



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Doelgroepenanalyse Algoritmeregister

Kwalitatief onderzoek naar hoe (potentiële) gebruikers het Algoritmeregister ervaren



Opdrachtgever: ministerie van BZK
Uitvoering: ICTU
Oktober 2023



Managementsamenvatting

De regering wil dat de overheid algoritmes verantwoord gebruikt. Mensen moeten erop kunnen vertrouwen dat algoritmes voldoen aan de waarden en normen van de samenleving. En er moet uitleg zijn over hoe algoritmes werken. Dat doet de overheid door algoritmes voor het gebruik te controleren op hoe ze werken en op eventuele discriminatie en willekeur daarbij. Wanneer de overheid vervolgens open is over algoritmes en hun toepassing, kunnen burgers, organisaties en media haar kritisch volgen en controleren of ze de wet en de regels volgt. Daarom is er het [Algoritmeregister van de Nederlandse overheid](#). Daarin publiceren steeds meer overheidsorganisaties de beschrijvingen van de algoritmes die zij gebruiken in hun werk.

Contact met gebruikers

Het Algoritmeregister is december 2022 in een eerste versie gelanceerd, met destijds 14 organisaties die samen 109 algoritmes publiceerden. Sinds die tijd is de applicatie functioneel verder ontwikkeld, en publiceerden meer organisaties beschrijvingen van hun algoritmes in het register. Het Algoritmeregister blijft zich doorontwikkelen. Staatssecretaris Van Huffelen (Koninkrijksrelaties en Digitalisering) heeft benadrukt dat hierbij de gebruikers worden betrokken.

Gebruikers worden op verschillende manieren en momenten betrokken. Er hebben voor de lancering van het register in december 2022 verschillende sessies plaatsgevonden met professionele partijen (zoals belangenorganisaties, en NGO's) die feedback gaven op de versie van het register destijds. Januari 2023 was het team twee dagen aanwezig in twee bibliotheken, en ging daar met burgers in gesprek over het Algoritmeregister.¹

¹ Lees hier meer over: <https://algoritmes.pleio.nl/news/view/759b74bd-4dcc-4d42-b969-82971d790812/in-gesprek-over-het-algoritmeregister-met-burgers>

Ook worden gebruikers op algoritmes.overheid.nl op verschillende plekken gevraagd hun feedback en wensen te delen met het projectteam. Verbeterpunten hieruit worden opgepakt in sprints. De sprintreviews en kwartaaldemo's zijn online voor iedereen toegankelijk.

Dit doelgroepenonderzoek is uitgevoerd in mei en juni 2023. Wanneer de ontwikkelpunten uit dit onderzoek zijn verwerkt en het Algoritmeregister bovendien verder gevuld is, wordt nogmaals een doelgroepenonderzoek uitgevoerd. In de tussentijd kunnen geïnteresseerden de sprintreviews en kwartaaldemo's bijwonen. Zie voor een actuele planning: algoritmes.pleio.nl/events.

Centrale thema's

Deze doelgroepenanalyse is in mei en juni 2023 uitgevoerd om de volgende punten te verduidelijken.

- Wat verwachten de gebruikers?
- Wat biedt gebruikers echt meerwaarde?
- Hoe kan het Algoritmeregister daar het best op inspelen; welke functionaliteiten missen bijvoorbeeld nog?

Identificatie doelgroepen

Om antwoorden op bovenstaande punten te krijgen, is in kaart gebracht wie de verschillende gebruikers zijn. Begin 2023 is een omgevingsanalyse uitgevoerd. Op basis van deze resultaten zijn 9 verschillende groepen mensen geïdentificeerd.

1. Burgers
2. Overheidsorganisaties (de 'aanleverende partijen')



3. Journalisten
4. Toezichhouders
5. Maatschappelijke organisaties
6. Specialisten/wetenschappers
7. Politiek/bestuurlijk
8. Bedrijfsleven
9. Internationale organisaties

Aanpak onderzoek

In mei en juni 2023 zijn in totaal 43 gesprekken gevoerd, waarbij 50 mensen zijn geïnterviewd. Een vaste vragenlijst (opgenomen in Appendix 1) was de leidraad voor elk gesprek. Daarnaast is gevraagd over de plek van algoritmes en AI in de beleving van de geïnterviewden. Bij dit onderzoek lag de nadruk op luisteren. Wat speelt er bij de gebruiker en hoe wordt het register gebruikt? Zo is bijvoorbeeld meegekeken hoe de respondenten door het Algoritmeregister heen klikken. Om inzicht te krijgen in het aantal respondenten dat bepaalde uitspraken heeft gedaan, zijn veelvoorkomende bevindingen vertaald in een kruistabel (Appendix 2).

Uitkomsten op hoofdlijnen

Uit die gesprekken zijn enkele rode draden gehaald: onderwerpen en thema's die in de meeste/meerdere gesprekken terugkwamen. De meeste respondenten zien het Algoritmeregister als duidelijk, makkelijk en betrouwbaar. Er zijn ook verbeterpunten en aanvullende wensen aan het licht gekomen. De meest genoemde verbeterpunten:

1. Verminder lege en slecht ingevulde velden.
2. Zorg dat bezoekers makkelijk kunnen rondkijken.
3. Verbeter de zoekmogelijkheden.
4. Verbeter de downloadfunctie.
5. Geef meer informatie over het register.
6. Verbeter de functionaliteit voor Engels gebruik.
7. Verbeter de homepage.
8. Maak het mogelijk om op locatie te zoeken (bijvoorbeeld op postcode).
9. Maak de algoritmecode openbaar.

Ook hebben de respondenten antwoord gegeven op de vraag wat zij als grootste uitdaging zien voor verdere ontwikkeling van het register. Daar scoorden de volgende vier thema's het hoogst:

- Vulling van het register met algoritmes.
- Kwaliteit van de vulling.
- Iedereen weten te bereiken.
- Voldoende uitleg bieden en aansluiten bij de klantreis van gebruikers.

In ontwikkeling

Het Algoritmeregister is in ontwikkeling. Nieuwe algoritmes worden toegevoegd en algoritmes worden geactualiseerd. Ook bouwt het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties steeds door aan de website van het Algoritmeregister. De conclusies van deze doelgroepenanalyse worden gebruikt om het Algoritmeregister verder te verbeteren. Ook in de toekomst zal doelgroepenonderzoek worden ingezet om het register verder te verbeteren en beter tegemoet te komen aan de wensen en behoeften van gebruikers.

Inhoud

Managementsamenvatting 02

Inhoud 04

1 Inleiding 05

- 1.1 Aanleiding onderzoek 05
- 1.2 Aanpak onderzoek 05
- 1.3 Wat gebeurt er met de uitkomst van het onderzoek 07
- 1.4 In ontwikkeling 07

2 Wat zien respondenten
het liefst verbeterd? 08

- 2.1 Verminder lege en slecht ingevulde velden 08
- 2.2 Zorg dat bezoekers makkelijk kunnen rondkijken 08
- 2.3 Verbeter de zoekmogelijkheden 09
- 2.4 Verbeter de downloadfunctie 09
- 2.5 Meer transparantie 10
- 2.6 Verbeter de functionaliteit voor Engelstalig gebruik 10
- 2.7 Verbeter de homepage 11
- 2.8 Maak het mogelijk om op locatie te zoeken
(bijvoorbeeld op postcode) 12
- 2.9 Maak de algoritmecode openbaar 12

3 Vervolg 13

Appendix 1 - Vragenlijst 14

Appendix 2 - Kruistabel 15





1. Inleiding

December 2022 lanceerde staatssecretaris van Digitalisering Alexandra van Huffelen de eerste versie van het Algoritmeregister van de Nederlandse overheid. Doordat we het Algoritmeregister in praktijk brengen, doet de overheid direct kennis en ervaring op. Het programmateam ontwikkelt het register open door, samen met experts, (potentiële) gebruikers en belanghebbenden. Dat gebeurt bijvoorbeeld via open bijeenkomsten, door samen te ontwikkelen en actief feedback en input te vragen. Een voorbeeld van dat laatste is dit doelgroepenonderzoek.

1.1 Aanleiding onderzoek

Het Algoritmeregister is december 2022 in eerste versie gepubliceerd, met destijds 14 organisaties die samen 109 algoritmes publiceerden. Er is bewust gekozen om een eerste versie van het Algoritmeregister te publiceren, en het dan open – samen met belanghebbenden en geïnteresseerden – door te ontwikkelen. Sinds die tijd is de applicatie verder ontwikkeld, en publiceerden meer organisaties beschrijvingen van hun algoritmes in het register. Het Algoritmeregister blijft zich door ontwikkelen. Staatssecretaris Van Huffelen (Koninkrijksrelaties en Digitalisering) heeft benadrukt dat hierbij steeds de gebruikers worden betrokken.

Het Algoritmeregister bedient verschillende doelgroepen: van burger, belangenbehartiger, ambtenaar, journalist, jurist tot expert. Die doelgroepen verschillen in kennisniveau en informatiebehoefte. Daarom is het belangrijk de verschillende doelgroepen goed bij de doorontwikkeling te betrekken.

Gebruikers worden op verschillende manieren en momenten betrokken. Er hebben voor de lancering van het register in december 2022 verschillende sessies plaatsgevonden met met belangenorganisaties, en NGO's die feedback gaven op de versie van het register destijds. Januari 2023 was het team twee dagen aanwezig in twee bibliotheken, en ging daar in gesprek met burgers over het Algoritmeregister.¹ Ook worden gebruikers op algoritmes.overheid.nl op verschillende plekken gevraagd hun feedback en wensen te delen met het projectteam. Verbeterpunten hieruit worden opgepakt in sprints. De sprintreviews en kwartaal demo's zijn online voor iedereen toegankelijk.²

Deze doelgroepenanalyse is in mei en juni 2023 uitgevoerd om te kunnen zorgen dat het Algoritmeregister zo goed mogelijk aansluit op de wensen van bezoekers uit verschillende doelgroepen. Dit onderzoek moet de volgende punten verduidelijken:

- Wat verwachten de gebruikers?
- Wat biedt gebruikers echt meerwaarde?
- Hoe kan het Algoritmeregister daar het best op inspelen; welke functionaliteiten missen bijvoorbeeld nog?

1.2 Aanpak onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd in verschillende stappen.

Stap 1 Omgevingsanalyse: identificeren doelgroepen

In eerste instantie zijn samen met betrokkenen de verschillende doelgroepen aan belanghebbenden en (potentiële) gebruikers geïdentificeerd in een omgevingsanalyse. Daarin zijn negen groepen onderkend.

¹ Lees hier meer over: <https://algoritmes.pleio.nl/news/view/759b74bd-4dcc-4d42-b969-82971d790812/in-gesprek-over-het-algoritmeregister-met-burgers>.

² Bekijk hier de geplande bijeenkomsten: <https://algoritmes.pleio.nl/events>



De verschillende doelgroepen zijn:

1. Burgers
2. Overheidsorganisaties (de 'aanleverende partijen')
3. Journalisten
4. Toezichthouders
5. Maatschappelijke organisaties
6. Specialisten/wetenschappers
7. Politiek/bestuurlijk
8. Bedrijfsleven
9. Internationale organisaties

Stap 2: Houden interviews

De UX-onderzoeker van het projectteam ging in gesprek met één of twee mensen die een specifieke doelgroep vertegenwoordigden.

Aantallen gesprekken op basis van de 9 doelgroepen

- 8 x Toezichthouders
- 8 x Specialisten/wetenschappers
- 6 x NGO's (Maatschappelijk betrokken organisaties)
- 6 x Overheidsorganisaties (zoals Rijksoverheid)
- 5 x Bedrijfsleven
- 4 x Burgers³
- 2 x Politiek/bestuurlijk
- 2 x Journalisten
- 2 x Internationale organisaties

Er zijn in mei en juni 2023 in totaal 43 gesprekken gevoerd, waarin 50 mensen zijn geïnterviewd. Een vaste vragenlijst (zie Appendix 1) was de leidraad voor elk gesprek. Bij dit onderzoek lag de nadruk op luisteren. Wat speelt er bij de gebruiker? Wat zijn de verwachtingen, wensen en hoe kan de applicatie worden verbeterd?

De onderzoeker heeft in elk gesprek de vragenlijst doorlopen, waarbij niet altijd iedere vraag aan bod kwam. Met open vragen is onderzocht hoe de geïnterviewden naar het toen actuele Algoritmeregister keken en wat zij zagen als kansen en must-haves voor doorontwikkeling.

De geïnterviewden is gevraagd om door de applicatie te klikken. Zo werd ervaren hoe de applicatie functioneel werkt en of de informatie daarin werd begrepen. Alle geïnterviewden zijn gevraagd om te reageren op de homepage en om naar een detailpagina van een algoritmeomschrijving te kijken. Hoe komt de informatie over, welke informatie of functionaliteiten had diegene nog meer verwacht of gewenst? Ook is gevraagd naar de zoekfunctie en naar de [pagina Algoritmes](#). De geïnterviewden dachten actief mee en deden suggesties. De meeste gesprekken duurden een uur en alle gesprekken gingen online via beeldbellen.

Stap 3: Analyse en rapportage

De resultaten zijn anoniem verwerkt in gespreksverslagen. Die verslagen zijn ter goedkeuring aan de respondenten voorgelegd en aanvullingen, nuances zijn toegevoegd.

In eerste instantie is gekeken of er duidelijke verschillen waren tussen de doelgroepen. In de resultaten zijn geen relevante verschillen in de uitkomsten tussen de negen gedefinieerde doelgroepen te zien. Wel is een tweedeling tussen de wensen van burgers en die van professionals gesignaleerd. Professionals gaven naast hun professionele wensen en behoeften ook feedback vanuit hun rol als burger. Er is daarom gekozen om alle resultaten als één geheel te analyseren.

De gespreksverslagen zijn geanalyseerd, wensen en opmerkingen zijn gesorteerd op type onderwerp of opmerking. Om uitspraken te kunnen doen over het aantal respondenten bij wensen of behoeftes hebben gedaan, zijn veelvoorkomende bevindingen vertaald in een kruistabel (Appendix 2). Dit geeft duiding aan de impact en het belang van de wens. Dit helpt bij het stellen van prioriteiten. Dit rapport beperkt zich tot de input op de thema's over de zaken die het meest werden genoemd.

³ De bevindingen uit de eerdere gesprekken met burgers zijn ook meegenomen in de doorontwikkeling van het Algoritmeregister. Meer hierover via de volgende link: [In gesprek over het algoritmeregister met burgers - Algoritmes \(pleio.nl\)](#)



1.3 Wat gebeurt er met de uitkomst van het onderzoek?

Het projectteam pakt de resultaten van deze doelgroepenanalyse op. De eerste stap is prioriteren, daarna oppakken in sprints en vervolgens de oplevering tijdens een openbare kwartaaldemo.

[Prioriteren](#)

De resultaten worden in eerste instantie geprioriteerd op belangstelling, hoe vaker iets genoemd is als verbeterpunt, hoe belangrijker het is. De verbeterpunten worden vervolgens met het ontwikkelteam besproken: wat is nodig om het verbeterpunt te realiseren?

[Oppakken in sprints](#)

De op te pakken verbeterpunten worden ingepland in sprints. Bij elke sprintreview nodigen we de respondenten uit die het verbeterpunt hebben benoemd, ook andere betrokkenen zijn welkom om aan te sluiten. Ze worden gevraagd mee te denken over hoe de functionaliteit eruit moet zien. Vervolgens gaat het ontwikkelteam aan de slag met een ontwerp.

Verbeterpunten die vanuit het doelgroeponderzoek minder prioriteit krijgen, komen nog steeds aan bod, bijvoorbeeld in de openbare bijeenkomsten die het Algoritmeregister organiseert. Op deze wijze kunnen ook anderen er iets aan toevoegen of ideeën inbrengen om de meest toegevoegde waarde uit de doorontwikkeling te halen.

[Opleveren/presenteren resultaten](#)

De online sprintreviews zijn voor iedereen toegankelijk. Daarnaast is er ieder kwartaal een 'Open Demo' waarin de nieuw ontwikkelde functionaliteit gepresenteerd wordt.

[Bekijk de kalender.](#)

1.4 In ontwikkeling

Het Algoritmeregister is in ontwikkeling. Nieuwe algoritmes worden toegevoegd en algoritmes worden geactualiseerd. Ook bouwt het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties steeds door aan de website van het Algoritmeregister. Ook in de toekomst helpt doelgroepenonderzoek het register verder te verbeteren en meer tegemoet te komen aan de wensen en behoeften van gebruikers.



2. Wat zien respondenten het liefst verbeterd?

27 van de 50 respondenten vonden dat het Algoritmeregister functioneel goed werkt. Velen vonden de website ietwat saai, maar dat is geoorloofd voor een overheidswebsite. Wel blijft de invulling en de kwaliteit van de gegeven informatie soms nog achter. Uit de doelgroepenanalyse kwamen specifieke verbeterpunten naar voren waardoor het Algoritmeregister beter kan aansluiten op de wensen van bezoekers. Hieronder volgt een opsomming van de meest genoemde verbeterpunten, inclusief de adviezen die de respondenten hebben gegeven.

2.1 Verminder lege en slecht ingevulde velden

Het viel respondenten op dat tussen de algoritmeomschrijvingen veel lege of slecht ingevulde velden staan. Ondanks dat er begrip voor deze situatie was, roept het ook irritaties op. Een aantal respondenten wist te benoemen dat het register niet compleet is. Zo werd genoemd dat bij een aantal algoritmes een Data Protection Impact Assessment (DPIA) is uitgevoerd, maar dat dit niet zichtbaar in het register is. Dat riep vragen op en het gaf twijfels over de volledigheid van het register.

Adviezen/aanbevelingen van respondenten

- Communiceer over de reden van lege velden zoals: 'de organisatie is hiermee bezig' of 'we verwachten vulling op een termijn van x weken.'
- Bied meer standaardopties bij het registreren van algoritmes rondom velden die niet ingevuld zijn zoals: niet relevant, niet gedaan, hier werken we aan, niet nodig of andere mogelijke, inhoudelijk logische redenen.

- Dring aan op het volledig invullen van alle velden bij het registreren van algoritmes.
- Maak meer velden verplicht zoals contactpersoon of Impact Assessment voor Mensenrechten bij de inzet van Algoritmes (IAMA).
- Wanneer bekend is dat er wel bijvoorbeeld DPIA's gedaan zijn, zorg dat dit in de registratie terugkomt.
- Ga door met het verbeteren van het Algoritmeregister qua vulling, kwaliteit en informatieaanbod.

2.2 Zorg dat bezoekers makkelijk kunnen rondkijken

Sommige respondenten wisten niet wat voor type informatie in het Algoritmeregister staat. Daardoor wilden zij eerst rondkijken in het register. Klikkend leren over wat algoritmes zijn, welke eigenschappen ze hebben en ontdekken welke informatie interessant is. Makkelijk rondkijken kan door te bladeren en al klikkend door echte data heen te gaan. De [pagina Algoritmes](#) biedt dit voor een groot deel.

Belangrijk is om te kijken waarom iemand het Algoritmeregister bezoekt. Wat is de aanleiding? Is dat vanwege een klacht of zorg, hoe kan de burger dan snel de juiste informatie vinden die hij zoekt? En hoe schrik je vervolgens een burger niet af met teveel technische termen?

Veel respondenten vonden de pagina Algoritmes niet zonder hulp van de UX-onderzoeker. Terwijl wel werd aangegeven dat de pagina Algoritmes een belangrijke functionaliteit biedt en soms zelfs fijner werkt dan de homepage. Een duidelijke ingang naar die pagina werd dus gemist. Gewaardeerd werd dat de site een AA-status voor wat betreft digitale toegankelijkheid heeft.



Adviezen/aanbevelingen van respondenten

- Zorg dat de pagina Algoritmes door iedereen gevonden kan worden:
 - » Voeg meer items toe in het hoofdmenu en hernoem Algoritmes naar Alle algoritmes
 - » Voeg binnen het zoeken-blok een duidelijke link/ knop toe: nu bladeren/ browsen, uitgebreid zoeken/ 'Kijk gelijk in het register' of 'Bekijk alle algoritmes'
 - » Plaats een knop 'Bekijk alles' rechts naast de Zoeken knop.
- Verbeter de verschillende 'klantreizen' afgestemd op de momenten waarop de verschillende doelgroepen het Algoritmeregister gebruiken. Werk bijvoorbeeld met user journeys.
- Overweeg om de lijst algoritmes als basis voor de homepage te gebruiken en de overige informatie via het Hoofdmenu aan te bieden. Door te bladeren door de lijst leer je over het register en begrijp je beter waar je zelf op kan zoeken.
- Browsen, filteren en uitgebreid zoeken mogelijk maken via de homepage.
- Op 'organisatie' zoeken makkelijker maken vanaf de homepage: bijvoorbeeld met de letters a-z linken naar een lijst met organisaties. Niet de algoritmes op alfabet, want mensen met een vraag of probleem kennen vaak de naam van het algoritme niet, maar de organisatie wel.
- Voeg een voorleesfunctie toe om de site toegankelijker te maken.
- Detailpagina verbeteren, onderscheid maken tussen types informatie:
 - » Algemene basisinformatie
 - » Verdiepende informatie
 - » Technische informatie
- Maak het Algoritmeregister makkelijker vindbaar, bijvoorbeeld via sociale media.

2.3 Verbeter de zoekmogelijkheden

Zoeken levert nog geregeld geen resultaten op, omdat nog lang niet alle algoritmes geregistreerd zijn. Ook omdat de zoekfunctie nog niet alles vindt, belanden bezoekers snel op de Geen resultaten-pagina. Een voorbeeld van dat laatste: het zoekwoord 'parkeren' levert geen resultaat op, 'parkeer' weer wel. Ook is behoefte aan een combinatie van zoekwoorden. Denk aan: 'parkeren' & 'Amsterdam'.

Het filteren van zoekresultaten is een belangrijke toevoeging in het gebruik van het Algoritmeregister. Het is prettig dat er kan worden gefilterd op organisatie. Tegelijkertijd is dit filter onoverzichtelijk door het grote aantal én door de lange organisatienamen.

De respondenten zouden ook meer filteropties willen hebben. Het bladeren door de algoritmes is een veelgehoorde gebruikersbehoefte voor het Algoritmeregister en de pagina Algoritmes helpt hier goed bij. Al selecterend en klikkend kan een gebruiker snel zien welke resultaten eventueel interessant zijn.

Een aantal van de meer technisch onderlegde respondenten gaf een compliment over de mogelijkheid om op Zoeken te klikken, ook als de zoekbalk nog leeg is. De Zoeken-knop is dan een rechtstreekse link naar de pagina Algoritmes, dat was een gewaardeerde 'sluiproute'.

Adviezen/aanbevelingen van respondenten

- Maak combinaties aan zoektermen in de zoekfunctie mogelijk, zodat algoritmes beter vindbaar zijn.
- Overweeg het huidige filter Organisatie op te splitsen in bijvoorbeeld type organisaties: Ministeries (of Rijksoverheid), Gemeentes, Provincies, Uitvoeringsorganisaties en Bestuursorganen.
- Filters uitbreiden en dynamisch maken Een respondent wil bijvoorbeeld filteren op 'voorspellend en besluitvorming'.
- De lay-out van het huidige filter verbeteren, zodat het makkelijker scanbaar en leesbaar wordt. Het oogt nu rommelig.

2.4 Verbeter de downloadfunctie

Een groot aantal respondenten heeft de downloadfunctie kritisch bekeken. Het is handig, maar de werking is nog niet ideaal: na een zoekactie op bijv. Gemeente Utrecht met 38 resultaten, staat er 'download alles', wat de indruk geeft dat er 38 resultaten worden gedownload. In werkelijkheid wordt de hele dataset gedownload.

Via de downloadfunctionaliteit (-in .csv formaat) krijgen gebruikers vrijheid om zelf selecties te maken of om zelf een dashboard te maken. Deze mogelijkheden worden erg gewaardeerd. Respondenten met een meer technische werkervaring weten goed hoe ze de .csv kunnen openen zodat ze er iets mee kunnen. De transparantie die de download biedt, wordt erg gewaardeerd, al wordt deze vaak ook gekoppeld aan slecht ingevulde velden en is daardoor minder bruikbaar.



Op de plek, de werking, de naam van de downloadknop en het type formaat is veel feedback gekomen. Omdat de verbeteracties veelal samenhangen, is het verstandig alles in één slag inhoudelijk en functioneel te verbeteren. Zodat plek van de functie, de werking en de tekst van de knop goed op elkaar aansluiten.

Adviezen/aanbevelingen van respondenten

- Ontwikkel de downloadfunctie door met de verschillende verbeteropties.
- Bekijk als voorbeeld en ter inspiratie andere websites, zoals op [de provinciepagina van overheid.nl](#), waar een duidelijke downloadfunctie aanwezig is.
- Maak een herontwerp waarin rekening wordt gehouden met de werking, de plek en tekst van de de downloadknop goed en inhoudelijk op elkaar aansluit.
- Bied naast csv ook andere formats aan, zodat een bredere groep gebruikers de downloadfunctie kan gebruiken. Denk aan: JSON, Excel en PDF.
- Pas de dynamische werking aan: download inderdaad alleen de selectie waarop gezocht is.
- Maak het mogelijk om te selecteren welke algoritmes gedownload worden binnen de lijst met zoekresultaten, geef gebruikers zo controle in wat wel of niet te downloaden.
- Informeer nauwkeurig over wat er gebeurt als de download gekozen wordt en geef opties.
- Zet de downloadfunctionaliteit naast de paginatitel, zodat het als een losstaande functionaliteit gezien wordt.
- Indien de downloadfunctie een eigen pagina krijgt: biedt meer selectie-opties bij het downloaden: selecteer een type algoritme, een status, een tijdsperiode etc.
- Maak het mogelijk om één algoritme te downloaden.

2.5 Meer transparantie

Dat het Algoritmeregister als doel heeft de transparantie vergroten en daarmee het vertrouwen in de overheid, is door zeker 22 respondenten benoemd. De transparantie wordt echter vergroot voor burgers als zij meer kunnen opzoeken en nalezen. Nu zijn er te weinig algoritmes en veel lege velden te zien. Daarnaast is veel op te merken rondom de kwaliteit van de registraties. Contactinformatie zorgt overkoepelend voor een gevoel van transparantie en bereikbaarheid. Nu ontbreekt dit veld vaak. Met contactinformatie

weet de burger of specialist met vragen, klachten of een bezwaar waar hij/zij terecht kan. Ook draagt contactinformatie bij aan de netwerkfunctie en informatievoorziening die het Algoritmeregister heeft. Wel gaven respondenten aan dat het registreren in het Algoritmeregister voor bewustzijn en transparantie zorgt binnen organisaties die registreren.

Adviezen/aanbevelingen van respondenten

- Communiceer expliciet over de wijze waarop het Algoritmeregister bijdraagt aan transparantie, zowel naar burgers en specialisten toe als intern bij organisaties wanneer zij in het registratieproces zitten.
- Zorg voor duidelijke contactinformatie bij algoritmes, dat vergroot het gevoel van transparantie.
- Moedig zeggenschap en betrokkenheid van burgers aan, bijvoorbeeld via laagdrempelig in te vullen reactieformulieren onder algoritmeomschrijvingen (zoals Amsterdam dat in het Algoritmeregister doet).
- Maak het mogelijk dat burgers of specialisten zelf naar een (nieuwe) registratie van een algoritme kunnen vragen.
- Meer achtergrondinformatie, bijvoorbeeld over wijzigingen van de beschrijving, wordt door veel respondenten genoemd als een manier om de transparantie te vergroten. Het liefst per algoritme en per ontwikkeling.
- Informeer aanleverende partijen over het belang van contactinformatie aanbieden. Het zorgt niet alleen laagdrempelige bereikbaarheid, maar ook voor het vergroten van vertrouwen en transparantie.
- Maak het veld contactinformatie een verplicht veld.

2.6 Verbeter de functionaliteit voor Engelstalig gebruik

De wisselknoppen tussen Nederlands en Engels staan onderaan de pagina, naar het gebruik op [www.rijksoverheid.nl](#). Vrijwel alle respondenten keken rechtsboven en gaven aan dat deze knop 'meestal daar staat'. Vaak werd gedacht dat de website niet meertalig is. Twee respondenten kenden de overheidswebsites en wisten de knoppen te vinden.



Daarnaast waren op de Engelstalige pagina's, de tabbladen en labels Engelstalig, maar de ingevulde beschrijvingen van algoritmes stonden nog in het Nederlands.

Adviezen/aanbevelingen van respondenten

- Voeg rechtsboven taalwisseloptie toe.
- Corrigeer de huidige naam van de knoppen:
 - » De knop naar/ van de Engelse pagina heet zowel op de Nederlandstalige pagina als op de Engelstalige pagina, altijd English.
 - » De knop naar/ van de Nederlandse taal heet zowel op de Nederlandstalige pagina als op de Engelstalige pagina altijd Nederlands. (zie bijvoorbeeld www.rijksoverheid.nl)
- Toon op de Engelstalige pagina's geen Nederlandse teksten.
- Vertaal Nederlandstalige teksten automatisch, geef dit duidelijk aan bij de betreffende pagina's en moedig de organisaties die de algoritmes geplaatst hebben aan om dit te verbeteren.

2.7 Verbeter de homepage

Het doel van deze website is niet voor alle respondenten direct duidelijk, een algemene uitleg over Het Algoritmeregister wordt gemist. Het hoofdmenu is opgebouwd uit twee linkjes: Home en Algoritmes. Dit geeft de vertekende indruk dat er weinig pagina's zijn op deze website, terwijl er via de footer-linkjes wel veel interessante andere pagina's te bezoeken zijn. Ook worden er drie algoritmes uitgelicht. Het is onduidelijk waarom dat deze specifieke algoritmes zijn. Zijn deze actueel of het meest bezocht?

De pagina 'Veelgestelde vragen' werd erg gewaardeerd, maar was niet via de homepage vindbaar. Met een nieuwe opzet van de website kan veel winst worden behaald als je die informatie laagdrempelig toegankelijk maakt.

Adviezen/aanbevelingen van respondenten

- Geef definities, het definitiekader of een begrippenlijst een zichtbare plek op de website.
- Informatie bieden over het hoe en waarom, wat je hier wel en wat je hier niet kan vinden en informatie over het aansluiten als registrerende partij. En informatie over het doel, is het Algoritmeregister ook gericht op kennis delen? En over de verwachtingen rondom verplichting van registreren?
- De handreiking [Meedoen met het Algoritmeregister](#) vindbaar maken.
- Leg meer uit over waarom er een Algoritmeregister is.
- Suggesties van onderwerpen voor de pagina met Veelgestelde vragen: wie is er verantwoordelijk voor het algoritme en voor het register? Wat is de relatie met de Europese Unie? Wat gebeurt er met niet gepubliceerde algoritmes over fraude of de juridische sector die al negatief in het nieuws waren?
- Waarom niet het algoritme van de Belastingdienst, rondom de toeslagenaffaire, juist hier uitleggen, vertellen wat er misging, informatie aanbieden?
- Wees transparant over welk type linkjes (suggesties) getoond worden. Door de titel boven de linkjes aan te passen en te specificeren
- Geef de drie linkjes een logische functie: laatst toegevoegd, of meest bezocht.
- Informatiefilmpjes aanbieden.
- Data leesbaar en begrijpelijk maken via een dashboard (onderdeel) zoals pie's of tabellen.
- Voeg aan het hoofdmenu een link 'Veelgestelde vragen' toe.
- Voeg aan het hoofdmenu een link 'Over ons' toe.
- Voeg aan het hoofdmenu een link 'Meedoen' of 'Algoritme registreren' toe.
- Voeg aan het hoofdmenu een link 'Downloads' toe.
- Pas de tagline (de tekst onder het logo) aan, zoals hoe dat ook bij [de website digitaleoverheid.nl](http://de.website digitaleoverheid.nl) een zin is ('Voor professionals die werken aan digitalisering van de overheid'). Nu staat er 'Het Algoritmeregister', maar dat voegt weinig toe als je naar de homepage kijkt.

** Onlangs is de [homepage van het Algoritmeregister](#) aangepast, dat stond al op de planning. Ook de veelgestelde vragen zijn uitgebreid, en er is meer informatie beschikbaar voor verschillende doelgroepen. Een deel van de opmerkingen van de respondenten is daarmee al opgelost. De resterende punten neemt het development team mee in de verdere ontwikkeling.*



2.8 Maak het mogelijk om op locatie te zoeken (bijvoorbeeld op postcode)

Respondenten geven aan dat ze willen zoeken op postcode of geografisch gebied: welke algoritmes zijn werkzaam in mijn buurt, wijk of gemeente? Dit kan een reden zijn om het Algoritmeregister te bezoeken, vanuit nieuwsgierigheid naar wat er op een specifieke locatie speelt.

Adviezen/aanbevelingen van respondenten

- Koppel de inzet van algoritmes aan postcodegebieden, provincies, gps-kaarten of andere vormen van locaties. Dit handmatig per algoritme invoeren kost tijd. Daarom geautomatiseerd afleiden: snel implementeerbaar (want deels af te leiden van de registrerende organisaties) en maakt snel inzichtelijk hoe handig het kan zijn (want andere vormen van locatie registratie kan motiveren).
- Maak het, wanneer er data verzameld is, makkelijk om te zoeken op locatie binnen het Algoritmeregister.
- Veel respondenten gaven aan te willen zoeken op een combinatie van een algoritme en een specifieke locatie. 'Bijvoorbeeld: Parkeren' en 'Utrecht'. Of dat er een interactieve kaart is met de twaalf provincies en die ook een lijst met actuele algoritmes laat zien.

2.9 Maak de algoritme-code openbaar

Volgens een deel van de respondenten zou de sourcecode van het algoritme de ultieme transparantie bieden. Vooral specialisten gaven dit aan. Zelf kunnen nagaan en zelf spelen, testen met de code is dan een eis. Eén respondent maakte de vergelijking; als je een auto koopt, wil je ook zelf erin rijden en even flink door de bocht scheuren. Alleen zo kan je zien hoe de auto remt, rijdt en stuurt.

Er was wel begrip dat dit veel is gevraagd, dat bij het delen van deze code ook verantwoording afleggen komt kijken. Maar ook werd aangegeven dat het overheidsgeld is en dat is van iedereen.

Adviezen/aanbevelingen van respondenten

- Onderzoek de mogelijkheden rondom het beschikbaar maken van code. Regel de eventuele infrastructuur hiervoor in bijvoorbeeld een pilot met een algoritme zoals die van Rotterdam: veel respondenten hebben die code 'toch al' in hun bezit.
- Veel respondenten geven aan dat zij alleen geloven wat er gezegd wordt (bij een algoritmeomschrijving) als ze zelf de code kunnen bekijken. De wens is om met de data en het algoritme te kunnen spelen. Dat is nu voor veel respondenten een gemis.



3. Vervolg

Uit het onderzoek zijn verschillende aanbevelingen en adviezen gekomen. Het projectteam pakt de resultaten van deze doelgroepenanalyse op. Dat gebeurt in drie stappen.

1. Prioriteren

De resultaten worden in eerste instantie geprioriteerd op belangstelling, hoe vaker iets genoemd is als verbeterpunt, hoe belangrijker het is. De verbeterpunten worden vervolgens met het ontwikkelteam besproken: wat is nodig om het verbeterpunt te realiseren?

2. Sprints

De op te pakken verbeterpunten worden ingepland in sprints. Bij elke sprintreview nodigen we de respondenten uit die het verbeterpunt hebben benoemd, ook andere betrokkenen zijn welkom om aan te sluiten. Ze worden gevraagd mee te denken over hoe de functionaliteit eruit moet zien. Vervolgens gaat het ontwikkelteam aan de slag met een ontwerp.

Verbeterpunten die vanuit het doelgroeponderzoek minder prioriteit krijgen, komen nog steeds aan bod, bijvoorbeeld in de openbare bijeenkomsten die het Algoritmeregister organiseert. Op deze wijze kunnen ook anderen er iets aan toevoegen of ideeën inbrengen om de meest toegevoegde waarde uit de doorontwikkeling te halen.

3. Opleveren/presenteren resultaten

De online sprintreviews zijn voor iedereen toegankelijk. Daarnaast is er ieder kwartaal een 'Open Demo' waarin de nieuw ontwikkelde functionaliteit gepresenteerd wordt. [Bekijk de kalender](#).

De functionaliteiten zich ontwikkelen, en daar worden gebruikers steeds bij betrokken. In 2024 is een volgend doelgroepenonderzoek voorzien.



Meer weten over het Algoritmeregister?

Op algoritmes.pleio.nl vind je veel informatie, bijvoorbeeld:

- [Hulpmiddelen](#): met onder andere Handreikingen voor het Algoritmeregister en de Publicatiestandaard.
- Nieuws, waaronder [ervaringsverhalen](#) van organisaties over publicatie van hun algoritmes.
- Een [agenda](#) met komende sprintreviews, demo's, evenementen en thema's waarover je kunt meepraten.

Vragen/reacties

Stuur een mail naar algoritmeregister@minbzk.nl.



Appendix

Vragenlijst

1. Wil je iets meer vertellen over jezelf en over jouw organisatie? Wat is jouw rol binnen je werk?
2. Wat is je relatie tot algoritmes in je werk?
3. Weet je goed wat algoritmes zijn?
4. Heb je het Algoritmeregister al eens bekeken?
 - » Zo ja, hoe verwacht je het Algoritmeregister te gebruiken?
 - » Hoe bevalt dit tot nu toe?
5. Welke informatie verwacht je binnen het Algoritmeregister te vinden?
6. Wat wil je echt graag op Home terugzien? Suggesties? Verwachtingen?
7. Welke wensen spelen er bij jou/ jouw organisatie, voor het Algoritmeregister komende maanden? Hoe zou het Algoritmeregister je/jullie werk kunnen vergemakkelijken? Over welke werkzaamheden heb(ben) je/jullie het dan?
8. Welk doel zie jij met name voor het Algoritmeregister weggelegd? Vooral informatief, voor analysedoeleinden, voor klachten, of...?
9. Stel je bent geïnteresseerd in de berekening van huurtoeslag en je gaat eens kijken bij het Algoritmeregister. Hoe zou je dan te werk gaan?
10. Welke informatie zouden jullie terug willen zien in het Algoritmeregister, binnen de Algoritme-omschrijvingen, over een algoritme?
11. Zie je verbeterpunten voor de website?
12. Heb je wensen voor het zoeken?
13. Kan de downloadfunctie je helpen? Zo ja, hoe?
14. Kan een dashboard met vergelijkingen en data je helpen? Zo ja, hoe?
15. Wil je meer informatie terugzien over een onderwerp? Zoals over het project, of over politieke achtergrondinformatie, of over mee doen als organisatie of burger, of over toegankelijkheid van de website, of over...?
16. Hebben jullie tips voor de doorontwikkeling van het Algoritmeregister?
17. Waar hoop je dat het Algoritmeregister over 2, of 5 jaar staat?
18. Wat lijkt je de grootste uitdaging voor het Algoritmeregister de komende tijd?
19. Wat is jouw top 3 van verbeter suggesties, waar we morgen al mee zouden moeten beginnen als het aan jou ligt?
20. Op een schaal van 1 tot 5, hoe tevreden ben je over het Algoritmeregister zoals deze nu online staat?



Kruistabel

Vertaaltabel Analyse > Rapportage (met aantallen)

Van de interviews zijn kwalitatieve verslagen gemaakt. Voor de analyse is het belangrijk te weten in hoe verre verbeterpunten gedeeld zijn. Daarom zijn er beschrijvingen gemaakt van verbeterpunten, en is geteld hoe vaak dit punt genoemd is. Om uitspraken te kunnen doen over het aantal respondenten bij wensen of behoeftes, zijn veelvoorkomende bevindingen vertaald in een kruistabel.

Algoritmeregister algemeen	
Ik vind het een goed initiatief en ik ben blij met het Algoritmeregister wat er nu online staat.	27
Ik denk dat transparantie en daarmee het vertrouwen in de overheid vergroten één van de belangrijkste doelen voor het Algoritmeregister is.	22
Ik wil gelijk op de homepage duidelijk lezen wat het Algoritmeregister is, waarom het er is en wat bijvoorbeeld het aantal algoritmes zegt in relatie tot het totaal aantal.	22
Aansluiting van het Algoritmeregister op de doelgroepen	
Ik heb het idee dat de doelen en de doelgroepen voor het Algoritmeregister nog niet duidelijk zijn en dat het in geen van de mogelijke doelen succesvol is.	31
Ik denk dat het huidige Algoritmeregister nog niet zo zinvol is.	28
Ik denk dat het huidige Algoritmeregister nog niet zo zinvol is voor mij als burger.	28
Ik denk dat het Algoritmeregister nog niet zo zinvol is voor journalisten, specialisten, NGO's en bestuurders.	8
Ik denk dat het Algoritmeregister nog niet zo zinvol is voor toezichthouders.	7



De vulling van het Algoritmeregister

Ik mis duidelijke definities binnen de context van het Algoritmeregister.	30
Ik maak me zorgen over het lage aantal geregistreerde algoritmes.	24
Ik maak me zorgen over de kwaliteit van de door organisaties zelf ingevulde velden, zoals hoe inconsistent velden worden ingevuld en hoe organisaties zelf inschattingen maken rondom bijvoorbeeld risico's.	19
Ik vind het aantal leeggelaten velden, zoals wettelijke grondslag en contactinformatie die ontbreken, zorgwekkend.	18

Leesbaarheid, begrijpelijkheid en lay-out

Voor mij is de leesbaarheid van deze teksten moeilijk, ook zie ik veel afkortingen en lees ik veel vakjargon.	28
Ik vind de algoritmeomschrijvingen niet verhalend genoeg en ik zou liever al lezend informatie tot me nemen, dan dat ik blokje voor blokje informatie uit een tabel moet halen.	23
Ik vind de huidige lay-out en kleuren wat saai, er ontbreken plaatjes & filmpjes 'uit het echte leven' en ik zou graag meer beeldmateriaal zien zoals stroomschema's of infographics.	12

De opzet van het Algoritmeregister

Ik denk dat registratie via wetgeving verplicht gemaakt moet worden, dat er een goede afstemming met de AI Verordening nodig is en dat er ook koppelingen, verbindingen moeten zijn met het verwerkingsregister en andere overheidssites.	27
Ik vraag me af of de beste basis voor het register algoritmes zijn, in plaats van bijvoorbeeld de hele keten van beslissingen.	20
Ik vind het heel belangrijk dat contactinformatie ingevuld is, omdat dit me laagdrempelig verder helpt en het zo de transparantie door de overheid vergroot. Dit veld zou verplicht moeten zijn.	18
Ik heb vragen over het creëren van een landelijk (centraal) Algoritmeregister naast de lokale (decentrale) algoritmeregisters die er ook zijn.	8
Ik maak me zorgen over het beheer van algoritmeomschrijvingen, over de administratieve last en/ of over de archivering.	7
Ik vraag me af wat de incentive is om algoritmes die gevoelig liggen te publiceren, want je krijgt daarna vooral feedback, vragen en mogelijk gedoe.	7
Ik maak me zorgen over eerder gegeven feedback en/ of over hoe het Ministerie van BZK het community management inregelt.	5



Inhoudelijke feedback op de publicatiestandaard

Ik heb vragen of opmerkingen over de velden en de tabbladen in de publicatiestandaard. 32

Ik heb suggesties voor nieuwe velden en informatie. 18

Overige wensen voor het Algoritmeregister

Ik wil het liefst de algoritme-code zelf gepubliceerd zien. 13

Ik wil de beslisregels zelf kunnen inzien; ik wil begrijpen en kunnen achterhalen hoe mijn eigen gegevens binnen een algoritme gebruikt zijn. 13

Ik wil het liefst dat wanneer je thuis een brief krijgt met een besluit door een overheidsorganisatie, dat daar een verwijzing in staat naar het specifieke algoritme of besluiten die bijgedragen hebben aan dat besluit. 8

Functionele, op de applicatie gerichte wensen en behoeftes, zorgen en opmerkingen

Startpagina/ homepage

Ik ben blij met deze startpagina en heb een aantal suggesties voor verbeteringen. 27

Ik wil laagdrempelig door de algoritmes heen bladeren, de pagina Algoritmes biedt me hiervoor eigenlijk alles wat ik nodig heb - maar die kon ik niet snel zelf vinden. 27

Ik vind de 3 linkjes op de homepage nogal willekeurig en vraag me af hoe die gekozen zijn. 18 (2)

Ik verwacht de taalwisselknop naar het Engels rechtsboven en kan de huidige knop niet snel vinden. 13

Ik vind footerlinkjes wel prima voor een overheidswebsite en ik zie enkele verbeteringen. 9

Ik wil graag makkelijk de informatieve pagina's zoals de Veelgestelde vragen kunnen bekijken, bijvoorbeeld via het hoofdmenu. 5



Zoeken en vinden

Ik wil veel meer opties om te filteren en of om uitgebreid te zoeken.	21
Ik vind het jammer dat bepaalde dingen niet werken bij het zoeken.	11
Ik vind het fijn dat er een grote zoekbalk is, maar ik vind het nog steeds een uitdaging om deze te gebruiken omdat ik niet precies weet waar ik naar zoek.	7
Ik wil kunnen zoeken op een locatie, zoals een plaats of mijn eigen adres, bijvoorbeeld met hulp van een postcode of met een geografische kaart.	7
Als er geen resultaten zijn voor mijn zoekopdracht, zelfs niet bij bekende, beruchte algoritmes, wil ik een inhoudelijke terugkoppeling.	4

Algoritmes overzichtspagina en detailpagina

Ik kijk graag mee naar de downloadfunctie en heb verbeteruggesties.	32
Ik vind deze downloadfunctie nu al handig.	8
Deze downloadfunctie is nog helemaal niet bruikbaar voor mij.	7
Ik heb een mening over het huidige downloadformaat (.csv)	19
Voor mij is de werking van de downloadfunctie nog niet logisch of nog niet goed genoeg.	12
Ik verwacht hier de algoritme-code te downloaden.	7
Als specialist heb ik wat (inhoudelijke/ technische) opmerkingen op het bestand wat ik net gedownload heb.	5

Overige wensen en ideeën voor het Algoritmeregister

Ik zou graag gebruik maken van een dashboard of ik heb een eigen dashboard waar ik deze gegevens voor gebruik.	6
Ik mis de voorleesfunctie op deze overheidswebsite, kunnen jullie die toevoegen?	1
Ik wil een algoritmeomschrijving kunnen printen, maar via de browserfunctionaliteit werkt dat niet met de tabbladen.	1
Ik wil als burger zelf algoritmes aanmelden en/of verzoeken om registratie.	1



Rapportage Doelgroepenanalyse Algoritmeregister

Opdrachtgever: ministerie van BZK
Uitvoering: ICTU

Oktober 2023