

Infosheet: Digitalisering van de overheid

Overheidsinstanties communiceren steeds vaker digitaal. Brieven en papieren formulieren worden vervangen door emails, een inbox genaamd 'MijnOverheid', internetpagina's en online formulieren.

Voordeel van deze veranderingen is dat steeds meer mensen hun zaken snel online kunnen regelen. Nadeel is dat bij veel mensen een computer, internet of digitale vaardigheden ontbreken. Zij hebben grote moeite met de digitalisering. De kloof tussen mensen die wél en niet hun digitale vaardigheden beheersen en toe kunnen passen is groot.

- Hoe wil de overheid deze kloof verkleinen?
- Waar lopen vrijwilligers van lokale organisaties tegen aan bij de ondersteuning van hulpvragers?

Kader 1. Feiten en cijfers

- In 2018 gaf 6% van de Nederlanders van 12 jaar of ouder (ongeveer 886 duizend mensen) aan nog nooit internet te hebben gebruikt. In 2012 was dat 10%. Vooral 75- plussers behoren tot de niet-gebruikers (CBS, 2018).
- 40% van de MijnOverheid-accounts is geactiveerd; 6,6 miljoen van de 16 miljoen accounts (de Nationale Ombudsman, 2017).
- 2,5 miljoen volwassenen heeft grote moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Ze zijn laaggeletterd. Vaak hebben zij ook moeite met digitale vaardigheden (Algemene Rekenkamer, 2016).
- De kans op onvoldoende digitale vaardigheden is ongeveer drie keer zo groot bij laaggeletterden (Ecbo/expertisecentrum beroepsonderwijs, 2015).

Inleiding

Digitaal communiceren. Mensen raken er steeds meer aan gewend: zowel met elkaar als met hun gemeente, het UWV of een andere overheidsdienst. 'Oude' communicatiemethoden -zoals het versturen van een brief naar een postadres- worden steeds meer aangevuld met nieuwe methoden (zoals een online postvak of het uitwisselen van sms-codes).

De voordelen van het gebruik van nieuwe methoden zijn onmiskenbaar: zaken sneller afhandelen en snel informatie (terug)vinden. Het communicatiegemak neemt voor de meeste mensen toe. Niet iedereen kan mee met de digitale ontwikkelingen. Dus is het van belang goed na te denken over wie hen tijdelijk of blijvend ondersteuning kunnen bieden.

Eerste aanzetten in dit infosheet. Na een korte schets van de laatste ontwikkelingen rond digitalisering van berichtenverkeer, wordt stilgestaan bij mogelijke ondersteuning. Als voorbeeld recente ontwikkelingen bij de Belastingdienst.

De digitale overheid anno 2019

Overheidsorganisaties zoals de Sociale Verzekeringsbank (SVB), het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en de Belastingdienst communiceren steeds vaker digitaal met burgers. Fysieke brieven zijn vervangen door een online inbox en/of persoonlijk portaal. Een uitkering, toeslag of aangifte aanvragen gebeurt steeds vaker met een DigiD code. Een goed voorbeeld is de Belastingdienst: stap-voor-stap plannen zij een overgang van de Blauwe Envelop naar een volledige digitale communicatie met de burger via het online portaal MijnOverheid. In november 2015 is de [Wet Elektronisch Berichtenverkeer \(EBV\)](#) aangenomen die de Belastingdienst hiertoe in staat stelt.

De Belastingdienst heeft ons laten weten dat op dit moment 98% van de mensen digitaal aangifte doet en nu een stap verder gaat door de post die mensen al digitaal ontvangen geleidelijk aan niet ook nog op papier toe te sturen.

Met de aankondiging van het verdwijnen van de Blauwe Envelop kwamen er in 2015 zo veel bezorgde reacties bij de Nationale Ombudsman binnen, dat deze besloot een onderzoek te starten naar wat het uitsluitend digitaal communiceren met de overheid (bijvoorbeeld door de Belastingdienst) voor mensen betekent. De belangrijkste conclusie uit het onderzoek '[Hoezo MijnOverheid? \(2017\)](#)' is dat de overheid bij de verdere ontwikkeling van het berichtenportaal MijnOverheid veel meer stil moet staan bij de behoeften van de gebruiker om met de overheid te communiceren. Daarbij dient onderscheid te worden gemaakt per doelgroep, zodat hun wensen in kaart kunnen worden gebracht. Gebruikers mogen zich niet gedwongen voelen gebruik te maken van een digitaal portaal als zij dat niet willen of kunnen stelt de Nationale Ombudsman.

Welke mensen hebben moeite met de digitalisering?

Er zijn mensen die om verschillende redenen minder snel of zelfs helemaal niet mee kunnen in deze digitaliseringsslag. Bijvoorbeeld ouderen, mensen met verstandelijke en/of lichamelijke beperkingen, laaggeletterden en mensen die de taal niet vaardig zijn.

Om hoeveel mensen gaat het?

Er bestaan indicaties, maar verschillende studies leiden tot andere uitkomsten en percentages. Hoewel de variatie in bevindingen groot is, maken deze wel duidelijk dat een aanzienlijk aantal mensen problemen ondervindt met digitalisering. We weten dat 2,5 miljoen volwassen grote

moeite heeft met lezen, schrijven en/of rekenen. Vaak hebben zij ook moeite met digitale vaardigheden.

Het grote aantal bezorgde burgers, gecombineerd met het feit dat niet duidelijk is hoeveel mensen (tijdelijk dan wel langdurig) niet mee kunnen met deze digitaliseringslag en hoe deze mensen ondersteund kunnen worden, maakt dat ook het LSTA zich zorgen maakt. Hoe kunnen digitaal niet of minder vaardige mensen worden ondersteund. Wat heeft een organisatie nodig om de ondersteuning voor de hulpvragers en medewerkers veilig te laten zijn en tot een succes te maken?

Ondersteuning aan mensen die niet (direct) mee kunnen

Natuurlijk ligt er een taak voor overheidsinstanties, bedrijven en andere organisaties. Eerder onderzoek ([Dialogic, 2013](#)) noemde een gebrek aan coördinatie van geboden hulp op digitaal gebied als voornaamste verbeterpunt.

Het wordt een nieuwe taak voor ondersteuners, om de niet digitaal vaardigen op weg te helpen dan wel langdurig te ondersteunen. Dit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van overheid en andere financiers, maatschappelijke organisaties en burgers onderling.

Ondersteuning bij digitale Belastingzaken

De Belastingdienst stimuleert iedereen in Nederland zijn online berichtenbox te activeren. Deze online box is een digitaal postvak binnen MijnOverheid waarin overheden persoonlijke berichten posten die met overheidszaken te maken hebben. Op www.belastingdienst.nl/digitalepost is informatie te vinden. Er is een digitale, eenvoudig te printen, [folder 'digitale post van de Belastingdienst'](#) beschikbaar.

Hierin wordt stapsgewijs uitgelegd:

- hoe een DigiD-code aan te vragen;
- hoe de berichten box te activeren;
- hoe de portalen toegankelijk zijn waar aangiftes en toeslagen aangevraagd kunnen worden.

Binnen het elektronisch berichtenverkeer van de Belastingdienst (EBV) bestaan meerdere mogelijkheden voor ondersteuning aan iemand die moeite heeft met het begrijpen of met handelingen die uitgevoerd moeten worden. De belangrijkste is die tot machtiging: iedereen kan iemand anders machtigen om zijn of haar berichten in de berichtenbox te bekijken. Klik op [deze link](#) voor uitleg.

Hoe kunnen organisaties ondersteuning bieden bij de digitale communicatie met de overheid?

Ondersteuning bij digitale communicatie met de Belastingdienst en andere (overheids-)diensten blijkt nodig. Als aan vrijwilligers van thuisadministratieprojecten wordt gevraagd de digitaal niet zelfredzame mensen te ondersteunen, betekent dat extra verantwoordelijkheid en werk. Wat kunnen de taken voor een vrijwilliger zijn? Welke taken beslist niet? Wat vraagt die extra inzet aan scholing en middelen?

Burgermachtiging in privé-situaties

De Belastingdienst adviseert de burger-burger machtiging met name voor gebruik in privé-situaties. Voor vrijwilligers die uit naam van een organisatie opereren is het gebruik maken van

de machtiging dus minder geschikt. Maar hoe dan wel? Staatssecretaris Knops (BZK) stelde in 2018 een [brief op aan de Tweede Kamer](#) waarin hij dit machtigingsvraagstuk aankaart.

Signalen uit de lokale praktijk

Uit de eerste reacties die bij het LSTA binnenkwamen, lijken er behoorlijke verschillen te bestaan in het aanbod digitale ondersteuning aan hulpvragers tussen gemeenten en organisaties. De keuzes hebben altijd te maken met de vraag: tot waar werk je ondersteunend en vanaf wanneer neem je zaken over? Dit zijn lastige vragen, waar organisaties verschillende antwoorden op geven.

Signalen:

- Een vrijwilliger krijgt weleens de DigiD van een hulpvrager in handen. Dan wordt gevraagd om toeslagen aan te vragen of aangifte te doen voor de hulpvrager. Vaak in het bijzijn van de cliënt, maar niet altijd. Bijvoorbeeld als een hulpvrager slecht ter been is of thuis geen (werkende) computer of internetverbinding beschikbaar heeft. Vrijwilligers willen in zo'n situatie toch ondersteuning kunnen bieden. Organisaties en coördinatoren worstelen met de vraag onder welke omstandigheden (en met welke vrijwilligers) zij het op deze manier 'overnemen' door vrijwilligers wel of juist niet toelaten.
- Andere organisaties benadrukken de eigen verantwoordelijkheid van de hulpvrager. De vrijwilligers kunnen technisch ondersteunen, maar niet de inhoud overnemen. Dat is ook in het belang van de vrijwilliger: als zij overnemen en er gaat iets mis, waar ligt dan de verantwoordelijkheid? Het is noodzakelijk dat organisaties daarvoor regels/richtlijnen opstellen en deze aan vrijwilligers (en coördinator) doorgeven.
- De wijze van ondersteuning is afhankelijk van de faciliteiten die beschikbaar zijn. Sommige organisaties hebben de mogelijkheid om laptops en/of tablets met internetverbinding aan te schaffen. Dat betekent dat hulpvragers, zonder computer en/of werkende internetverbinding, toch thuis ondersteund kunnen worden.
- In sommige gemeenten bestaan mogelijkheden een (extra) inloopspreekuur te organiseren, waar hulpvragers door vrijwilligers ondersteund worden bij de (digitale) administratie. Zo'n inloop kan mogelijk samen met de Openbare Bibliotheek en de Belastingdienst georganiseerd worden.
- De meeste organisaties (en hun vrijwilligers) zijn geen voorstander van het gebruik van de burger-burger machtiging. Vrijwilligers hebben er moeite mee om informatie van één of meerdere hulpvragers die zij ondersteunen, in de eigen berichtenbox te ontvangen. Organisaties beamen
- dit. Bovendien wordt met de machtiging een belangrijk deel van de eigen verantwoordelijkheid van de hulpvrager weggenomen.
- Er zijn organisaties die specifiek geschoolde 'belastingvrijwilligers' beschikbaar hebben.
- Zij bekijken of deze gespecialiseerde vrijwilligers een rol kunnen spelen bij het mensen thuis ondersteunen, met laptop of tablet met internetverbinding.

Het is de vraag of binnen het beschikbare budget ruimte vrij gemaakt kan worden voor (extra) ondersteuning door vrijwilligers en coördinatie-uren. Kan dat niet, dan is het nodig dit met zowel de landelijke als lokale overheid te bespreken.

Hoe nu verder?

Het LSTA blijft dit onderwerp actief volgen en onder de aandacht brengen van de Belastingdienst en de betrokken organisaties. In het belang van de mensen die niet direct mee kunnen met de ontwikkelingen, in het belang van een veilige en verantwoorde ondersteuning voor en door

vrijwilligers en in het belang van een sterke samenwerking tussen overheid en maatschappelijke organisaties.

Reacties van een aantal lokale organisaties zijn verwerkt in dit infosheet. Graag horen we uw reacties of vragen. Dat kan door een mail te sturen naar info@lsta.nl of telefonisch 020 420 59 45.

Interviews

[Radio 1 interview Digitale Kloof](#)

Rapporten

[Hoezo MijnOverheid?: Onderzoek naar knelpunten voor burgers MijnOverheid /deberichtenbox, Nationale Ombudsman, 2017](#)

[Bouwstenen voor Digitale Inclusie: Armoederegisseur, gemeente Amsterdam, 2017](#)

[Laaggeletterden: achterblijvers in de digitale wereld, ECHO, 2015](#)

[De digitale \(zelf\)redzaamheid van de burger: ondersteuning bij de Digitale Overheid 2017, Dialogic, 2013](#)

Websites en e-learning

[Digisterker](#)

[Seniorenweb](#)

[Welkonline](#)

[Taalvoorhetleven.nl](#)

Overig

Helpdesk DigiD: 088 123 65 55 of info@digid.nl

Helpdesk Digitale Post: 0800 – 235 83 52

