

# Hand-out 3. Voorbeelden van acties

## Toestemming

Inwoners kunnen om toestemming worden gevraagd dat data voor hen wordt gebruikt voor proactieve dienstverlening en/of dat zij proactief benaderd mogen worden over andere regelingen. Toestemming kan zowel impliciet als expliciet worden uitgevraagd. Denk hierbij aan een *opt-out* of een *opt-in*.

Waarden	Voorbeeld van actie
Menselijke autonomie, privacy, transparantie & aanvechtbaarheid	Het opnemen van informatie over de proactieve dienstverlening in de privacyverklaring.

## Standaarden rond het gebruik van data

Diverse standaarden kunnen worden opgezet rond het gebruik van data of de data-gedreven technologie. Dit zijn standaarden rond dataminimalisatie, de autorisatie van data, het opslaan van data en het anonimiseren van data.

Waarden	Voorbeeld van actie
Menselijke autonomie & bescherming	Het vaststellen van standaarden rond de doelbinding van de data om inwoners hiermee te beschermen tegen het ongewenst gebruiken van hun data.

## Audits

Audits gelden in deze workshop als een verzamelnaam voor alle toetsen, assessments en metingen rond het toetsen van de proactieve dienstverlening aan vastgestelde normen en regelgeving. Audits kunnen zowel worden gebruikt om tijdens de ontwikkeling van de proactieve dienstverlening risico's te identificeren, als gedurende het reguliere dienstverleningsproces om proactieve dienstverlening te blijven monitoren op risico's.

Waarde	Voorbeeld van actie
Privacy	Toetsing van de proactieve dienstverlening op rechtmatigheid.

## Werkinstructies

Diverse afspraken zijn gemaakt rond de toepassing van de proactieve dienstverlening. Deze afspraken, veelal vastgelegd in werkinstructies, moeten ervoor zorgen dat de proactieve dienstverlening zoals afgesproken wordt toegepast. Voorbeelden van deze werkinstructies zijn: hoe inwoners te benaderen, de frequentie van deze benadering en het doen van een vooraankondiging.

Waarde	Voorbeeld van actie
Menselijke waardigheid	Werkinstructies met betrekking tot de timing, framing en boodschap van de proactieve dienstverlening moeten de waardigheid van inwoners borgen.

## Interne en externe samenwerking

Samenwerking met andere organisaties of interne afdelingen bij het ontwerpen of toepassen van de proactieve dienstverlening. Voorbeelden zijn het samenstellen van een multidisciplinair team en het betrekken van externe experts.

Waarde	Voorbeeld van actie
Wendbaarheid	Het betrekken van <i>key users</i> bij de ontwikkeling van de proactieve dienstverlening. Op deze manier kan de dienstverlening gemakkelijk aangepast en geüpdatet worden.

## Burgerbetrokkenheid

Burgers kunnen op diverse manieren betrokken worden bij het (door)ontwikkelen van de proactieve dienstverlening. Dit kan middels klantenpanels, klantenonderzoeken en de inzet van ervaringsdeskundigen.

Waarde	Voorbeeld van actie
Passendheid	Het betrekken van burgers en burgerperspectieven in de ontwikkeling van de proactieve dienstverlening om de dienstverlening te laten aansluiten bij de behoeften van inwoners.

## Verantwoordingsdocumenten

Verantwoordingsdocumenten zijn documenten waarin de werking en het gebruik van de proactieve dienstverlening wordt uitgelegd en verantwoord.

Verantwoordingsdocumenten kunnen een interne en/of externe werking hebben. Een voorbeeld van een externe werking is het algorimteregister.

<b>Waarde</b>	<b>Voorbeeld van actie</b>
Transparantie	Het beschrijven van de proactieve dienstverlening op de website van de organisatie (indien er gebruik wordt gemaakt van een algoritme) of het opnemen van de proactieve dienstverlening in het algorimteregister.

## Cultuurinterventies

Middels cultuurinterventies wordt aandacht besteed aan het creëren van gedeeld begrip over het toepassen van de proactieve dienstverlening. Het creëren van gedeeld begrip kan worden uitgelegd als het vaststellen van beoogde uitkomsten en het internationaliseren van deze waarden. Respectievelijk kan dit geschieden middels het vaststellen van een visie of missie en middels trainingen.

<b>Waarde</b>	<b>Voorbeeld van actie</b>
Menselijke waardigheid	Trainingen gericht op de onderwerpen cultuur-sensitief of stress-sensitief werken. Deze trainingen hebben als doel om bewustwording te creëren over hoe op een wenselijke manier in contact te staan met inwoners.