Hoe de huidige digitalisering de rechtspositie van burgers ondermijnt

26 vormen, in vijf groepen

30 oktober 2026

Over dit overzicht

Dit overzicht zet naast elkaar op welke manieren de rechtspositie van burgers zwakker is geworden door de manier waarop de overheid tot nu toe is gedigitaliseerd. Het is gemaakt door de Denktank Achterkant van de Overheid.

De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid schreef in 2011 in iOverheid (§4.5, p. 137):

> “In plaats van een symmetrische empowerment van de burger is eerder te zien dat er steeds meer alertheid en vaardigheid van burgers wordt gevraagd, omdat hun inzicht en bewijspositie erop achteruit is gegaan.”

De raad sprak van “de sluipende verzwakking van de positie van de burger”. Nieuwland zegt vijftien jaar later hetzelfde (§2.1.1): “Fouten herstellen, recht op je eigen dossier, en weten waarop een besluit is gebaseerd – dat alles is niet meer als vanzelfsprekend mogelijk.”

De rechten zelf bestaan nog. Wat verdween, is de praktische mogelijkheid om ze te gebruiken. Op papier kwam die mogelijkheid vanzelf mee. Digitaal moet zij ontworpen worden, en dat is niet gebeurd. Daar zit geen opzet achter. iOverheid zegt het zo: “er is geen samenzwering of complot” (§8.2.1, p. 197). Het is ontstaan, besluit na besluit.

De 26 vormen staan in vijf groepen, naar wat de burger verliest:

Groep	De burger verliest	Vormen
A	**Inzicht:** weten wat de overheid weet en wat dat betekent	1–5
B	**Bewijs:** kunnen aantonen hoe het zit	6–11
C	**Herstel:** een fout rechtgezet krijgen	12–16
D	**Vrijheid:** ruimte om jezelf te zijn en gehoord te worden	17–24
E	**Tegenmacht:** sterk staan bij de rechter, in de politiek en in de samenleving	25–26

Het gaat om de huidige digitalisering, niet om digitalisering als zodanig. Nieuwland zegt het zo: “Uiteraard komen niet alle problemen voort uit digitalisering, noch zijn al deze problemen inherent (en dus noodzakelijk) verbonden met digitalisering.”

Bekijk alle vormen met voorbeeld-casus op:

- https://achterkantvandeoverheid.nl/hoe-huidige-digitalisering-rechtspositie-burger-ondermijnt
- of download alle voorbeelden vanaf die pagina
- of bekijk de video’s nog eens rustig op: https://achterkantvandeoverheid.nl/avdo/werkbijeenkomst-ism-wrr

Alle vormen op een rij

	Vorm	Vindplaats
A	**Inzicht**	
1	Niet kunnen voorzien wat de gevolgen zijn	Nieuwland §6.3.1
2	De wet zit in het systeem	Nieuwland h. 3; iOverheid §6.2.3
3	Niet weten waarop een besluit rust	Nieuwland §5.3; iOverheid §2.4.3
4	Eenzijdige transparantie	Nieuwland §5.4; iOverheid §8.2.1
5	Het gegeven beslist al, vóór er een besluit is	Nieuwland §7.2.2
B	**Bewijs**	
6	Minder brieven, en geen goed alternatief	Nieuwland §5.4
7	Documenten worden gemaakt op het moment van opvragen	Nieuwland §5.3
8	De geschiedenis past zich (niet) aan	Nieuwland §4.4
9	De bewijslast draait om	Nieuwland §7.1; iOverheid §4.1.4
10	Geen beroep op wat de overheid al wist	Nieuwland §2.1.1; iOverheid §4.1.2
11	De bevestiging mist en onbeschikbaarheid wordt ten onrechte als betekenisvol gegeven gebruikt	Nieuwland §7.2.1; iOverheid §1.1
C	**Herstel**	
12	Gegevens zonder context worden feiten	Nieuwland h. 5; iOverheid §4.1.4
13	Fouten werken door, herstel gaat zeer traag of lukt geheel niet	Nieuwland §7.2.3; iOverheid §9.2.1
14	Niemand is verantwoordelijk	Nieuwland §7.2.3; iOverheid §4.1.4
15	Bezwaar komt te laat en reikt niet ver genoeg	Nieuwland §7.2.2; iOverheid §7.1.5
16	Herstel loopt vast op de systematiek	Nieuwland voetnoot 46
D	**Vrijheid**	
17	De schotten verdwijnen	Nieuwland h. 5; iOverheid §4.4
18	De centrale ingang verzamelt wat niet bij elkaar hoort	Nieuwland §4.1
19	Straf bij voorschot	Nieuwland §7.2.1; iOverheid §9.2.1
20	Niet loskomen van je verleden	iOverheid §9.2.2
21	Eén registratie, alle rechten weg	Nieuwland §7.1
22	Het formulier en het verplichte kanaal	Nieuwland §4.1.2; iOverheid §3.1.6
23	“Computer says no”	Nieuwland §6.3.2; iOverheid §4.2.1
24	De last komt bij de burger te liggen	Nieuwland §7.3.5; iOverheid §9.2.1
E	**Tegenmacht**	
25	Rechter en wetgever zien het niet	Nieuwland §2.2; iOverheid §3.1.4
26	Derde partijen krijgen kennis en macht	Nieuwland §4.1.1; iOverheid §4.1.5

A. Inzicht

1. Niet kunnen voorzien wat de gevolgen zijn

Wetten grijpen op elkaar in en de uitvoering is over organisaties verdeeld. Geen van die organisaties heeft het hele beeld en ook de burger niet. Hij weet daardoor niet wat een verandering in zijn leven of inkomen teweegbrengt, tot de rekening komt.

> **Echte zaak.** George is fiscalist en heeft twee banen met bijna even grote inkomens. Elke werkgever rekent alsof zijn loon het enige is. Opgeteld heeft George geen recht op heffingskorting. “Het eerste jaar heeft me dat wel verrast.” (Belasting onbekend)

Zie: Nieuwland §2.1.1 en §6.3.1. Belasting onbekend: “Burgers hebben een informatieprobleem. Ze kunnen niet voorzien waar een verandering in inkomen of situatie toe leidt.”

---

2. De wet zit in het systeem

De wet die in het dagelijks leven geldt, “staat meestal niet meer op papier. Die is vastgelegd in beslisregels die computers kunnen uitvoeren.” Die regels zijn niet openbaar. En wie een systeem bouwt, moet dingen kiezen die niet in de wet staan: een peildatum, een afronding, wat er gebeurt als een gegeven ontbreekt. Niemand heeft die keuzes als regel vastgesteld. Voor de burger werken ze als de wet in de praktijk.

> **Echte zaak.** Anoek woont in een voormalig kantoorpand. Haar afvalcontainer blijft op slot: in de BAG heeft haar woning een kantoorfunctie en daarom geeft de afvalbeheerder geen afvalpas. Volgens de gemeente is een woonfunctie helemaal geen vereiste. Pas na ruim twee maanden krijgt zij haar pas. (Volwassen digitale overheid, column 56)
>
> **Echte zaak.** Wietse A voegde de achternaam van zijn partner toe aan de zijne. De software van de NS leidde uit de dubbele achternaam af dat hij een vrouw is. Op zijn OV-kaart staat ‘mevrouw’. Als hij hierover belt, willen ze toch echt “mevrouw zelf spreken”. (Volwassen digitale overheid, column 3)

Zie: Nieuwland, hoofdstuk 3: “kun je eigenlijk weten wat de wet in de praktijk is? Kan de rechter dat weten? Of de wetgever?” iOverheid §6.2.3 (p. 165): bij de bouw van systemen “worden in feite belangrijke bestuurlijke en beleidskeuzes gemaakt dan wel ‘voorgeprogrammeerd’”.

---

3. Niet weten waarop een besluit rust

Organisaties wisselen vooral besluiten (en halffabricaten) uit en geen feiten. In een besluit zijn “aanleiding, feiten, de regels van dat moment, een eventuele afweging één onscheidbare eenheid”. De burger ziet de uitkomst, maar niet waaruit zij is opgebouwd.

> **Echte zaak.** De Belastingdienst vorderde de zorgtoeslag van Gwendolyne Santos terug op basis van signalen uit big data. Zij won bij de rechter, maar op basis van welke gegevens zij van fraude werd verdacht, werd niet duidelijk. (Volwassen digitale overheid, column 61)
>
> **Echte zaak.** Maaike moet een deel van haar kinderopvangtoeslag terugbetalen. In haar online dossier kan zij niet reconstrueren waarop dat besluit is gebaseerd. Pas op de zitting bij de rechtbank ziet zij welke informatie eraan ten grondslag ligt. (Niemand tussen wal en schip)

Zie: Nieuwland §2.1.1 en §5.3. iOverheid §2.4.3 (p. 84): voor de burger die in de knel komt, geldt “niet ‘Wat niet weet, wat niet deert’, maar eerder ‘Wat niet weet, deert temeer’”.

---

4. Eenzijdige transparantie

De burger wordt steeds doorzichtiger voor de overheid. Andersom geldt dat niet. De overheid weet veel over de burger, maar de burger kan niet zien wat zij weet, waar het vandaan komt en wie het gebruikt.

> **Feit.** Volgens onderzoek van het College Bescherming Persoonsgegevens was de gemiddelde Nederlander terug te vinden in 250 tot 500 registraties. (iOverheid §8.2.1, p. 194)

Zie: Nieuwland §5.4: samen zien is “gelijktijdige en gelijkwaardige toegang tot dezelfde gegevens”. iOverheid §8.2.1 (p. 197): “Het gevolg is dat de transparantie tussen burger en overheid eenzijdig wordt.”

---

5. Het gegeven beslist al, vóór er een besluit is

Interpretatie, besluit en hergebruik zijn geautomatiseerd. Zodra een gegeven is vastgelegd, ligt de uitkomst daardoor in feite vast. De rechtsbescherming begint echter pas bij het besluit. Wat alleen de burger weet, komt pas in beeld als hij bezwaar maakt.

> **Echte zaak.** Wietse B vraagt een creditcard aan en wordt binnen vijf minuten afgewezen: er staat een negatieve registratie bij het BKR. Die hoort bij iemand met dezelfde achternaam en geboortedatum. Het BKR kan burgers niet uniek identificeren. (Volwassen digitale overheid, column 30)
>
> **Echte zaak.** Pieter laat bij de gemeente zijn geslacht wijzigen. Aan de balie hoort hij dat zijn rijbewijs geldig blijft. Acht jaar later wil hij een auto kopen. In het systeem van de RDW blijkt zijn rijbewijs al die tijd ongeldig. Hij heeft acht jaar gereden zonder geldig rijbewijs en waarschijnlijk daardoor ook onverzekerd. (Analyse sekseregistratie)

Zie: Nieuwland §7.2.2: “Digitalisering betekent in de regel dat de vastlegging van een gegeven het besluit al bepaalt.” En §6.3.3: het voorkomt dat “menselijke oordeelsvorming alléén mogelijk is na bezwaar en nadat een onjuist besluit zich al verspreid heeft”. Overkleeft-Verburg, *Basisregistraties en rechtsbescherming*, NTB 2009, §5: bij authentieke gegevens loopt een geschil over het gegeven apart van het besluit zelf (de ‘dualisering’ van de rechtsbetrekking).

B. Bewijs

6. Minder brieven en geen goed alternatief

Vroeger kwam elk besluit als brief. Wie zijn brieven bewaarde, had vanzelf een dossier: met datum, afzender en inhoud. Met die ordner kon je later iets aantonen. De papieren brief verdwijnt en er is niets gelijkwaardigs voor teruggekomen. Het bericht staat nu in een portaal van de afzender, of in één centrale berichtenbox. De burger heeft het niet zelf in handen en wat hij kan terugzien, bepaalt een ander.

> **Echte zaak.** Richard maakt digitaal bezwaar en ziet op zijn scherm een bevestiging. Zes weken later heeft de Belastingdienst geen bezwaar van hem. Uiteindelijk worden zijn drie bezwaren teruggevonden, maar de behandelaar gaat uit van de datum van het laatste: hij was te laat. Bewijs van zijn eerste bezwaar heeft alleen de Belastingdienst. (Volwassen digitale overheid, column 54)
>
> **Echte zaak.** Anne kreeg altijd post van de SVB. Het besluit dat haar nabestaandenuitkering beëindigde, stond alleen in de berichtenbox. Toen zij het vond, was de bezwaartermijn verstreken. Zij kreeg bij de rechter gelijk dankzij een schermafbeelding die zij zelf had gemaakt waarop het moment van laatste inlog stond. (Volwassen digitale overheid, column 43)
>
> **Echte zaak.** De kinderopvang van Mirelva gaat failliet en kan geen jaaroverzicht meer verstrekken. Afschriften heeft zij niet, want de Belastingdienst betaalde de opvang rechtstreeks. Ze kan niets aantonen, terwijl de Belastingdienst deze informatie als enige wel heeft. Zij moet tienduizenden euro's toeslag terugbetalen. (Volwassen digitale overheid, column 22)

Zie: Nieuwland §5.4: de registratie is "bruikbaar voor eigen digitale dossiers van burgers, zoals ooit een ordner bruikbaar was als feitenrelaas". §4.1.2: een digitale brievenbus "waar je toch zelf de volledige controle over hebt, en waar niemand anders in kan kijken dan jijzelf". §7.3.3: burgers "kunnen die informatie opslaan op een wijze waarmee ze later hun situatie kunnen aantonen".

---

7. Documenten worden gemaakt op het moment van opvragen

Een brief of overzicht in een Mijn-omgeving is vaak geen bewaard document. Het wordt opnieuw samengesteld op het moment dat je het opent, uit de gegevens van dat moment. Wat de burger vandaag ziet, hoeft dus niet te zijn wat de organisatie wist op de dag van het besluit.

> **Voorbeeld (fictief).** Joost Verbeek downloadt in maart "de beschikking van november". Daarin staat het adres waar hij in januari naartoe is verhuisd. Welk document er in november werkelijk is vastgesteld, kan niemand hem meer laten zien.

Zie: Nieuwland §5.3: "Besluiten in Nieuwland zijn altijd vastgelegd met een verwijzing naar die producerende context." §7.3.3: "Burgers kunnen zich ook daadwerkelijk beroepen op informatie die ze krijgen." Zie ook vorm 18.

---

8. De geschiedenis past zich (niet) aan

Als een gegeven wordt aangepast, passen brieven en overzichten zich mee aan. Het oude gegeven is (vaak) weg. Daarmee verdwijnt ook het bewijs dat de overheid ooit van iets anders is uitgegaan. Daar is geen kwade wil voor nodig: het systeem bewaart alleen de stand van nu. Het gevolg is toch een vorm van geschiedvervalsing. Andersom kan ook: wordt een fout hersteld zonder terugwerkende kracht, dan blijft de onjuiste stand gelden voor de periode ervoor.

Echte zaak. De heer M. woont al jaren op hetzelfde adres, maar wordt uitgeschreven. Hij laat zich direct opnieuw inschrijven, maar dit gebeurt zonder terugwerkende kracht. De Belastingdienst vordert huur- en zorgtoeslag terug over de tussenliggende periode. In 2012 en 2013 schreven 1.183 Rotterdammers zich opnieuw in op het adres waarvan zij waren uitgeschreven. Met terugwerkende kracht hersteld werd 30 keer. (In theorie is het mogelijk dat alle anderen terecht waren uitgeschreven.) (Opsporing verzocht!)

Zie: Nieuwland §4.4: bij elke registratie horen “het moment van vastlegging en het moment van geldigheid”. §5.2.1: “De Nieuwlanders leggen zowel de brongegevens vast (bijvoorbeeld een geboortejaar zonder datum), als interpretaties”. §7.2.3: na een correctie zijn er “procedures om tussentijdse consequenties opnieuw te beoordelen”. Zie ook vorm 18.

---

9. De bewijslast draait om

Wat in een registratie staat, geldt als waar. Niet de overheid hoeft aan te tonen dat het gegeven klopt, maar de burger moet aantonen dat het niet klopt. Vaak moet hij daarbij bewijzen dat iets er níet is. Voor authentieke gegevens is dit wettelijk geregeld. Gaat het mis door een fout van een overheid, een derde of door identiteitsfraude, dan draagt de burger het bewijsrisico.

Echte zaak. In het wetsvoorstel voor kilometerbeprijzing konden burgers het aantal kilometers dat het kastje in hun auto had geregistreerd, niet aanvechten. De Raad van State deelde het vertrouwen van het kabinet in de techniek niet. (iOverheid §7.1.1, p. 174)

Echte zaak. Simone van Geest krijgt een aanslag voor een huis dat niet van haar is. Om aan te tonen dat zij het nooit heeft bezeten, koopt zij bij het Kadaster de koopaktes van die woning, tot vóór de peildatum van de gemeente. (Volwassen digitale overheid, column 23 en 58)

Zie: Nieuwland §2.1.1 en §7.1: de bewijslast draait om, “Zelfs bij evidente zaken”. iOverheid §4.1.4 (p. 119): koppelen brengt “een verschuiving van de bewijslast van de overheidsinstantie naar de burger”. §9.2.1 (p. 216): “Nu is de default-positie bij de overheid te sterk dat het systeem de waarheid in pacht heeft, worden de foutmarges genegeerd en verschuift de verantwoordelijkheid voor het probleem steeds meer richting burger.” Overkleeft-Verburg, *Basisregistraties en rechtsbescherming*, NTB 2009, §4.2.

---

10. Geen beroep op wat de overheid al wist

“Als een overheid gegevens had kunnen en moeten gebruiken, dan kan men zich daar toch niet op beroepen.” De overheid koppelt gegevens wanneer dat haar uitkomt, maar de burger kan er geen rechten aan ontlenen dat zij het had kunnen doen.

Echte zaak. Het CAK berekende jarenlang de eigen bijdrage van de 93-jarige mevrouw Bastiaansen verkeerd. Het CAK moet de gegevens van de gemeente overnemen, maar had juist die verkeerd verwerkt. Toch moet zij € 16.535,32 terugbetalen. (Volwassen digitale overheid, column 41)

Zie: Nieuwland §2.1.1, voetnoot 12. iOverheid §4.1.2 (p. 115): koppelingen worden gelegd “wel als het gaat om de detectie van fraude en niet als het gaat om het uitbetalen van toeslagen”.

---

11. De bevestiging mist en onbeschikbaarheid wordt ten onrechte als betekenisvol gegeven gebruikt

Na een signaal vraagt een organisatie om extra informatie of bewijs. Vaak is niet duidelijk of de burger verplicht is die te leveren. In de praktijk is het een plicht: wie niets stuurt, loopt het risico dat zijn betalingen worden stilgezet (zie vorm 19). Daarbij gaat het op twee manieren mis. De bevestiging mist: wie wel aanlevert, krijgt vaak geen bevestiging dat het is ontvangen en dat het volstaat. Hij heeft dan niets waarop hij zich later kan beroepen. En onbeschikbaarheid wordt ten onrechte als betekenisvol

gegeven gebruikt: is een stuk niet aangekomen, niet verwerkt of niet terug te vinden, dan leest het systeem dat als ‘niet gereageerd’ of ‘niet meegewerkt’. Wat de organisatie niet heeft, wordt zo iets wat de burger heeft nagelaten. Dat geeft veel werk, onzekerheid en wantrouwen.

> **Echte zaak.** Rein Vegter stuurt een half jaar voor zijn 75e verjaardag zijn medische verklaring naar het CBR. Een maand later krijgt hij een herinnering: het CBR heeft niets ontvangen. Hij stuurt alles opnieuw, nu aangetekend. Daarop volgt een automatisch besluit: hij heeft niet meegewerkt en is niet meer geschikt om auto te rijden. (Volwassen digitale overheid, column 44)
>
> **Echte zaak.** De heer H. krijgt een brief: de gemeente is van plan hem uit te schrijven. Hij stuurt het bijgevoegde formulier terug dat hij er nog woont, en hoort daarna niets meer. Na enkele maanden klaagt hij bij de ombudsman. Het onderzoek blijkt allang beëindigd; volgens de gemeente is het ‘niet gebruikelijk’ dat burgers daarvan bericht krijgen. (Opsporing verzocht!)

Zie: Over de ontbrekende bevestiging: Nieuwland §7.2.1: burgers worden verplicht hun situatie aan te tonen, en “Daarbij is meestal niet duidelijk wanneer dit afdoende is aangetoond.” §7.3.3: in Nieuwland kunnen burgers “weten wat er onder hun informatieplicht valt” en “zich ook daadwerkelijk beroepen op informatie die ze krijgen”. iOverheid §1.1 (p. 30): burgers staan nauwelijks stil bij de “nieuwe, veelal negatievere, bewijspositie waarin ze terechtkomen wanneer ze al dan niet verplicht overstappen op de digitale diensten”. Over onbeschikbaarheid als gegeven: bij Rein Vegter wordt het niet ontvangen van zijn verklaring een besluit dat hij niet heeft meegewerkt. Zie ook vorm 9 (aantonen dat iets er níet is) en vorm 19.

C. Herstel

12. Gegevens zonder context worden feiten

Papier knoopte gegevens aan elkaar vast, aan hun afzender en toelichting. In databases zijn gegevens “losgehaald van elkaar en van de context”. Ze zijn makkelijk te hergebruiken en worden dus ook gebruikt waar ze niet voor bedoeld zijn. Een criterium uit de ene wet reist onzichtbaar mee naar een andere (rechtsbesmetting via ict of *legal contamination*) en een praktische aanvulling wordt elders de waarheid.

> **Echte zaak.** De Belastingdienst en het UWV vergeleken hun bestanden om startende zzp’ers te controleren. Bijna 3.000 zelfstandigen kregen terugvorderingen, sancties of strafvervolging. De Nationale Ombudsman stelde vast dat de koppeling was uitgevoerd zonder oog voor de betekenis van de gegevens in hun context. Een grote groep bleek ten onrechte van fraude beschuldigd. (iOverheid §4.1.4, p. 119-120)

Zie: Nieuwland, hoofdstuk 5: “Contextvrij delen en hergebruiken van gegevens bestaat niet meer in Nieuwland.” Voetnoot 25 noemt het meereizen van criteria “rechtsbesmetting via ICT”; §5.2.1 beschrijft hoe schijnwaarheden ontstaan. iOverheid §9.2.1 (p. 215-216): informatie wordt “gedecontextualiseerd wanneer het uit de oorspronkelijke informatieomgeving wordt gehaald”, en dat heeft “gevolgen voor de betrouwbaarheid en de kenbaarheid van informatie”. Peeters & Widlak, *The digital cage*, Government Information Quarterly 2018: een basisregistratie leidt tot ‘legal contamination’ doordat zij haar eigen adresbegrip oplegt aan de organisaties die haar gebruiken.

---

13. Fouten werken door, herstel gaat zeer traag of lukt geheel niet

Door hergebruik en automatische besluiten brengt één onjuist gegeven “een klein leger van overheden in stelling”. De fout verspreidt zich in dagen. Voor herstel bestaat geen vergelijkbare weg: de burger moet langs elke organisatie afzonderlijk.

> **Echte zaak.** Een drugsverslaafde gaf zich uit voor Ron Kowsoleea. Dertien jaar stond Kowsoleea ten onrechte als harddrugscrimineel geregistreerd. Hij kreeg een strafblad en bekeuringen, had problemen op Schiphol, en de FIOD viel zijn huis binnen. Ook de Nationale Ombudsman moest vaststellen dat volledige correctie onmogelijk bleek. (iOverheid §8.2.1, noot 4, en §9.3.2, p. 231)
>
> Zie ook Steven Romet en Esther (Volwassen digitale overheid, column 40 en 51).

Zie: Nieuwland §7.2.3: een fout kan zich “verspreiden als een olievlek”. iOverheid §9.2.1 (p. 216): fouten kunnen “zich bovendien veel sneller verspreiden, waarna ze vervolgens veel moeilijker te herstellen zijn”.

---

14. Niemand is verantwoordelijk

Gegevens stromen door een netwerk van organisaties, maar de verantwoordelijkheid stroomt niet mee. De organisatie die het besluit neemt, is een andere dan de organisatie die het gegeven bijhoudt. Wie een fout wil laten herstellen, wordt van de een naar de ander gestuurd.

> **Echte zaak.** Tom krijgt een tweede btw-nummer: het nummer dat zijn dochter aanvroeg is op zijn naam gezet. De Belastingdienst stuurt hem naar de Kamer van Koophandel om het te laten verwijderen. Die zegt dat de Belastingdienst daar zelf over gaat. Intussen moet Tom voor dat nummer aangifte doen op straffe van een boete. (Volwassen digitale overheid, column 38)

Zie: Nieuwland §7.2.3: “Burgers kunnen daarvoor aankloppen bij elke overheid. De overheid heeft de verantwoordelijkheid om correctie neer te leggen bij de bron.” iOverheid §4.1.4 (p. 120): er is “een versplintering van

verantwoordelijkheid", of zelfs "een de facto 'verdwijnen' van verantwoordelijkheid". §9.3.2 (p. 231): "geen enkele organisatie heeft daadwerkelijk de doorzettingsmacht om fouten in het achterliggende netwerk te corrigeren".

---

15. Bezwaar komt te laat en reikt niet ver genoeg

Bezwaar richt zich tegen één besluit van één organisatie. Het besluit zelf is dan al als gegeven door anderen gebruikt. De bezwaartermijn hoort bij het eerste besluit, terwijl dat besluit doorwerkt in vele andere. En een fout die voor dát besluit geen rechtsgevolg heeft, blijft staan, ook als zij elders wel gevolgen heeft.

> **Echte zaak.** Peter is penningmeester van de voetbalclub en betaalt de loonheffing per abuis twee keer, met het kenmerk van de vorige maand. Hij krijgt een naheffing en een boete. Hij maakt bezwaar en legt uit wat er is gebeurd, en doet dat nog een keer. Toch volgt een aanmaning op de boete. Boetes gaan automatisch, bezwaren behandelen mensen. Pas na drie bezwaren, maanden later, belt de Belastingdienst: als hij zijn bezwaar intrekt, vervalt de boete. (Volwassen digitale overheid, column 18)

Zie: Nieuwland §7.2.2, §7.3.4 en voetnoot 46. iOverheid §7.1.5 (p. 180): burgers "komen op tegen hun onwelgevallige beslissingen, maar hebben niet in de gaten dat ze ook een 'informatiegeschil' kunnen hebben".

---

16. Herstel loopt vast op de systematiek

Ook als de fout wordt erkend, kan het herstel nieuwe nadelen geven. Systemen rekenen per jaar, per maand of per peildatum, en een correctie achteraf past daar niet in.

> **Echte zaak.** Het UWV keerde Tim jarenlang te weinig Wajong uit. Als het UWV de fout erkent, betaalt het alles in één keer na. Daarop volgt een hoge belastingaanslag (veel hoger dan die anders zou zijn geweest). "Als mijn zoon meteen de juiste bedragen had gekregen, dan was er niets aan de hand geweest," zegt zijn vader Stef. (Belasting onbekend)

Zie: Nieuwland, voetnoot 46 (de boekjaarsystematiek). Belasting onbekend beschrijft echte gevallen: wie een nabetaling krijgt, betaalt meer belasting; fiscale schade claimen kan in theorie, maar "de bewijslast is hoog".

D. Vrijheid

17. De schotten verdwijnen

Organisaties zijn opgericht met een afgebakende taak. Die afbakening beschermt de burger: wat hij de een vertelt, weet de ander niet. Wie gegevens bij elkaar brengt, haalt die schotten weg. Gegevens die zijn verzameld om te helpen, worden gebruikt om te controleren. De burger weet niet dat de combinatie bestaat.

> **Echte zaak.** De Belastingdienst kreeg een tweede nationaliteit automatisch uit het bevolkingsregister, waar die om heel andere redenen werd bijgehouden. Bij de selectie op mogelijke fraude met kinderopvangtoeslag was nationaliteit een van de indicatoren. Het verhaal van Fatma kwam naar buiten bij het onderzoek naar etnisch profileren: haar toeslag werd stopgezet en zij verloor haar tweede baan. (Volwassen digitale overheid, column 20 en 39)

Zie: Nieuwland, hoofdstuk 5: “Elk gebruik is een overgang naar een nieuwe context.” iOverheid §4.4 (p. 136): “Schotten functioneren – met al hun nadelen – als een middel om zorgvuldig en afgebakend overheidshandelen te bevorderen, en daarmee om de vrijheid van burgers te beschermen.”

---

18. De centrale ingang verzamelt wat niet bij elkaar hoort

Het lijkt logisch om versnippering op te lossen met één ingang: één portaal, één berichtenbox waar alles samenkomt. Maar daarmee komt informatie bij elkaar op een plek waar zij niet hoort, bij een partij die zelf geen bron is. En de fouten in de bronnen blijven bestaan; het portaal toont ze alleen, introduceert fouten omdat gegevens worden bewerkt bij of voor aanlevering, of erger nog: verhult ze omdat ‘datakwaliteit actief wordt verbeterd’. Het alternatief is gereedschap voor de burger zelf, waarmee hij rechtstreeks bij elke bron terechtkan en de gegevens bij hém samenkomen.

> **Echte zaak.** De gemeente stuurt Simone van Geest een aanslag voor twee huizen. Volgens het Kadaster heeft zij er één. Als zij op MijnOverheid kijkt, staan daar helemaal geen WOZ-gegevens van haar, ook niet van eerdere jaren. (Volwassen digitale overheid, column 23)

Zie: Nieuwland §4.1: de infrastructuur biedt “zelfstandige toegang voor iedereen die er recht op heeft of deze nodig heeft, ook als die informatie fysiek is opgeslagen bij een andere organisatie”. §6.3.1: burgers kunnen bij elke organisatie hun gegevens opvragen en zelf “zien wat ze in totaal aan inkomen hebben”. iOverheid koos in 2011 de andere kant en stelde één platform en één autoriteit voor (§9.3.2, p. 231).

---

19. Straf bij voorschot

Een signaal of een profiel is een aanwijzing dat er mogelijk iets niet klopt. Het is statistiek, maar het wordt toegepast op één persoon of het is slechts een mogelijkheid, een indicatie. Het leidt meestal niet tot een snelle controle, maar tot een brief waarin de burger zijn situatie moet aantonen. Omdat signalen breed worden gedeeld, stellen veel organisaties die eis tegelijk en vaak zetten zij intussen hun dienstverlening stil.

> **Echte zaak.** Journalist Gerri Eickhof krijgt een brief van de gemeente: zij geloven niet dat hij woont waar hij woont. De reden: een geheime melding. Als hij niet snel aantoont waar hij woont, krijgt hij een boete van € 325. Een onderzoek kan drie maanden duren. (Volwassen digitale overheid, column 13)
>
> **Echte zaak.** Hans huurt een appartement in een pand in de stad. Als de volwassen dochter van de eigenaar tijdelijk weer thuis komt wonen, wordt het pand een ‘verwonderadres’: relatief

> veel bewoners. Alle bewoners moeten op straffe van een boete verklaren dat zij er wonen. Hans vult het formulier in, maar de brief komt kennelijk niet aan; de volgende dreigt met uitschrijving. Intussen weigert het stadskantoor zijn rijbewijs te verlengen: zijn adres is in onderzoek. Een medebewoner ziet zijn AOW en pensioen stopgezet. (Stichting Kafkabrigade, eigen onderzoek, ongepubliceerd)

Zie: Nieuwland §7.2.1: “wat uitwerkt als straf, verdient de rechtsbescherming die hoort bij een eerlijk proces”. iOverheid §2.2.2 (p. 63): “Individuen hoeven niet op de hoogte te worden gesteld dat hun gegevens zijn gebruikt bij een risicomelding.” §9.2.1 (p. 217): het besef dat statistiek wordt gebruikt “voor individuen, en niet voor brede beleidscategorieën”, is “zwak ontwikkeld bij de overheid”.

---

20. Niet loskomen van je verleden

Vergeten ging vroeger vanzelf. Nu blijft alles bewaard, omdat het ooit van pas kan komen. Wie eenmaal ergens als risico of verdachte staat, blijft dat. Verwijderen is niet altijd de oplossing: dan valt ook niet meer aan te tonen wat er heeft gestaan. Maar wie mag terugkijken, en hoe ver, moet wel begrensd zijn.

> **Echte zaak.** In het politiebestand met namen van verdachten stonden 8.000 mensen die al waren overleden, en 2.800 mensen die waren vrijgesproken. (iOverheid §4.3.3, p. 132-133)

Zie: iOverheid §9.2.2 (p. 220): “‘Eens een dief, altijd een dief’ loopt het gevaar een digitale eeuwigheidswaarde te krijgen.” §4.5 (p. 137): “als niets meer verdwijnt kan het individu ook nergens meer van los komen”.

---

21. Eén registratie, alle rechten weg

Sommige gegevens zijn de toegangspoort tot bijna alles. Wie daar uitvalt, verliest in één keer “de toegang tot al hun rechten, van stemrecht tot kinderbijslag”. Niemand heeft dat als straf bedoeld.

> **Echte zaak.** Esther reist voor haar werk de wereld rond en verhuurt regelmatig haar huis. Als twee huurders zich op haar adres inschrijven, concludeert de gemeente dat zij er te weinig verblijft, en schrijft haar uit. Esther verliest vrijwel al haar rechten, van stemrecht tot zorgverzekering. (Volwassen digitale overheid, column 51)

Zie: Nieuwland §7.1. Robben, Peeters & Widlak, *Burdens on the gateway to the state*, Journal of Policy Analysis and Management 2024: de inschrijving in de bevolkingsregistratie is de toegangspoort tot publieke diensten, uitkeringen en rechten; gemeenten werpen drempels op die die inschrijving voor dakloze mensen bemoeilijken.

---

22. Het formulier en het verplichte kanaal

Een aanvraag of verzoek is in beginsel vormvrij: je mag het in je eigen woorden doen. Wie verplicht een digitaal formulier moet gebruiken, kan alleen antwoorden op wat het formulier vraagt. Je kunt niets in de kantlijn schrijven. Zo ontstaat een vormvereiste dat in geen wet staat. En steeds vaker is het digitale kanaal het enige.

> **Echte zaak.** Transferverpleegkundige Jeroen vult voor een patiënt verschillende keren een lang formulier van het CIZ in. Bij het verzenden zijn de gegevens weg: geen foutmelding, gewoon verdwenen. (Volwassen digitale overheid, column 52)
>
> **Echte zaak.** Jan is 75 en moet zijn rijbewijs verlengen. Bij de gemeente zijn geen papieren formulieren meer. Online heeft hij een DigiD met sms-code nodig, die hij eerst moet aanvragen. Een papieren formulier van het CBR kost tien euro extra. (Volwassen digitale overheid, column 28)

Zie: Nieuwland §4.1.2, voetnoot 23: een formulier “is zowel dwingend als beperkend en daarmee niet vormvrij”. iOverheid §3.1.6 (p. 101): wetten zijn zo gewijzigd “dat de overheid het internet als het verplichte communicatiekanaal kan opleggen”, terwijl overheidsorganisaties zelf “ten volle hun eigen keuzevrijheid” benutten “als papieren verkeer hen beter uitkomt”.

---

23. “Computer says no”

De medewerker met wie de burger spreekt, kan niet uitleggen waarom het systeem iets doet, en kan er niet in ingrijpen. Het systeem is gebouwd voor het gewone geval, wat afwijkt valt uit. Het gesprek bestaat nog, maar er kan niets meer in worden beslist. Dat ondermijnt de menselijke maat aan beide kanten van de balie.

> **Echte zaak.** Wietse B wordt automatisch afgewezen voor een creditcard, door een BKR-registratie van iemand met dezelfde achternaam en geboortedatum. “Tja,” zegt de medewerker, “dit is een automatische afwijzing. Daar kunnen we weinig mee.” (Volwassen digitale overheid, column 30)
>
> Zie ook Esther (Volwassen digitale overheid, column 51).

Zie: Nieuwland §6.3.2: “Als systemen en processen uitsluitend kunnen omgaan met de gemiddelde Nederlander, dan moet iedereen altijd gemiddeld zijn.” iOverheid §4.2.1 (p. 126): medewerkers “hebben zich in het gesprek met burgers te houden aan de informatie getoond op het computerscherm. Professionele autonomie, keuzevrijheid en de menselijke maat komen hiermee onder druk te staan”.

---

24. De last komt bij de burger te liggen

Geautomatiseerde uitvoering hangt af van wat burgers zelf doorgeven en bijhouden. Elke eis van elke organisatie lijkt afzonderlijk redelijk. Samen komen ze bij één persoon terecht. Als het dan misgaat, ligt de conclusie voor de hand dat de burger het niet kan.

> **Echte zaak.** Peter zit in de bijstand en gaat samenwonen. Zijn vriendin kan haar toeslagen pas stopzetten als de gemeente de verhuizing heeft verwerkt. De Belastingdienst mag daarna tot dertien weken doen over het aanpassen van zijn toeslagen. Intussen mag zijn saldo in de bijstand niet te hoog worden, en voor eten niet te laag. (Volwassen digitale overheid, column 16)

Zie: Nieuwland §7.1: informatieverplichtingen “kunnen vormen aannemen waaraan zelfs een professionele organisatie moeilijk zou kunnen voldoen”. En §7.3.5. iOverheid §9.2.1 (p. 218-219): met alleen transparantie wordt de burger “verantwoordelijk gemaakt om zijn digitale zaakjes goed op orde te hebben, en daar onvermoeibaar over te waken”.

E. Tegenmacht

25. Rechter en wetgever zien het niet

De rechter is voor de feiten afhankelijk van de organisatie die partij is. De burger staat daardoor minder sterk in de rechtszaal. Rechterlijke macht, wetenschap en samenleving zien vanuit één zaak niet of het probleem bij duizenden anderen ook speelt. De wetgever hoort van de uitvoering hoe een wet uitpakt, en doorgaans (heel) laat. Over het koppelen van gegevens wordt zelden in het parlement beslist. Wat de volksvertegenwoordiging niet ziet, kan de burger ook niet via haar ter discussie stellen. Zijn democratische controle wordt daardoor kleiner.

> **Echte zaak.** Piet is bewindvoerder voor zijn vader. Het CAK legt een eigen bijdrage op van bijna € 850 per maand, met drie maanden terugwerkende kracht, terwijl zijn vader toen nog revalidatiezorg kreeg. De rechter oordeelt dat het CAK mag vertrouwen op de informatie uit de systemen van het zorgkantoor en de zorginstelling. (Volwassen digitale overheid, column 53)

Zie: Nieuwland §2.2: “Grote delen van het uitvoeringsproces zijn toegankelijk noch toetsbaar voor de rechtspraak”. En §6.1 en §6.2. iOverheid §3.1.4 (p. 98): “beslissingen over koppelingen” worden “vrijwel nooit openlijk en op politiek niveau” bediscussieerd.

26. Derde partijen krijgen kennis en macht

Tussen burger en overheid zitten steeds meer andere partijen: leveranciers, verwerkers, grote technologiebedrijven en diensten waarmee je gegevens deelt. Wie de systemen bouwt en beheert, bepaalt in de praktijk wat kan en wat niet, zonder dat daar democratische controle op is. En deze partijen krijgen veel over burgers te weten, vaak van veel organisaties tegelijk. Dat verzwakt de positie van de burger in het gewone maatschappelijke verkeer: tegenover een verhuurder, een werkgever of een verzekeraar, en tegenover die partijen zelf.

> **Echte zaak.** Max zoekt hoe hij een VOG aanvraagt en komt op een commerciële site. Die vraagt hem naar de functie en doet de aanvraag bij Justis namens zijn toekomstige werkgever. Het systeem laat elk bedrijf een aanvraag doen voor elk ander bedrijf. Omdat de digitale aanvraag goedkoper is, vraagt de site evenveel als de gemeente en houdt het verschil. (Volwassen digitale overheid, column 6 en 36)

Zie: Nieuwland §4.1.1 over “operationele macht”, en §2.2. iOverheid §1.1 (p. 30): “de digitale overheid leunt zwaar op de kennis en invloed van externe consultants, ontwikkelaars en leveranciers die systemen ontwerpen, implementeren en onderhouden”. §4.1.5 (p. 122): na verstrekking uit de bevolkingsadministratie aan partijen die ook private taken hebben, “ontbreekt zicht op de doeleinden waarvoor de gegevens uiteindelijk worden gebruikt”.

Literatuur

In de tekst verwijzen we naar Nieuwland met paragraafnummer, naar iOverheid met paragraaf- en paginanummer en naar *Volwassen digitale overheid* met columnnummer.

Belangenbehartiger voor Belastingplichtigen en Toeslaggerechtigden. (2026). *Niemand tussen wal en schip: Is fiscale rechtsbescherming een schijnrecht?* Themarapportage.

Denktank Achterkant van de Overheid. (2026). *Nieuwland. Een ontwerp voor de digitale rechtsstaat*. Amsterdam: Boom.

Gemeentelijke ombudsman Rotterdam. (2014). *Opsporing verzocht! Een onderzoek naar de gang van zaken voor, tijdens en na een adresonderzoek en de uitschrijving uit de GBA*.

Overkleeft-Verburg, G. (2009). Basisregistraties en rechtsbescherming. Over de dualisering van de bestuursrechtelijke rechtsbetrekking. *Nederlands Tijdschrift voor Bestuursrecht*, 2009/10.

Peeters, R., & Widlak, A.C. (2018). The digital cage: Administrative exclusion through information architecture – The case of the Dutch civil registry's master data management system. *Government Information Quarterly*, 35(2), 175–183. https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.02.003

Robben, L.-l., Peeters, R., & Widlak, A.C. (2024). Burdens on the gateway to the state: Administrative burdens in the registration of people experiencing homelessness in Belgium and the Netherlands. *Journal of Policy Analysis and Management*, 43(3), 780–803. https://doi.org/10.1002/pam.22598

Stichting Kafkabrigade. (2017). *Analyse sekseregistratie*. https://kafkabrigade.nl/publicaties/sekseregistratie/analyse-sekseregistratie

Stichting Kafkabrigade. (z.j.). *Casus Hans*. Eigen onderzoek, niet gepubliceerd.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. (2011). *iOverheid* (WRR-rapport nr. 86). Amsterdam: Amsterdam University Press. https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2011/03/15/ioverheid

Widlak, A.C. (2021). *Volwassen digitale overheid*. Den Haag: Boom bestuurskunde.

Widlak, A.C. (2024). *Belasting onbekend: Ervaringen van burgers met heffingskortingen laten zien hoe interferenties van fiscale regels leiden tot onduidelijkheid en onzekerheid over het inkomen*. Stichting Kafkabrigade.