

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 2426

Vragen van het lid **Knops** (CDA) aan de Ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en voor Wonen en Rijksdienst over *het bericht dat woningcorporatie WoningNet Holland Rijnland sinds 1 mei 2014 alle informatie uitsluitend per e-mail laat verlopen* (ingezonden 11 juni 2014).

Antwoord van Minister **Plasterk** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties), mede namens de Minister voor Wonen en Rijksdienst (ontvangen 4 juli 2014)

#### Vraag 1

Is het u bekend, dat woningcorporatie WoningNet Holland Rijnland sinds 1 mei 2014 alle informatie uitsluitend per e-mail laat verlopen?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja, dit is mij bekend

#### Vraag 2

Is een woningcorporatie gerechtigd de inschrijving te laten vervallen van woningzoekenden die niet over een e-mailadres beschikken?

#### Antwoord 2

Corporaties zijn op grond van de regelgeving niet verplicht om op een bepaalde wijze met hun huurders en woningzoekenden te communiceren. Hieronder valt ook de wijze van inschrijven als woningzoekende. Het is in het belang van corporaties, dat zij hun communicatie op een zo'n transparant en toegankelijk mogelijke wijze inrichten.

De vereniging Holland Rijnland Wonen (bestaande uit 19 corporaties in 15 gemeenten) is verantwoordelijk voor de uitvoering van de regionale Huisvestingsverordening Holland Rijnland 2013, welke afspraken in een convenant zijn vastgelegd en waarbij gekozen is voor digitale uitvoering via WoningNet Holland Rijnland. Op grond van de Huisvestingsverordening Holland Rijnland dient de woningzoekende zijn inschrijving jaarlijks te verlengen bij gebreke waarvan zijn inschrijving vervalt. De corporaties hebben alle woningzoekenden (dus ook degenen die al ingeschreven zijn) per brief verzocht zich bij WoningNet Holland Rijnland digitaal in te schrijven. Woningzoekenden die niet beschikken over een computer kunnen op de kantoren van de corporaties worden ondersteund bij hun inschrijving. Op

<sup>1</sup> <http://www.woningnethollandrijnland.nl/Nieuws/Persbericht>

basis van de informatie van de woningcorporaties kunnen woningzoekenden zonder mailadres ook via familie of vrienden een inschrijving doen. Tenslotte is een vangnet gecreëerd voor woningzoekenden die bijvoorbeeld voor langere tijd elders verblijven en niet in de gelegenheid zijn om zich nu op de website WoningnetHollandRijnland.nl in te schrijven, zodat hun inschrijvingsduur behouden blijft. Hiermee wordt voorkomen dat woningzoekenden die niet over een mailadres beschikken zich niet meer zouden kunnen inschrijven.

### Vraag 3

Hoe verhoudt het beleid van woningcorporatie WoningNet Holland Rijnland zich tot het overheidsbeleid inzake digitale dienstverlening? Op welke wijze wordt invulling gegeven aan het uitgangspunt «aandacht voor die mensen die (nog) minder digivaardig zijn»?

### Antwoord 3

Digitalisering van dienstverlening strookt met het overheidsbeleid. Doelstelling van het regeerakkoord is dat mensen in 2017 digitaal zaken kunnen doen met de overheid. De wens in de maatschappij om digitale diensten af te kunnen nemen is groot.

Steeds minder mensen willen langs de klassieke communicatiekanalen diensten afnemen. Uit onderzoek van het TNS Nipo uit 2013 dat de Nationale ombudsman heeft laten uitvoeren, blijkt dat slechts 4% van de respondenten nog per brief wil communiceren met de overheid. Daarbij neemt de voorkeur voor baliecontacten af van 36% tot 31%.

Voor mensen die minder digivaardig zijn adviseert WoningNet Holland Rijnland via haar berichtgeving mensen zonder computer of e-mailadres om hulp te vragen van familie of vrienden. Is dat niet mogelijk, dan kunnen zij langs gaan bij een corporatie in hun woonplaats. Die helpt dan bij het inloggen en zoeken van woningen.

Dit advies en de wijze van ondersteuning kan adequaat zijn voor de mensen die niet digitaal vaardig zijn. De corporatie is zelf verantwoordelijk voor hun dienstverlening en de wijze waarop zij ondersteuning bieden aan mensen die moeite hebben met het digitale kanaal. Hebben mensen klachten over de woonruimteverdeling, dan kunnen zij terecht bij de regionale klachtcommissies voor woonruimteverdeling.

### Vraag 4

Deelt u de mening, dat er voor degene die verplicht wordt een computer aan te schaffen of ten minste een computercursus te volgen geen sprake is van «aanzienlijk minder administratieve lasten voor burgers», zoals een van de doelstellingen van het regeringsbeleid is?

### Antwoord 4

Administratieve lasten zijn de kosten in tijd en geld voor het voldoen aan verplichtingen die een overheid oplegt. Dat is in dezen niet het geval. Digitalisering kan een bijdrage leveren aan vermindering van administratieve lasten en doet dat ook in het grotere geheel van toegenomen email verkeer, minder postzegels, minder tijd met het lopen naar de brievenbus. Voor mensen die niet kunnen heeft de woningcorporatie een vangnet en niet de verplichting van cursus of aanschaf computer. Digitaal zakendoen kan een aanzienlijke besparing opleveren aan zowel de kant van de burger als van het bedrijf.

### Vraag 5

Welke maatregelen neemt u om ervoor te zorgen, dat digitale dienstverlening wordt verbeterd, terwijl de toegankelijkheid van dienstverlening gegarandeerd blijft voor mensen die (nog) minder digivaardig zijn?

### Antwoord 5

Voor de antwoorden hierop verwijs ik graag naar de kabinetsreactie naar aanleiding van het rapport «De burger gaat digitaal» van de Nationale ombudsman die de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op 28 februari jongstleden aan de Vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken heb gestuurd (bijlage bij TK 26 643, nr. 306).