijst

34

## Achtergrond

### Waarom een visie op data?

Tegen de achtergrond van de kernwaarden en het datalandschap van de Raad

# Waarom een visie op data

## Kansen in datagedreven werken

Data is een belangrijke bron voor de uitvoering van processen. De grote voorraad data waar de Raad over beschikt kan worden gebruikt om beslissingen te onderbouwen en werkprocessen te sturen. Op deze manier kan de burger snel en op de juiste manier worden geholpen.

## Mogelijkheden voor zelfhulp

Data kan actief worden gedeeld op platformen van de Raad om burgers en de maatschappij te informeren. Dit zorgt er onder andere voor dat burgers beter worden geholpen om zelf hun problemen aan te pakken.

## Voorwaarde voor effectiviteit

Het inzetten van data en datatechnologie voor sturing en ondersteuning kan zorgen voor snellere doorlooptijden en lagere werkdruk binnen de organisatie. Ook kan de eigen bedrijfsvoering worden geanalyseerd om deze effectiever en efficiënter te maken.

## Open data en transparantie

Door data waar mogelijk toegankelijk te maken voor de buitenwereld geeft de Raad inzicht in wat er binnen de organisatie gebeurt en kunnen andere partijen kennis nemen van trends en ontwikkelingen binnen de Raad. Partijen kunnen deze data ook gebruiken voor eigen verwerking, om zo bijvoorbeeld problemen te signaleren en op te lossen.

## Toekomstbestendig met datatechnologie

Als organisatie is het van belang om met ontwikkelingen op technologisch en maatschappelijk gebied mee te bewegen. De inzet van nieuwe datatechnologie brengt nieuwe uitdagingen, maar vooral veel mogelijkheden voor verbetering.

## Datasamenwerking

Veel organisaties investeren in technologie om de potentie van data en technologie te benutten. Om de rechtshulpverlening daarvan te laten profiteren is samenwerken noodzakelijk. Voor goede samenwerking binnen de rechtsbijstandsketen is goede datasamenwerking een vereiste. Zo werken verschillende partijen met dezelfde consistente informatie en kan hulpverlening doelgericht plaatsvinden.

## Data als grondstof voor kennisontwikkeling

Met de inzet en analyse van data kunnen nieuwe inzichten worden verkregen en kunnen kennis en kennisproducten worden ontwikkeld waarmee de werking en uitvoering van de werkzaamheden van de Raad en het rechtsbijstandsstelsel kunnen worden verbeterd. Op deze manier wordt gezorgd dat de geleverde hulpverlening aansluit op de wensen en problemen van de burger, en dat deze van hoge kwaliteit is en blijft.



# Kernwaarden van de Raad



## Toegankelijk

De Raad stelt zich toegankelijk op en laat zijn werk in verbinding staan met de maatschappij.

De inzet van data en slimme datatechnologieën kan bijdragen aan duidelijke, mensgerichte communicatie en verbeterde toegang tot rechtsbijstand.



## Vertrouwen

De Raad stelt zich eerlijk en open op, en handelt met integriteit.

Door betrouwbare data waar mogelijk openbaar te maken biedt de Raad openheid van zaken en geeft hij inzicht in wat er binnen de organisatie speelt. Ook zorgt de Raad dat er ethisch en zorgvuldig wordt omgegaan met burgergegevens.



## Samenwerken

De Raad werkt vanuit de overtuiging dat alleen gezamenlijk tot oplossingen gekomen kan worden.

Door samen met andere ketenpartijen data en inzichten daaruit uit te wisselen kan gewerkt worden aan kwaliteitsbewaking en het waarborgen van effectiviteit en doelmatigheid op ketenniveau.

## Professioneel

De Raad streeft voortdurend naar verbetering van de eigen dienstverlening en optimalisatie in de samenwerking.

Met behulp van data en datatechnologie kunnen processen efficiënter worden gemaakt en beslissingen beter worden onderbouwd. Door kennis te onttrekken uit data kan verbetering van rechtsbijstandverlening plaatsvinden.

## Burger centraal

Bij alles wat de Raad doet stelt hij zichzelf de vraag of het bijdraagt aan de oplossing van de burger volgens de bedoeling van de betreffende wetgeving.

Met de introductie van data en datatechnologie kan informatievoorziening en dienstverlening eenvoudiger rechtstreeks aan en door de rechtzoekende burger zelf worden uitgevoerd. Ook kan uit data kennis worden onttrokken om te zorgen dat de hulpverlening vanuit de Raad goed aansluit op de behoeftes van de burger.



## De Missie van de Raad

De Raad is in onze democratische rechtsstaat verantwoordelijk voor de optimale organisatie en het borgen van goede gesubsidieerde rechtsbijstand en mediation voor minder draagkrachtige burgers. Daarnaast voeren we (een deel van) de wettelijke schuldsanering en de Wet beëdigde tolken en vertalers uit.



# Kerntaken van de Raad



## Kwaliteit

De Raad borgt de kwaliteit van de hulpverlening die via de Raad wordt aangeboden.

In de data die binnen de Raad beschikbaar is zit een hoop informatie over geleverde hulp die gebruikt kan worden om de kwaliteit van de hulpverlening te monitoren en verbeteren. Ook kan datagedreven werken bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening binnen de Raad.



## Dienstencatalogus

De Raad stelt een dienstencatalogus op waar voor verschillende hulpgebieden diensten worden bijgehouden die hulpverleners aan burgers kunnen aanbieden.

Door data vanuit de maatschappij en het rechtsbijstandsstelsel te verzamelen en analyseren kan bepaald worden welke problemen burgers ondervinden. Zo kan de Raad zijn diensten beter aan laten sluiten op de wensen van de burger.



## Register van dienstverleners

De Raad houdt samen met ketenpartners registers bij van advocaten en mediators die voldoen aan door de Raad opgestelde inschrijfvoorwaarden en kwaliteitseisen.

Data kan worden ingezet om de kwaliteit van hulpverleners bij te houden en om te zorgen dat registers up to date blijven.

## Match tussen dienst en burger

De Raad zorgt er voor dat een burger met een hulpvraag gekoppeld wordt aan de dienst die het beste bij het probleem past. De Raad baseert zich hierbij voornamelijk op het advies dat binnenkomt vanuit de eerstelijns hulpverleners.



Met de inzet van datatechnologie kan het matchen van burgers aan de juiste dienst snel, adequaat en goed onderbouwd gebeuren. Op basis van binnenkomende gegevens over de burger en diens hulpvraag kunnen automatisch aanbevelingen worden gedaan over de juiste dienst en de juiste hulpverlener.

## Evaluatie en monitoring

De Raad vraagt feedback vanuit hulpverleners en burgers om de kwaliteit van de dienstverlening en het matchingsproces hoog te houden. Hierbij komt een leercirkel tot stand, waardoor de dienstverlening en het matchingsproces continu kunnen worden bijgestuurd.



Door evaluatiedata te verzamelen bij burgers en hulpverleners kan snel worden ingespeeld op eventuele problemen, en kan de dienstverlening van de Raad en binnen het rechtsbijstandsstelsel continu worden verbeterd.

*“Innovatieve rechtssystemen kunnen bijdragen aan verbeterde en meer productieve relaties tussen mensen, en die relaties zijn weer de belangrijkste dragers van economische en persoonlijke groei.”*

Maurits Barendrecht  
Research director Hiil

# De Raad en zijn data

## Data van de Raad

### Voorbeelden van soorten data

De Raad registreert verscheidene gegevens over de gesubsidieerde rechtsbijstand, waaronder zaak-, rechtsbijstandverleners- en financiële gegevens. Te denken valt aan aanvragen voor vergoedingen, conflictschetsen of gegevens over de hoogte van de eigen bijdrage van de burger.

### Hoofddomeinen en gegevensuitwisseling

Binnen de gesubsidieerde rechtsbijstand (Wrb) worden er drie informatiedomeinen onderkend, te weten de Wrb-zaakgegevens, het rechtsbijstandverlenersregister en Piketgegevens. Ten behoeve van deze domeinen bestaat er op kleine schaal ook al uitwisseling van gegevens tussen ketenpartijen, zoals uitwisseling van rechtsbijstandverlenersgegevens met het Juridisch Loket en de NOvA, en periodieke gegevensuitwisseling met het CBS.

### Datakwaliteit

Binnenkomende gegevens zijn overwegend gestructureerd en digitaal vastgelegd in primaire procesapplicaties, gegevenssets, registers en (deel)portalen van de Raad. Daarnaast bestaan er ook papieren informatiedomeinen, bijvoorbeeld dossiers die voor steekproefcontroles via de post door de rechtsbijstandverlener bij de Raad worden ingediend.

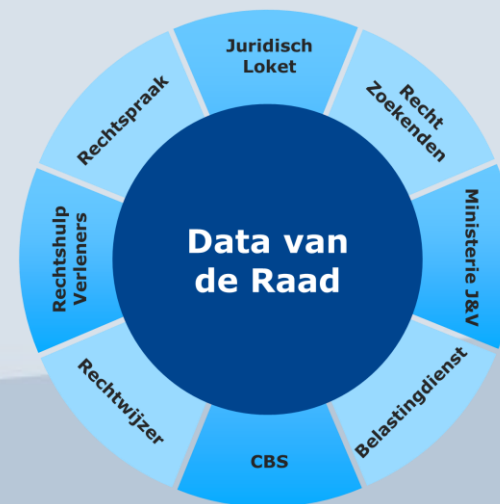
Binnen de informatiedomeinen lijkt de kwaliteit van de data te variëren. Het komt bijvoorbeeld voor dat gegevenssets of registers typefouten, ontbrekende waarden of achterhaalde gegevens bevatten. Daarnaast komt het wel eens voor dat er afgegeven toevoegingen zonder vaststellingen zijn, of dat toevoegegegevens niet gevonden kunnen worden door foutieve koppelingen tussen (dossier)systemen.

## Open data

De Raad maakt delen van zijn registers en gegevens over de afgegeven toevoegingen en vastgestelde (extra-uren) vergoedingen beschikbaar als open data (via [www.rvr.org](http://www.rvr.org)). Deze gegevens zijn niet privacy-, fraude- of concurrentiegevoelig en worden op een gestandaardiseerde manier (bestandsformaat .csv) ter beschikking gesteld voor belangstellenden.

## Betrokken partijen

Data van de Raad is vanuit verschillende perspectieven interessant voor partijen binnen en buiten het rechtsbijstandsstelsel. Voorbeelden van partijen met belangstelling voor de data van de Raad zijn hieronder schematisch weergegeven.





# De Raad en zijn data

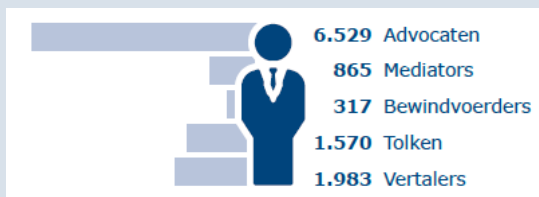
## Omvang van de data

Data van de Raad is in verschillende databronnen vastgelegd. Bijvoorbeeld in content managementsystemen (CMS), burgerdossiers (in FileNet, GRAS, Mijn-RvR webportaal) en rechtsbijstandverlenersgegevens (in RIS). De totale omvang hiervan is geschat op ongeveer **2600 gigabytes**. Met daarbij de kanttekeningen dat de data van Wbtv, Wsnp, oude boekhouding, planning van Legal Aid en andere losse databronnen niet meegenomen zijn in dit getal.

## Jaren aan data verzameld

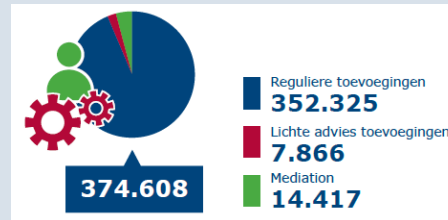
De Raad registreert jaarlijks cijfers en trends. Ieder jaar worden er kerncijfers gepubliceerd over onder andere het aantal actieve dienstverleners, toevoegingen (per rechtsgebied), afwijzingen en vaststellingen. De kerncijfers van **2020** zijn op deze slide visueel weergegeven.

## Dienstverleners

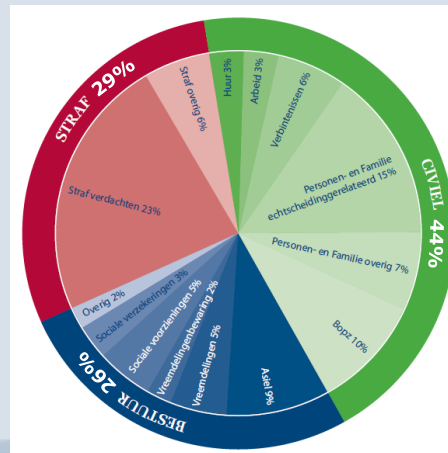


Er zijn ongeveer 7500 actieve Wrb-rechtsbijstandverleners (6529 advocaten en 865 mediators).

## Toevoegingen

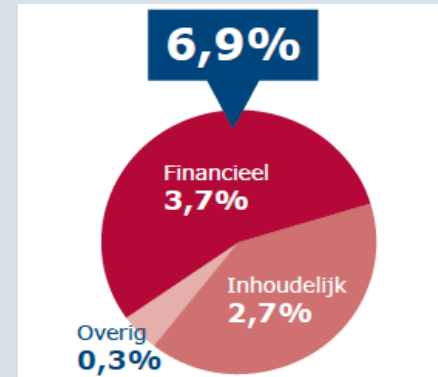


Er zijn ongeveer 375.000 toevoegingen afgegeven waarvan ongeveer 250.000 burgers gebruik hebben gemaakt.



Per rechtsgebied telt straf 29%, civiel 44% en bestuur 26% van het totaal afgegeven (reguliere) toevoegingen (352.325).

## Afwijzingen



Van het totaal toevoegingsaanvragen (400.000) zijn er ongeveer 28.000 (7%) toevoegingsaanvragen op verschillende gronden afgewezen.

## Vaststellingen



Er zijn ongeveer 320.000 toevoegingen vastgesteld. Het aantal vaststellingen is per definitie lager dan het aantal afgegeven toevoegingen, omdat er altijd enige uitval is van toevoegingen die om onduidelijke redenen niet gedeclareerd worden.

## Ontwikkelingen

### Weten wat er speelt

Welke huidige ontwikkelingen kunnen van invloed zijn op de Raad, zijn omgeving, en (het gebruik van) data?

# Ontwikkelingen in de rechtsbijstand

Uitelkaar.nl

## **Toename digitale en online interactie**

Communicatie tussen hulpverleners, de Raad en burgers vindt steeds meer online en in digitale vorm plaats. Offline en fysieke interactie blijft bestaan en wordt ingezet indien effectiever of noodzakelijk geacht.

## **One stop shops voor gerichte hulp**

In verschillende rechtsgebieden ontwikkelen aanbieders (online) platformen die de rechtzoekende burger integrale rechtshulp aanbieden op specifieke thema's en de burger door het gehele proces van geschiloplossing begeleiden. Voorbeelden hiervan zijn Uitelkaar.nl (zie kader), consuwijzer.nl en magontslag.nl.

## **Rechtstreeks contact met burger**

De rechtzoekende burger wordt straks zelf verantwoordelijk voor de aanvraag van gesubsidieerde rechtsbijstand bij de Raad. Dit verloopt niet meer via een advocaat of mediator. Het opstellen van de aanvraag vergt bepaalde vaardigheden, waardoor dit vaak samen met een deskundige zal worden gedaan.

## **Ondersteunen zelfstandige probleemoplossing**

Door betere informatie te bieden en de mogelijkheden voor zelfhulp te vergroten, wordt de burger in staat gesteld om waar mogelijk zelf vroegtijdig conflicten op te lossen.

## **Inzet van kennis in het stelsel**

Er wordt in het rechtsbijstandsstelsel ingezet op 'evidence based' werken om goede rechtsbijstand te verlenen. Beschikken over kennis over het functioneren van het stelsel en het leveren van juiste, tijdige en adequate rechtsbijstand wordt belangrijker. Toegang tot (grote verzamelingen) goede data is cruciaal.

## **Kwaliteit van hulpverlening in het vizier**

Om de kwaliteit van de (tweedelijns) rechtshulp te borgen scherpt de Raad in overleg met de orde de inschrijfvoorwaarden en kwaliteitscriteria aan voor hulpverleners die gesubsidieerde rechtshulp willen verlenen. Ook wil de Raad de kwaliteit van hulpverlening aan de burger beter gaan monitoren en evalueren.

## **Hulpverleners specialiseren zich**

Rechtshulpverleners specialiseren zich in toenemende mate op een of enkele rechtsgebieden om effectieve rechtshulp te kunnen bieden bij steeds complexere zaken.

## **Nieuwe hulpverleners in het domein**

Nieuwe aanbieders en platformen mengen zich in de juridische markt om rechtzoekende burgers te helpen. Ook wordt het voor advocaten mogelijk om paralegals in te schakelen, die onderdelen van het werk onder verantwoordelijkheid van een advocaat kunnen verrichten.

## **Voorbeeld: Uitelkaar.nl**

Op Uitelkaar.nl kunnen rechtzoekende burgers snel, en met extra ondersteuning van een mediator scheiden. Er kan worden gekozen uit verschillende pakketten voor verschillende hulpbehoeftes. De rechtzoekende heeft toegang tot een persoonlijk digitaal dossier waarin aan scheidingsafspraken gewerkt kan worden. Tijdens dit traject wordt de rechtzoekende begeleid door een persoonlijke casemanager. Als een scheidingsplan of scheidings- en ouderschapsplan opgesteld is controleert een advocaat dit op juridische correctheid, en dient deze dit in bij de rechtbank. Ook kan een rechtzoekende op Uitelkaar.nl bepalen of hij recht heeft op gesubsidieerde rechtsbijstand. Op deze manier helpt Uitelkaar.nl de rechtzoekende integraal door het echtscheidingstraject heen.

# Ontwikkelingen binnen de Raad

## Digitaal werken is de norm

De Raad zet intern in op digitalisering. Waar nog analoge communicatie met de omgeving en binnen Raadsprocessen bestaat wordt deze zo veel mogelijk gedigitaliseerd middels portalen en formulieren, of wordt dit machineleesbaar ingescand. Daarmee wordt digitaal werken in Raadsprocessen de standaard.

## Slim sturen en prioriteren in processen

De werkprocessen en werkvoorraden van de Raad worden met behulp van data beter gestuurd en geprioriteerd. Dit gebeurt bijvoorbeeld door het samenbrengen van databronnen in een centraal datawarehouse en het gebruik van dashboarding.

## Passende rechtshulp met rechtshulppakketten

Gesubsidieerde rechtshulp wordt aangeboden in (rechtshulp)pakketten die deel uitmaken van oplossingsroutes. Bij toekenning van gesubsidieerde rechtsbijstand wordt een pakket gekoppeld aan de problematiek, waardoor de burger de hulp krijgt die hier het beste bij past.

## Snelle behandeling standaardzaken

Voor veelvoorkomende standaardzaken wordt gewerkt met fast-tracks, waarbij processen zodanig zijn ingericht dat zeer snelle behandeling mogelijk wordt en de rechtzoekende burger snel toegang krijgt tot gesubsidieerde rechtsbijstand.

## De Raad als kennispil van het stelsel

De Raad zet een kenniscentrum op waar kennis en kennisproducten (rapporten, best-practices, whitepapers etc.) worden ontwikkeld in samenspraak met ketenpartners. Met deze producten kunnen de processen binnen de Raad worden verbeterd en versneld en kan de kwaliteit en het presteren van de rechtshulpverlening in het stelsel worden verbeterd.

## Datagedreven werken

Binnen de Raad wordt ingezet op datagedreven werken waarbij eenduidigheid, consistentie en volledigheid van data wordt geborgd en daarmee betrouwbare informatie beschikbaar is voor het nemen van goede en onderbouwde beslissingen in Raadsprocessen.

## Het aangaan van samenwerkingsverbanden

De Raad gaat kennisallianties aan met onderwijsinstellingen en onderzoekscentra om samen te werken aan de ontwikkeling van kennis en inzichten. Ook bestaat er de mogelijkheid om voor data-gerelateerde projecten samen te werken met het recent opgezette datalab van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Daarnaast werkt de Raad samen met gemeentes (en op termijn ook andere repeat players) in de vorm van data-dialogen, waarbij de gesprekspartners data over juridische conflicten naast elkaar leggen om op zoek te gaan naar verbeterpunten (zie kader).

### Voorbeeld: data-dialogen

De Raad voert sinds 2019 'data-dialogen' met gemeenten. Op basis van data van de Raad gaan medewerkers in gesprek met gemeenten (en andere landelijke uitvoeringsorganisaties, waaronder de Belastingdienst en het UWV) over bijvoorbeeld het aantal procedures dat burgers met een toegevoegde advocaat tegen die gemeenten voeren. Het doel van deze gesprekken is om aan de hand van de data van de Raad en van gemeenten te komen tot een gezamenlijke analyse van obstakels die leiden tot onnodige procedures en oplossingsrichtingen die kunnen bijdragen aan minder formalisering, juridisering en escalatie van conflicten tussen burger en overheid, met als ultieme doel het faciliteren van een responsieve overheid.

# Ontwikkelingen in wet- en regelgeving

## Bescherming van de privacy

Met de in 2016 in werking getreden 'Algemene Verordening Gegevensbescherming' (AVG) moeten organisaties de privacy en gegevens van burgers beschermen, door bijvoorbeeld gegevens te anonimiseren en pseudonimiseren. Data mag alleen doelgebonden worden gebruikt.

## Borgen van digitale toegankelijkheid

Sinds 2018 is het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid' van kracht, waarmee het gebruik van websites en mobiele apps van Nederlandse overheidsinstanties voor mensen met een beperking is geborgd. Dit stelt eisen aan dergelijke voorzieningen en dus ook aan interactie tussen de Raad, burgers en hulpverleners.

## Toegenomen aandacht voor data en digitalisering bij de overheid

Binnen de Nederlandse overheid is steeds meer aandacht voor data en digitalisering. In dit kader zijn in de afgelopen jaren meerdere initiatieven opgestart, zoals de 'Nederlandse Digitaliseringsstrategie', het daaruit voortvloeiende project 'NL Digibeter' (zie kader), en de 'Generieke Digitale Infrastructuur' (GDI).

## Behoorlijk gebruik van data(technologie)

Zowel op nationaal als Europees vlak worden initiatieven en richtlijnen opgesteld voor een ethische omgang met data en datatechnologie. Hierbij wordt gelet op grondrechten van burgers en is er aandacht voor transparantie, verantwoordelijkheid en de vertrouwelijkheid van data en algoritmes.

## Transparante overheid

De 'Wet Openbaar Bestuur' en de aankomende 'Wet Open Overheid' stelt dat overheidsinstellingen documenten binnen twee weken na vaststelling actief openbaar maken, rekening houdend met eisen vanuit bijvoorbeeld de AVG. Hiermee houden, burgers, journalisten en belangenorganisaties zicht op het handelen van de overheid.

## Voorbeeld: NL Digibeter

Als onderdeel van de Nederlandse Digitaliseringsstrategie brengt de Nederlandse overheid jaarlijks een Agenda Digitale Overheid uit, die sinds 2018 bekend staat onder de naam NL Digibeter. Hierin wordt aandacht besteed aan de overheidsplannen op het gebied van digitalisering. NL Digibeter is onderverdeeld in vijf hoofdthema's:

- We investeren in innovatie
- Beschermen van grondrechten en publieke waarden
- Toegankelijk, begrijpelijk voor iedereen
- Onze dienstverlening maken we persoonlijker
- Klaar voor de toekomst!

Mede als gevolg van de coronacrisis is er in 2020 extra aandacht gegaan naar drie onderwerpen: er worden extra maatregelen genomen om te zorgen dat iedereen (digitaal) mee kan doen, er wordt gezorgd voor goede en betrouwbare digitale dienstverlening zodat burgers en ondernemers ook op afstand zaken kunnen blijven doen met de overheid, en de inzet van technologie voor maatschappelijke doelen gaat hand in hand met de beantwoording van (ethische) vragen die die technologie oproept.

# Technologische ontwikkelingen



## **Opkomst van kunstmatige intelligentie en data science: beslisondersteuning**

Kunstmatige Intelligentie (KI), data science en de toepassingen ervan maken het mogelijk om patronen in data te ontdekken, waardoor modellen worden ontwikkeld die kunnen voorspellen, beschrijven of diagnosticeren. Zo kan betere sturing plaatsvinden en kunnen beter onderbouwde beslissingen worden genomen.

## **Toegankelijke online interactie**

Met onder meer chatbots, beslisbomen en slimme zoekfuncties wordt het mogelijk om online interactie persoonlijker en toegankelijker in te richten (zie kader).

## **Toenemende aandacht voor cybersecurity**

Tegenover de kansen van data en digitalisering staat de kwetsbaarheid van digitale systemen voor cybercrime of -sabotage. Voor de rechtsbijstand gaat het dan in het bijzonder om het beschikbaar komen van privacygevoelige gegevens

## **Nadruk op ethisch datagebruik**

Door de steeds grotere rol die data en algoritmen in de maatschappij spelen ontstaan nieuwe vragen over beheer, zeggenschap en kwaliteit. Ook moeten publieke waarden als privacy, autonomie, transparantie en rechtvaardigheid gewaarborgd worden.

## **Geautomatiseerde gegevensuitwisseling wordt de norm**

Gegevens worden steeds meer digitaal als machineleesbare data uitgewisseld. Papieren documenten of ingescande formulieren sluiten vaak niet goed aan op bestaande digitale infrastructures. Digitale data maken automatische verwerking en deling mogelijk.

## **Robotisering in processen**

Technieken als expertsystemen en Robotic Process Automation (RPA) worden ingezet om processen te automatiseren, controles uit te voeren en beslissingen te ondersteunen.

## **Waardecreatie met open data**

Beschikbare data binnen organisaties wordt als open dataset beschikbaar gesteld om belangstellenden in de gelegenheid te stellen eigen analyses uit te voeren (al dan niet na combinatie van verschillende datasets).

## **Voorbeeld: digitale assistent Julo**

Julo is een digitale assistent van het Juridisch Loket. Julo is een slim kennissysteem dat kennis van juristen, advocaten en klanten van het Juridisch Loket combineert om mensen te helpen bij het krijgen van een advies bij juridische vragen over bijvoorbeeld echtscheidingen en ontslag. Ook kunnen bezoekers de eigen bijdrage berekenen als ze in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand. Het systeem is onderdeel van het plan van het Juridisch Loket om de digitale dienstverlening te verbeteren. Hierbij wordt onder andere samengewerkt met de Raad voor Rechtsbijstand en de Nederlandse Orde van Advocaten (Nova).

# Maatschappelijke ontwikkelingen

## Handelen naar de menselijke maat

Binnen de overheid is steeds meer aandacht voor het behoud van de menselijke maat. Er wordt ingezet op persoonlijkere dienstverlening en wendbare, bereikbare overheidsinstellingen.

## Vraag naar een transparante en betrouwbare overheid

Verschillende affaires bij overheidsinstellingen maken dat aandacht voor transparantie en betrouwbaarheid binnen de overheid toeneemt. Overheidsbeslissingen moeten uitlegbaar zijn en er moet openheid gegeven worden over procesvoering.

## Regie op gegevens

In een samenleving waar steeds meer data wordt opgeslagen en uitgewisseld vindt men het in toenemende mate belangrijk dat burgers en organisaties regie houden op gebruik van hun eigen gegevens.

## Digitale inclusie

De overheid wil digitale diensten beter laten aansluiten op de gebruiker en probeert digitale dienstverlening zo toegankelijk mogelijk te organiseren zodat ook digitaal minder vaardige burgers van deze diensten gebruik kunnen maken. Zo wordt ingezet op voorlichting op dit gebied, en wordt samen met burgers en bedrijven gekeken naar kansen en risico's van digitalisering (zie kader).

## Toegenomen aanwezigheid van data

De Nederlandse samenleving is in de afgelopen decennia in hoog tempo gedataficeerd. Steeds meer zaken worden in data gevangen en geanalyseerd, en nieuwe datatechnologieën maken op dit gebied veel mogelijk.

## Extra aandacht voor multiproblematiek

De afgelopen jaren is er meer aandacht gekomen voor burgers die op verschillende terreinen en met verschillende instanties kampen met complexe problemen. Binnen het rechtsbijstandsstelsel wordt getracht deze multiproblematiek vroegtijdig te signaleren en de samenwerking tussen het sociaal en juridisch domein te versterken.

## Voorbeeld: informatiepunt digitale overheid

Het is belangrijk dat iedereen kan meedoen in deze digitale samenleving. Voor de digitale overheid betekent dit dat de dienstverlening gebruikersvriendelijk, toegankelijk en begrijpelijk moet zijn. Een van de initiatieven die in dat kader is opgezet is het informatiepunt digitale overheid. Deze informatiepunten, die ondergebracht zijn in bibliotheken, helpen burgers als zij vragen hebben over de digitale overheid. Burgers kunnen hier bijvoorbeeld terecht met vragen over DigiD, belastingen en toeslagen, of het aanvragen van een AOW. Bibliotheekmedewerkers die speciaal zijn getraind op vraagherkenning en zakelijke empathie helpen de burger vervolgens verder.



## Betekenis

De gevolgen van  
ontwikkelingen

Wat betekenen deze  
ontwikkelingen voor de Raad en  
zijn omgeving?



# Betekenis voor de Raad

## **Slimme online ondersteuning bij aanvragen**

De rechtzoekende burger wordt vanuit de Raad ondersteund bij het online afhandelen van bijvoorbeeld aanvragen en klachten, middels dicteerfuncties, vertaalfuncties, controles en keuzehulpen. Ook chatbots en slimme zoeksystemen kunnen het proces voor de burger versimpelen. Het blijft daarbij wel mogelijk om desgewenst een medewerker van de Raad te spreken.

## **Ontwikkeling en evaluatie van rechtshulppakketten**

Om voor de rechtzoekende burger tot eenvoudigere afhandeling van aanvragen en een snellere matching met goede rechtshulp te komen, is een gevarieerd aanbod gestandaardiseerde pakketten van rechtshulpverlening noodzakelijk. Ontwikkeling en evaluatie van pakketten kan plaatsvinden op basis van vraag, aanbod en historische data.

## **Besluiten in routinezaken automatisch voorbereid**

Behandeling van veelvoorkomende aanvragen voor gesubsidieerde rechtshulp met een laagcomplex karakter kunnen verregaand worden voorbereid met machine learning. Deze instrumenten versnellen en verbeteren besluitvorming rond toekenning en geven medewerkers meer ruimte om zaken met aandacht te behandelen en de burger in het vizier te houden. Ze worden wel ondersteunend, en dus niet vervangend, ingezet.

## **Complexe zaken beter behandelen met beslisondersteuning**

Bij complexere zaken kunnen medewerkers van de Raad worden ondersteund door slimme zoekfuncties en expertsystemen die helpen bij het snel komen tot een goed onderbouwde beslissing. Zo kan aan de rechtzoekende burger beter worden teruggekoppeld hoe tot een beslissing is gekomen.

## **Burger grip bieden op datagebruik**

De rechtzoekende burger wil zien en sturen welke partijen in het rechtsbijstandsstelsel zijn of haar data gebruiken en voor welke doeleinden. Systemen van de Raad zijn ingericht met duidelijke autorisaties, deelfuncties en audit-trails en de Raad geeft duidelijk weer hoe burgergegevens worden gebruikt.

## **Ethische richtlijnen voor datagebruik**

De ontwikkeling van kennisproducten en slimme procesondersteuning vanuit de Raad gaat niet zonder kompas waarmee ethische vraagstukken (zoals de menselijke maat, neutraliteit en controleerbaarheid van oplossingen en analyses) kunnen worden geadresseerd.

## **Beslisondersteunende systemen**

Beslisondersteunende systemen zijn computerprogramma's die worden gebruikt ter ondersteuning van afwegingen, oordelen en acties in een organisatie of een bedrijf. Vroeger werden zulke systemen gemaakt door de expertise vast te leggen in handgeschreven beslisregels. Sinds de beschikbaarheid van allerlei nieuwe datatechnologieën probeert men ook met het analyseren van data over eerdere beslissingen patronen te vinden die als beslisregels gebruikt kunnen worden bij besluitvorming. Door medewerkers op deze manier te ondersteunen kunnen beslissingen sneller en beter onderbouwd worden gemaakt.

# Betekenis voor de Raad

## **Kennis als basis voor vernieuwing**

Kennis en innovatie richten zich steeds meer op integrale vraagstukken. Het kenniscentrum binnen de Raad richt zich op ontwikkeling van kennis en inzichten over rechtshulp-gerelateerde onderwerpen zoals processen, interventies en trends. Ook wordt gekeken naar de werking van het stelsel voor de burger. Dit vraagt om samenwerking met partijen uit het hele stelsel.

## **Meer inzicht door het verbinden van data**

Het combineren van verschillende databronnen biedt kansen om te komen tot nieuwe inzichten die niet met individuele databronnen te vinden zijn. Door data van de Raad, het stelsel en andere bronnen te verbinden kunnen vraagstukken in een bredere context beschouwd worden en nieuwe verbanden worden ontdekt.

## **Gedegen datahuishouding als randvoorwaarde**

Als binnen de Raad meer gewerkt wordt met data en datatechnologie is het essentieel dat de interne datahuishouding en de kwaliteit van interne data op orde zijn. Uit foutieve of slecht toegankelijke data kunnen geen (betrouwbare) conclusies worden getrokken. Aandacht moet daarom uit gaan naar verantwoord datagebruik, processturing en goede data governance binnen de Raad.

## **Evidence based werken wordt de norm**

De Raad leert samen met andere (stelsel)partijen door data samen te brengen en te combineren met wetenschappelijke inzichten. Deze gegevens worden vertaald naar kennis en inzichten die onderling actief worden uitgewisseld. Zo kan het presteren van het stelsel continu worden verbeterd. Inzichten uit de praktijk kunnen worden vertaald naar nieuwe of aangepaste rechtshulppakketten. Op deze manier sluit de dienstverlening van de Raad goed aan op wat er in de maatschappij speelt.

## **Bijdrage aan transparantie en maatschappelijke waardecreatie**

Maatschappelijke partijen vragen om data van de Raad om zicht te krijgen op de werking van het stelsel, eigen diensten te verbeteren of nieuwe diensten te ontwikkelen. Daarvoor is data nodig die bruikbaar en vindbaar is.

## **Ontwikkeling van digitale vaardigheden**

Omdat binnen de Raad steeds meer wordt gewerkt met data moeten medewerkers over voldoende kennis op dit gebied beschikken. Dit vraagt om extra educatie en voorlichting voor het ontwikkelen van digitale vaardigheden.

## **Voorbeeld: Leer- en Expertisepunt Datagedreven werken**

Het Leer- en Expertisepunt Datagedreven werken (LED) is een initiatief om datagedreven werken overheidsbreed te bevorderen. Het LED draagt eraan bij dat overheden data op een zinvolle manier inzetten. Bijvoorbeeld door data te gebruiken als een van de ingrediënten voor het oplossen van maatschappelijke opgaven. Een van de producten van het LED is de toolbox datagedreven werken, waarin resources en praktische handvatten staan voor het opzetten van datagedreven projecten. Het LED is opgezet als ondersteuning van de Data Agenda Overheid, waarin (concreet) beschreven wordt hoe data nog beter ten goede kan komen aan beleidsvorming en het oplossen van maatschappelijke vraagstukken door de overheid.



# Betekenis voor de Raad

## Betere samenwerking vraagt om uniformiteit

De toename van datagebruik en data-uitwisseling vraagt om data van hoge kwaliteit, uniforme datasemantiek en datagovernance binnen de Raad en het rechtsbijstandsstelsel. Ook is het noodzakelijk om begripsbepaling te uniformiseren. Dezelfde taal spreken maakt uitwisseling van data, en dus beter samenwerken aan de zaak van een rechtzoekende burger, mogelijk.

## Het stelsel werkt als netwerk

Door de toenemende digitalisering, de inzet van fast-tracks, en one-stop-shop aanbieders van rechtshulpverlening beleeft de rechtzoekende burger steeds minder de grenzen tussen de traditionele 0<sup>e</sup>, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn. In het netwerk dat aldus ontstaat kan het zijn dat de diensten van de Raad worden aangeboden via derden in plaats van via een 'eigen' portaal.

## Beter zicht op kwaliteit van de tweede lijn

Om vanuit de Raad actueel en continu zicht te houden op de kwaliteit van (tweedelijns) hulpverlening is toegang tot actuele data van hulpverleners en platformen noodzakelijk. Toepassing van automatische signalering bij herhalende of dreigende problemen geeft de mogelijkheid om snel bij te sturen.

## Toelaten van nieuwe aanbieders

Om te zorgen dat nieuwe hulpverleners die toetreden tot het rechtsbijstandsstelsel goed aangesloten worden op bestaande structuren moeten mogelijk aanpassingen worden gedaan in systemen en processen.

## Platformen als schakel in de rechtshulpverlening

Aanbieders (platformen) van integrale rechtshulp en administratieve ontzorging maken mogelijk dat betrokkenen bij een zaak altijd toegang hebben tot relevante zaakgegevens. Dit voorkomt dat burgers herhaaldelijk dezelfde informatie op moeten geven. Platformen kunnen daarmee goed samenhangende rechtshulp organiseren met inzet van eigen rechtshulpverleners of derden.

## Platformen als informatie en kennisbron

Door de hoeveelheid data en kennis die deze platformen verzamelen worden ze op den duur expert in hun rechtsgebied en krijgen ze daar ook meer impliciete zeggingskracht over.

## Complexere financiële afwikkeling rechtshulp

De Raad krijgt voor rechtshulppakketten, kwaliteitsbewaking en declaraties te maken met zowel individuele hulpverleners als netwerken van hulpverleners, al dan niet via digitale platformen.



## Visie

### Een blik op de toekomst

Het perspectief van de Raad op gebruik van data en datatechnologie in de gesubsidieerde rechtshulpverlening

# Visiethema's

## Kernwaarden

## Kerntaken

### Burgers kunnen rechtshulp afnemen via de kanalen die zij daarvoor willen gebruiken

Toegang tot rechtsbijstand en het goed helpen van de burger staan centraal. Online platformen fungeren als schakels tussen probleemhouder (burger) en (gecertificeerde) rechtshulpverleners. Dienstverlening van de Raad vindt (deels) plaats via deze platformen. Op deze manier krijgt de burger de mogelijkheid om met problemen aan te kloppen bij hulpverleners die het beste op zijn of haar wensen aansluit.



### Burgers ontvangen de, voor hun situatie, beste mogelijke rechtshulpverlening

Er is up-to-date kennis over en inzicht in de kwaliteit van de rechtshulpverlening. Door online hulpfuncties te gebruiken kan de burger zijn vraag vroegtijdig oplossen of (slim) matchen met hulppakketten en snel bevestiging krijgen over of die hulp geleverd kan worden.



### Deelnemers in het stelsel hebben snel en zeker beschikking over gegevens die zij nodig hebben voor de uitvoering van hun werkzaamheden

Voor een kordate en effectieve hulpverlening aan de burger is het nodig dat gegevens tussen partijen in het stelsel snel en eenvoudig beschikbaar gesteld kunnen worden. Partijen (h)erkennen elkaars informatiepositie en werken samen om daar optimaal invulling aan te geven.



### Het rechtsbijstandsstelsel is adaptief en effectief

Gegevens over geleverde rechtshulp worden niet alleen gebruikt voor monitoringsdoeleinden maar ook om de rechtshulppakketten blijvend aan te laten sluiten bij de actuele vraag naar rechtshulp. Onder meer door (stelselbrede) 'leercirkels' te ontwikkelen zijn partijen in het stelsel in staat, gezamenlijk, snel in te spelen op wisselende vragen en continu op kwalitatief hoog niveau te presteren. Ook werkt de Raad samen met andere partijen aan het ontwikkelen van kennis over de werking van het stelsel, om te zorgen dat de rechtzoekende burger zo goed en effectief mogelijk kan worden geholpen.



# Visiethema's

## Kernwaarden

## Kerntaken

### **De (informatie)waarde van, en omgang met, data is van essentieel belang voor het gezag van de Raad en het rechtsbijstandsstelsel**

Partijen in het stelsel en daarbuiten moeten kunnen vertrouwen op de juistheid, volledigheid en integriteit van gegevens. In het bijzonder moeten burgers er op kunnen vertrouwen dat partijen in het stelsel op eerlijke en integere manier met (hun) gegevens omgaan. Er zijn daarom, stelselbreed, afspraken over de organisatie van de kwaliteit van data en de verantwoorde inzet van datatechnologie.



### **Het functioneren van het stelsel is voor iedereen inzichtelijk**

Gegevens over de werking van het rechtsbijstandsstelsel worden actief openbaar gemaakt om zo voor de maatschappij inzichtelijk te maken hoe het stelsel werkt en welke ontwikkelingen er plaatsvinden. Op deze manier zorgt de Raad er voor dat hij voor de buitenwereld een betrouwbare, open organisatie is.



### **Medewerkers van de Raad worden in staat gesteld om optimaal gebruik te maken van beschikbare data en de mogelijkheden die digitale technologieën bieden in de uitvoering van hun werkzaamheden**

Om professionele dienstverlening te bieden zijn medewerkers van de Raad in staat om kennis te nemen van de gegevens die in een procedure beschikbaar zijn en hebben zij instrumenten ter beschikking die hen ondersteunen bij analyse, oordeelsvorming en de toekenning van aanvragen. Hierdoor kan de burger effectief en adequaat worden geholpen.



# De Raad in een veranderend stelsel

## Naar uitwisseling en deling van data voor samenhangende rechtshulp

Hulpverlening aan de burger wordt beter door adequate uitwisseling en deling van data tussen hulpverleners, waarmee minder fouten worden gemaakt en beter inzicht ontstaat bij betrokken hulpverleners. De Raad stuurt aan op datadeling en richt eigen systemen in zodat dit wordt ondersteund.

## Raad als coördinator van stelselafspraken rond data

De Raad neemt het initiatief om samen met andere stelselpartijen aan de ontwikkeling en inzet van datastandaarden en stelselarchitecturen te werken. Zo wordt uitwisseling, bescherming en bruikbaarheid van data geborgd en hulpverlening aan de rechtzoekende burger gestroomlijnd. Data wordt bruikbaar, betrouwbaar, deelbaar en bovendien machine-verwerkbaar.

## Centraal systeem voor aanvragen

Aanvragen voor toevoegingen komen bij de Raad binnen op een centraal online aanvraagstelsel dat door rechtzoekende burgers, hulpverleners en platformen wordt gebruikt. Het systeem is zo ingericht dat hulpverleners en platformen hier gemakkelijk hun eigen (digitale) infrastructuur op kunnen aansluiten, en vormt zo een belangrijke schakel in de data-uitwisseling binnen het stelsel.

## Verschuiven van communicatie en diensten richting platformen

Platformen fungeren als een van de kanalen om met de hulpverlener en aanvrager te communiceren. Zo kan via platformen berichtgeving worden gedeeld over het al dan niet toekennen van gesubsidieerde rechtshulp, en kan een indicatie worden gegeven van de eventuele eigen bijdrage. Burgers krijgen zo de mogelijkheid om te communiceren op de manier die het beste bij ze past. De Raad richt eigen systemen in om samen te werken met platformen.

## Ontwikkeling van online hulpfuncties voor de burger

De Raad zorgt dat hulpfuncties ontwikkeld worden die de burger en hulpverlener ondersteunen in het proces van aanvragen en rechtshulpverlening. Te denken valt aan chatbots, online controles, een beoordelingsindicatie voor aanvragen en besliswijzers. Ook voor de minder digitaal vaardige burger worden paden naar de gesubsidieerde rechtsbijstand versterkt door bijvoorbeeld telefonische diensten slimmer in te richten.

## Nieuwe hulpverleners sluiten aan

Voor toetreding van nieuwe hulpverleners en platformen ontwikkelt de Raad bijbehorende voorwaarden voor certificering. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar rechtshulp zelf, maar ook naar kaders voor privacy, datadeling, communicatie en dienstverlening namens de Raad richting de rechtzoekende burger.

## Bijbehorende visiethema's

- Burgers kunnen rechtshulp afnemen via de kanalen die zij daarvoor willen gebruiken
- Burgers ontvangen de, voor hun situatie, best mogelijke rechtshulpverlening
- Deelnemers in het stelsel hebben snel en zeker beschikking over gegevens die zij nodig hebben voor de uitvoering van hun werkzaamheden



Visie

# De Raad ontwikkelt kennis

## De Raad als kennisorganisatie

De Raad ontwikkelt zich in toenemende mate tot de kennisorganisatie voor het rechtsbijstandsstelsel. Het nieuwe kenniscentrum binnen de Raad vormt het hart van deze operatie.

## Data uit het stelsel voor monitoring kwaliteit rechtsbijstand

De Raad zorgt voor toegang tot actuele procesdata uit het stelsel om de kwaliteit van hulpverlening te kunnen volgen met geautomatiseerde controles en een gestructureerde monitoring- en evaluatiesystematiek. Ongewenste uitzonderingen en herhaaldelijke problemen worden gesignaleerd, waarmee hulpverleners aangestuurd en geholpen worden de hulpverlening aan de rechtzoekende burger te verbeteren. Op deze manier ontstaat een lerend stelsel.

## Delen van leercirkels voor betere rechtsbijstand

Het kenniscentrum werkt vanuit de Raad samen met andere (stelsel)partijen aan kennisdeling binnen en buiten het stelsel. Gezamenlijk wordt gezocht naar hulpverlening en oplossingen die aantoonbaar werken en breder ingezet kunnen worden in het stelsel. De ontwikkeling van leercirkels maakt praktische toepassing van deze bewezen methoden bereikbaar voor hulpverleners en borgt consistente en kwalitatieve hulpverlening.

## Stelselafspraken voor verantwoorde slimme oplossingen

De Raad zet in op stelselbrede richtlijnen en afspraken over verantwoorde ontwikkeling en toepassing van slimme algoritmes. Uitlegbaarheid, transparantie, neutraliteit, verantwoordelijkheid en vertrouwelijkheid zijn speerpunten in deze richtlijnen.

## Data-uitwisseling voor bredere beschouwing van problematiek

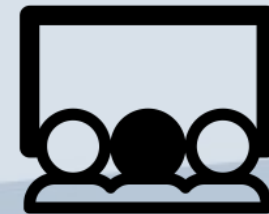
De Raad wisselt data uit met andere (stelsel)partijen om hier kennis uit te onttrekken over problemen die burgers ondervinden. Deze kennis wordt ingezet voor de preventie of vroegtijdige oplossing van problemen, om zo een gang naar de rechter te voorkomen en burgers op een duurzame manier te helpen met hun problemen.

## Tijdig inspelen op (maatschappelijke) ontwikkelingen

De Raad verzamelt data uit het stelsel en zoekt naar terugkerende trends om capaciteit binnen het stelsel (en binnen de Raad) te organiseren, en zo te anticiperen op aankomende vragen voor (gesubsidieerde) rechtsbijstand. De Raad publiceert een deel van deze cijfers via de periodieke "Staat van de Rechtsbijstand". Ook ontwikkelt de Raad met deze data bestaande en nieuwe rechtshulp pakketten die aansluiten bij de actuele en aankomende vraag vanuit de maatschappij.

## Bijbehorende visiethema's

- Het rechtsbijstandsstelsel is adaptief en effectief
- De (informatie)waarde van, en omgang met, data is van essentieel belang voor het gezag van de Raad en het rechtsbijstandsstelsel





# Een toekomstbestendige Raad

## Data is open by design

Processen bij de Raad zijn ingericht vanuit het principe dat data per definitie openbaar wordt gemaakt. Systemen ondersteunen dit principe door te anonimiseren data te oormerken, zodat publiceren eenvoudig is.

## Open source als uitgangspunt

Systemen en algoritmes worden vanuit de Raad waar dit zinvol is open source ontwikkeld, om zo de transparantie van deze systemen te vergroten en (her)gebruik te bevorderen.

## Een centrale bron voor data

Medewerkers van de Raad hebben toegang tot data vanuit een centraal datawarehouse, waar data wordt gecombineerd, ontdebeld en inconsistenties worden opgelost. Deze voorziening vormt één bron van informatie voor medewerkers, en maakt datagedreven werken mogelijk. De bron wordt ontsloten via (bestaande) systemen die de processen ondersteunen.

## Volwassen instrumenten voor sturing op processen

Dashboards en rapportages geven het management van de Raad de mogelijkheid om de capaciteit binnen de organisatie goed in te zetten en te anticiperen op periodiek terugkerende bewegingen in de aanvragen, op basis van trendrapportages. Zaken kunnen hierdoor tijdig worden afgehandeld.

## Slimme processen

De Raad rust interne processen uit met slimme hulpmiddelen zoals beslisondersteuning (zie kader) en software-robots. Deze instrumenten verhogen efficiëntie, snelheid en betrouwbaarheid bij beslissingen, maar zijn niet leidend en worden altijd in combinatie met een menselijke beoordeling ingezet.

## Stimuleren van innovatie

De Raad ontwikkelt systemen en slimme functies niet allemaal zelf, maar stimuleert op verschillende manieren innovatie in het stelsel, onder meer met het beschikbaar stellen van kennis en resources, of door het toekennen van subsidies voor innovatieve projecten rond samenwerking, privacybescherming, nieuwe hulpverlening, slimme beslisondersteuning, standaardisering en kwaliteitsborging.

## De Raad heeft een centrale data-autoriteit

Toezicht op de kwaliteit en het gebruik van data is binnen de Raad georganiseerd in een centrale data-autoriteit. Het gecentraliseerd beleggen van deze verantwoordelijkheid maakt het mogelijk risico's of uitdagingen sneller te herkennen en hier op in te grijpen. Ook kan deze autoriteit samen met de (interne) gebruiker van data denken vanuit de wensen van de organisatie.

## Bijbehorende visiethema's

- Het functioneren van het stelsel is voor iedereen inzichtelijk
- Medewerkers van de Raad worden in staat gesteld om optimaal gebruik te maken van beschikbare data en de mogelijkheden die digitale technologieën bieden in de uitvoering van hun werkzaamheden



Visie

## Handelings- perspectief

### Handelingen voor de toekomst

Suggesties voor de stappen die de Raad kan of moet zetten om de visie te verwezenlijken

# Handelingsperspectief: actielijnen

## Deling van data en diensten

Voor een goede werking van het rechtsbijstandsstelsel is samenwerking op datagebied van groot belang. Daarom wordt gekeken naar de deelbaarheid en veiligheid van data binnen het stelsel en wordt datadeling bevorderd. De Raad zorgt samen met ketenpartners dat verschillende systemen met elkaar kunnen communiceren, en dat data zoveel mogelijk kan worden hergebruikt. Het is hierbij belangrijk dat het duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is, en hoe verantwoord met data wordt omgegaan. Daarom worden er afspraken gemaakt over data governance.

## Ontwikkeling van kennis en kwaliteit

Het kenniscentrum monitort vanuit de Raad de kwaliteit van de hulpverlening, zodat kan worden ingespeeld op ontwikkelingen op dat gebied. Hiervoor worden duidelijke normeringen opgesteld. Ook verzamelt het kenniscentrum data voor het monitoren van en anticiperen op veranderingen vanuit de maatschappij. Daarnaast worden kennis en kennisproducten ontwikkeld die gedeeld worden met partijen die hier baat bij hebben, om zo het lerend vermogen van het stelsel te vergroten.

## Versterking burgerpositie

Rechtzoekende burgers krijgen meer controle over hun eigen proces, bijvoorbeeld door hun mogelijkheden voor zelfhulp te vergroten, en daar vanuit de Raad ondersteuning bij te bieden. Ook houden burgers toezicht op het gebruik van hun data, en krijgen ze zo de regie over hun eigen gegevens. De Raad blijft zorgen dat burgers die daar recht op hebben op een eenvoudige manier toegang kunnen vinden tot de gesubsidieerde rechtshulp.

## Professionalisering datagebruik binnen de Raad

Voor de uitvoering van veel van de handelingen in dit handelingsperspectief zijn een gedegen datahuishouding en datagebruik een belangrijke voorwaarde. Data dient hierbij als fundament. Doordat data vanuit de Raad als open data beschikbaar wordt gesteld, en snel en zorgvuldig om wordt gegaan met Wob-verzoeken en de Wet Open Overheid biedt de Raad met data openheid. Verder maakt de Raad gebruik van de mogelijkheden die nieuwe technologieën met zich meebrengen door processen slim in te richten. Hiervoor worden wel gedegen kaders en condities opgesteld.

## Opbouw handelingsperspectief

In het handelingsperspectief worden suggesties gedaan voor stappen die de Raad kan zetten om de visie op data te verwezenlijken. Deze zijn opgedeeld in de vier op deze slide beschreven actielijnen, die elk weer onderverdeeld zijn in drie focusgebieden.

## Start met

Op de volgende slides worden per actielijn ook suggesties gedaan voor handelingen waar zonder meer mee gestart kan worden. Door met deze handelingen aan de slag te gaan wordt beweging gecreëerd, en kan de Raad laten zien wat er op datagebied mogelijk is. Ook staan er handelingen tussen die de basis leggen of voorwaardelijk zijn voor andere handelingen in het handelingsperspectief.

# Deling van data en diensten

Focusgebied	Korte termijn resultaten	Lange termijn resultaten
<b>DEELBAARHEID EN VEILIGHEID</b>	Stelselarchitectuur en roadmap Datamodel en -normen op stelselniveau	Inschrijfvoorwaarden uitgebreid met data-vereisten
<b>GOVERNANCE</b>	Manifest correct en veilig datagebruik in de keten Governancemodel data in het stelsel	Certificering voor platformen en hulpverleners Autoriteit datagebruik op stelselniveau Implementatie governance in stelsel
<b>BEVORDEREN DATADELING</b>	Analyse van koppelmogelijkheden in stelsel Intentieverklaring stelsel voor implementatie afspraken Pilots voor datadeling	Webservices op centraal aanvraagstelsel Gestandaardiseerde (online) formulieren Aansluiting platformen/hulpverleners op aanvraagstelsel

## Voorbeeld: stelselarchitectuur

Voor, en met het stelsel wordt een architectuur opgesteld waar datagebruik, -semantiek, -opslag en -deling in zijn beschreven. De architectuur is de basis voor praktische, efficiënte, veilige en waardevolle toegang tot data voor partijen in het stelsel. Hulpverleners en Raad richten hun organisatie, processen en systemen volgens een bijbehorende roadmap in conform de architectuur en hebben daarbij inrichtingsvrijheden om de voordelen van de architectuur op zo efficiënt mogelijke manier te bereiken. De Raad treedt op als initiator en trekker van het opstellen van de architectuur.

## Voorbeeld: pilots voor datadeling

Om verder te leren dan mogelijk is 'achter het bureau' wordt ingezet op vroegtijdige uitvoering van proof-of-concepts en pilots. Deze exercities zijn bedoeld om te leren in de praktijk en te zorgen dat oplossingen praktisch uitvoerbaar en betaalbaar blijven. Te denken valt aan digitale aanlevering van aanvragen vanuit platformen of het delen van procesmatige informatie door hulpverleners en het Juridisch Loket met het kenniscentrum van de Raad.

## Start met

- Pilots voor datadeling
- Analyse van koppelmogelijkheden in het stelsel
- Stelselarchitectuur en roadmap

# Ontwikkeling van kennis en kwaliteit

Focusgebied	Korte termijn resultaten	Lange termijn resultaten
<b>NORMERING</b>	Kwaliteitscriteria en evaluatiestrategie hulpverlening Meetmethoden en datadefinities kwaliteit hulpverlening Implementatiestrategie meetmethoden	Geïmplementeerde meetmethoden Aangescherpte normering Verbeterde kwaliteit hulpverlening
<b>MONITOREN EN ANTICIPEREN</b>	Analyse bronnen trenddata binnen/buiten stelsel Geïmplementeerde datacollectie-systemen Eenvoudige (trend)rapportages	Toegang tot (real time) procesdata uit stelsel Data-allianties voor geavanceerde trendanalyse Trendrapportages en voorspelmodellen op stelselniveau
<b>LEREN EN ONTWIKKELEN</b>	Kennisbank voor delen kennisproducten Experimenten met innovatieve kennisproducten Analyse kennisbehoefte/quick-wins bij stelselpartijen Burgerparticipatie bij het kenniscentrum	Best practices, rapporten, kennisdelingworkshops Kennisallianties met instellingen en autoriteiten Subsidieprogramma inzet innovatieve kennisproducten

## Voorbeeld: kennisbank voor delen kennisproducten

Het kenniscentrum stelt een kennisbank op waarin kennisproducten, rapportages en (wetenschappelijke) artikelen beschikbaar worden gesteld aan partijen binnen en buiten de Raad. Door goed na te denken over de structuur van deze kennisbank en onderzoek te doen naar de kenniswensen van geïnteresseerde partijen kan kennis over de gesubsidieerde rechtsbijstand gecentraliseerd en op een georganiseerde manier worden gedeeld.

## Voorbeeld: kwaliteitscriteria en evaluatiestrategie hulpverlening

De Raad ontwikkelt duidelijke kwaliteitscriteria voor (tweedelijns) rechtshulpverlening en zorgt dat deze criteria meetbaar worden gemaakt. Om deze meetmethoden op een juiste manier in te zetten wordt een evaluatiestrategie opgesteld. Zo kan de Raad de kwaliteit van de rechtshulpverlening continu monitoren, en inspelen op eventuele ontwikkelingen.

## Start met

- Kennisbank voor delen kennisproducten
- Experimenteren met innovatieve kennisproducten
- Kwaliteitscriteria en evaluatiestrategie hulpverlening
- Analyse bronnen trenddata binnen/buiten stelsel

# Versterking burgerpositie

Focusgebied	Korte termijn resultaten	Lange termijn resultaten
<b>ZELFHULP</b>	Analyse van vindbaarheid en toegankelijkheid zelfhulp Onderzoek behoefte zelfhulpinstrumenten bij burger	Subsidieprogramma innovatieve zelfhulpinstrumenten Zoek- en pushfuncties zelfhulpinformatie in stelsel
<b>REGIE OP EIGEN GEGEVENS</b>	Onderzoek behoefte regie eigen gegevens bij burger Analyse kansen/beperkingen datagebruik in stelsel	Real time monitoring datagebruik voor burger Actieve signalering op datagebruik voor burger
<b>TOEGANG TOT HULP</b>	Onderzoek behoefte toegankelijkheid hulp voor burger Analyse (werking) huidige voorzieningen Analyse technologische kansen voor toegankelijkheid Burgerparticipatie in beleids- en besluitvorming	Nieuwe online instrumenten (vertaling, what-if functie, ...) Subsidieprogramma voor betere toegang tot hulp Betere opvang minder digitaal vaardige burger Telefonische diensten uitgerust met slimme ondersteuning

## Voorbeeld: nieuwe online instrumenten

Voor burgers moet de (online) toegang tot rechtshulp zo eenvoudig mogelijk worden gemaakt. In lijn met de stelselherziening wordt daarbij extra ingezet op de nuldelijnshulp. Burgers krijgen extra en geavanceerde (online) instrumenten tot hun beschikking om sneller hun weg te vinden in de beschikbare hulp, om het hulpproces zo soepel mogelijk te laten verlopen. Te denken valt aan vertaalinstrumenten op plekken waar burgers de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn, of slimme keuzehulpen. De Raad stimuleert de ontwikkeling van dergelijke instrumenten middels een subsidieprogramma.

## Voorbeeld: betere opvang minder digitaal vaardige burger

Een groot deel van de dienstverlening en communicatie vanuit de Raad vindt plaats via digitale kanalen. De weg naar de Raad en de gesubsidieerde rechtsbijstand moet echter ook toegankelijk blijven voor burgers die minder vaardig zijn op digitaal gebied. Daarom blijft het bij uitzondering mogelijk om ook analoog zaken af te handelen met de Raad, bijvoorbeeld per post of per telefoon. De Raad zorgt dat analoge communicatie en analoge gegevens vervolgens op een zorgvuldige manier gedigitaliseerd worden, zodat zij onder kunnen worden gebracht in bestaande systemen.

## Start met

- Onderzoek behoefte zelfhulpinstrumenten bij burger
- Burgerparticipatie in beleids- en besluitvorming

# Professionalisering datagebruik binnen de Raad

Focusgebied	Korte termijn resultaten	Lange termijn resultaten
<b>OPENHEID</b>	Analyse van datasets, Woo-documenten, anonimiseren Bewustwording 'transparante overheid' binnen Raad Analyse op toegankelijkheid van Raadsinformatie	Datasets automatisch gepubliceerd op data.overheid.nl Openbare documenten automatisch gepubliceerd op open.overheid.nl Anonimisering geborgd in processen
<b>DATA ALS FUNDAMENT</b>	Binnenkomende informatiestromen gedigitaliseerd Data centraal en gestructureerd beschikbaar gemaakt Data correct opgeslagen en bewaarde Dataclassificatietoets opgesteld en uitgevoerd Chief Data Officer aangesteld binnen Raad	Raadsprocessen gebruiken één centrale gestructureerde bron Datastrategie met het Juridisch Loket Bewustzijn medewerkers over belang van data
<b>SLIMME PROCESSEN</b>	Ethisch kader voor inzet slimme technologie Experimenten datatechnologie (met datalab J&V) Dashboards op werkvoorraad en processen	Ondersteunde matching rechtshulp pakketten Beslisondersteuning en -voorbereiding Hoger gespecialiseerde beslissers

## Voorbeeld: data centraal en gestructureerd beschikbaar

Data is binnen de Raad momenteel beschikbaar in beperkt-gestructureerde formaten zoals Excel- en Word bestanden, of in verschillende goed-gestructureerde bronnen. Deze data wordt zo veel mogelijk samengebracht (al dan niet door migraties) in één datawarehouse dat de basis vormt voor gegevensverwerking in verschillende toepassingen binnen de Raad. Daarmee bereikt de Raad de basis voor datagedreven werken.

## Voorbeeld: binnenkomende informatiestromen gedigitaliseerd

Een deel van de informatie die de Raad ontvangt is analoog. Deze informatiestromen worden getransformeerd naar digitale informatiestromen door digitale aanlevering überhaupt mogelijk te maken en papieren documenten te digitaliseren, metadateren en te ontsluiten in Document Management Systemen.

## Start met

- Data centraal en gestructureerd beschikbaar
- Dataclassificatietoets opgesteld en uitgevoerd
- Ethisch kader voor inzet slimme technologie
- Chief Data Officer aangesteld binnen Raad

# Aanbevelingen

## **Stel de visie vast, start met uitvoering van de eerste activiteiten en bepaal het gewenste ambitieniveau**

Met het opstellen van dit visiedocument is een eerste perspectief op de toepassing van data en datatechnologie binnen de Raad en diens omgeving ontstaan. Het is belangrijk dat de Raad zich verder bekwaamt in deze materie.

**Aanbeveling:** Start met de uitvoering van de in deze visie uitgelichte activiteiten die zonder meer gestart kunnen worden. Geef de nader toe te wijzen proceseigenaren of verantwoordelijken, al dan niet in samenwerking met een werkgroep, de opdracht deze activiteiten in een concreet plan om te zetten en de ambities in de tijd te faseren.

## **Bespreek de visie in c.q. met (keten)partijen in het rechtsbijstandsstelsel**

Deze visie is weliswaar van de Raad maar heeft in belangrijke mate betrekking op het hele stelsel. Het is voor succesvolle uitvoering essentieel dat er wordt samengewerkt met de partijen uit het stelsel.

**Aanbeveling:** Ga in gesprek met de partijen en inhoudelijk deskundigen uit het rechtsbijstandsstelsel over deze visie en bespreek de wijze waarop zij een bijdrage aan de uitvoering van de visie kunnen leveren. Stel uit de gesprekken een lijst op van actuele en toekomstige diensten, kanalen en platformen ter bevordering van goede samenwerkingen in het rechtsbijstandsstelsel.

## **Organiseer bevolgen opdrachtgeverschap en prioriteitstelling**

Om de ambities uit deze visie te realiseren is niet alleen de koppeling met de maatschappelijke opgave van de Raad maar ook een duidelijk commitment van de leiding en continue aandacht van belang.

**Aanbeveling:** Neem in de jaarlijkse planvorming en in de uitvoering van concrete activiteiten aandacht voor het gebruik en de inzet van data en datatechnologie op. Stel hiervoor een Chief Data Officer aan die, samen met de daarvoor benodigde mensen en middelen, toeziet op de procesverantwoordelijkheden, actielijnen en prioriteitstelling rondom deze activiteiten.

## **Inventariseer lopende en nieuwe activiteiten en bepaal de randvoorwaarden**

Voor een gestroomlijnde uitvoering van de genoemde activiteiten is het belangrijk om in beeld te krijgen welke activiteiten momenteel al in gang zijn gezet, en om dit op een overzichtelijke manier te delen met betrokkenen.

**Aanbeveling:** Maak onderscheid tussen activiteiten die al begonnen zijn en activiteiten die nog gestart moeten worden, en leg dit vast in overzichten. Beschrijf voor nog op te starten activiteiten ook de randvoorwaardelijke elementen om deze activiteiten te kunnen bewerkstelligen.

## **Beleg de aansturing van de actielijnen en borg samenhang met andere plannen**

Het is verstandig om een centraal punt te hebben van waaruit de vervolghandelingen die in de visie zijn beschreven kunnen worden gecoördineerd en waarin de samenhang met andere plannen wordt geborgd.

**Aanbeveling:** Richt een werkgroep op waarin de Raad en eventuele betrokkenen van de belangrijkste partijen uit het stelsel vertegenwoordigd zijn om de activiteiten aan te jagen, te coördineren en de samenhang met andere plannen te borgen.



# Verantwoording

## Opdrachtverstrekking

Deze visie is in opdracht van de Raad voor Rechtsbijstand opgesteld in de periode juni 2020 en maart 2021 onder begeleiding van Corry van Zeeland en Bert Voorbraak.

## Verloop

Dit project is uitgevoerd in vier verschillende fases. In de eerste fase, die liep van juni 2020 tot en met september 2020, is een overzicht gecreëerd van de huidige situatie. Met een analyse van bestaande documentatie, het systeemlandschap en de organisatie is een beeld geschetst van ontwikkelingen die spelen binnen de Raad en zijn omgeving, en maatschappelijke ontwikkelingen die van invloed zijn op de visie.

In de tweede fase, van oktober 2020 tot december 2020, is duiding gegeven aan de gevonden ontwikkelingen. Er zijn aan de hand van verschillende thema's kennissessies georganiseerd met materiedeskundigen om de betekenis voor de Raad van eerder gevonden invloeden te bepalen. Van december 2020 tot februari 2021 werd in de derde fase de het resultaat hiervan gebundeld in een coherent visiedocument en vond interne en externe reflectie op de bevindingen plaats. Tot slot is in maart 2021 de visie voorzien van een handelingsperspectief waarlangs de Raad de in document opgenomen ambities kan realiseren.

In april 2021 is deze visie door het MT van de Raad vastgesteld. In fase vier, van februari 2021 tot april 2021, is de vastgestelde visie vertaald naar een handelingsperspectief dat de Raad handvatten geeft voor de sturing op de uitvoering van de visie. Dit handelingsperspectief is in april 2021 gevalideerd door het MT van de Raad.

## Betrokkenen

Dit visiedocument is opgesteld door:

- Bert Voorbraak (manager bedrijfsvoering en CIO, Raad voor Rechtsbijstand)
- Corry van Zeeland (kwartiermaker kenniscentrum, Raad voor Rechtsbijstand)
- Thomas Derksen (data scientist, Raad voor Rechtsbijstand)
- Hassan El Alili (data scientist, Raad voor Rechtsbijstand)
- Ard van der Heijden (extern adviseur)
- Gijs van Schouwenburg (extern adviseur)

Het document is tot stand gekomen met medewerking van:

- Privacy office van de Raad voor Rechtsbijstand;
- MDT-hoofden van de Raad voor Rechtsbijstand;
- Kenniscentrum van de Raad voor Rechtsbijstand;
- IM en het Architectuurboard van de Raad voor Rechtsbijstand;
- Kerngroep Stelselvernieuwing (reflectie op concept);
- CDO-office J&V (reflectie op concept).

# Begrippenlijst

## **Datagedreven werken**

Datagedreven werken is het sturen op basis van feiten en data. Het doel is om meer inzicht en kennis te verwerven en meer gefundeerde beslissingen te nemen op basis van betrouwbare data

## **Data-structurering**

De structuur van de data waarin het opgeslagen of gegeneerd is. Gestructureerde data betreft geordende data die op een vooraf vastgestelde manier opgeslagen is in tabellen en velden van een database volgens een gespecificeerd format.

## **Evidence based**

Evidence based is een werkmethode die gebaseerd is op gegevens uit wetenschappelijk onderzoek en op wat in de praktijk bewezen-effectief werkt

## **Best practice**

Een voor organisaties inzetbare techniek, werkmethode of activiteit die zich effectiever heeft bewezen dan enige andere techniek, werkmethode of activiteit

## **Pseudonimiseren**

Pseudonimiseren is een methode waarbij identificerende gegevens met een bepaald algoritme worden vervangen door versleutelde gegevens

## **Kunstmatige intelligentie**

Kunstmatige intelligentie is de wetenschap en technologie die zich bezig houdt met machines (computers) die taken kunnen uitvoeren op een manier die wij mensen als 'slim' zouden beoordelen. Machine learning, waarbij computers zelfstandig kunnen leren, is een voorbeeld van een onderzoeksveld binnen de kunstmatige intelligentie.

## **Data Science**

Ook wel datawetenschap, is een interdisciplinair onderzoeksveld met betrekking tot wetenschappelijke methoden, processen en systemen om kennis en inzichten te onttrekken uit zowel gestructureerde als ongestructureerde data

## **Expertsystemen**

Een kennisgebaseerd systeem dat op basis van gegevens (data) adviezen en beslissingen kan geven als een geautomatiseerd beslismodel

## **Robotic Process Automation (RPA)**

Software waarmee repetitieve handelingen en processen geautomatiseerd kunnen worden

## **Datagovernance**

Een overkoepelende strategie gericht op het beleid (set aan afspraken), processen en de praktijk rondom het beren en beschermen van data

## **Algoritme**

Een set instructies om een probleem op te lossen, ook wel een (wiskundige) formule of berekeningswijze

## **Open by design**

Het actief openbaar maken van data vanaf het primaire proces. Actieve openbaring van data gaat hier nauw samen met de waarborging van privacy in de data

## **Open Source**

Open Source beschrijft software waarvan de broncode, oftewel de programma-instructies openbaar is gemaakt en waarvan de gebruiker de licentie heeft om naast gebruiker, ook ontwikkelaar te zijn

## **Chief Data Officer**

Een Chief Data Officer is een (centrale) data-autoriteit die verantwoordelijk is voor organisatie brede governance en het gebruik van data en informatie

## **DPIA**

Een Data Protection Impact Assessment (DPIA) is een onderzoek dat de risico's van een verwerking van persoonsgegevens in kaart brengt, voordat die verwerking plaatsvindt