

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

### 279

Vragen van de leden **Fokke** en **Oosenbrug** (beiden PvdA) aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *digitale dienstverlening bij decentralisaties* (ingezonden 3 oktober 2014).

Antwoord van Minister **Plassterk** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 17 oktober 2014).

#### Vraag 1

Kent u het bericht «digitale dienstverlening decentralisaties schiet ernstig tekort»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja

#### Vraag 2

Deelt u de mening dat het voor de dienstverlening in het sociale domein van groot belang is dat digitale informatievoorziening en -dienstverlening bij gemeenten op tijd op orde zijn? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 2

Ten dele, de transitie van de decentralisaties in het sociaal domein is niet afhankelijk van digitale informatievoorziening en -dienstverlening, wel liggen er kansen om met digitalisering de dienstverlening verder te verbeteren en efficiency te realiseren.

Het is van groot belang dat gemeenten spoedig binnen de wettelijke kaders eigen beleid vormen en uitvoeringsmaatregelen nemen voor de decentralisaties in het sociaal domein, om continuïteit van zorg en maatschappelijke ondersteuning te bieden.

Om gemeenten hierbij te ondersteunen heeft de VNG het programma Informatievoorziening Sociaal Domein (VISD) ontwikkeld. Doel van dit programma is gemeenten te ondersteunen bij de inrichting van de informatievoorziening door het ontwikkelen van standaarden. Voorbeelden van onderdelen van het programma zijn: het ontwikkelen van een regiesysteem, het ontwikkelen van een gegevensset van de gemeentelijke monitor sociaal domein en het verminderen van risico's voor informatiebeveiliging.

<sup>1</sup> <http://www.binnenlandsbestuur.nl/digitaal/nieuws/digitale-dienstverlening-decentralisaties-schiet.9447306.lynkx>

### Vraag 3

Is het waar dat «gemeenten flink achter [lopen] op schema met hun digitale informatievoorziening en dienstverlening in het sociale domein» van de decentralisaties? Zo ja, hoe komt dat? Zo nee, waar blijkt het tegendeel uit en hoe verhoudt zich dat tot de constatering in het genoemde artikel?

### Antwoord 3

De conclusie dat gemeenten op schema achter lopen laat ik voor de rekening van de onderzoekers. Er bestaat momenteel geen wettelijke verplichting voor gemeenten om hun informatievoorziening en dienstverlening -ook niet in het in het sociale domein- digitaal aan te bieden. Wel verwachten burgers steeds meer digitale dienstverlening van de overheid.

Uit de peiling van het Transitievolgsysteem van het Ministerie van VWS blijkt dat alle gemeenten in de back office hard werken aan de inbedding van de nieuwe taken in de organisatie, maar dat op het vlak van administratieve processen en ICT nog een aantal stappen moeten worden gezet. In de algemene ledenvergadering van de VNG op 17 juni jl. is een resolutie breed gesteund waarin de VNG haar leden oproept landelijke standaarden die in het kader van de decentralisaties zijn ontwikkeld toe te passen. Via het VISD programma wordt hier invulling aangegeven.

Daarnaast is half september de website [www.hoeverandertmijnzorg.nl](http://www.hoeverandertmijnzorg.nl) live gegaan. Via deze website kunnen burgers informatie krijgen over de dienstverlening in het sociaal domein. De website is onderdeel van het Informatiepunt Langdurige Zorg en Jeugd. Het informatiepunt werkt nauw samen met de gemeentelijke informatiepunten (telefonisch, loket, digitaal). Voor alle gemeenten zijn de contactgegevens verzameld, zodat burgers vanuit het Informatiepunt adequaat kunnen worden doorverwezen naar hun eigen gemeente.

Omdat burgers steeds meer digitale dienstverlening verwachten van de overheid en omdat digitalisering kansen om de dienstverlening efficiënter uit te voeren, is het beleid van het kabinet er op gericht dat burgers en bedrijven hun zaken met de overheid overwegend digitaal kunnen gaan afhandelen. In mijn visiebrief van 23 mei 2013 over de Digitale overheid heb ik uw Kamer uiteengezet hoe ik deze doelstelling voor burgers aanpak en op 23 juni 2014 heb ik u geïnformeerd over de tussenstand van de digitale overheid.

Om te bevorderen dat de kansen die het digitale kanaal biedt beter worden benut, ook in het sociale domein, zal ik in het kader van de uitvoeringsagenda Digitale overheid nadere afspraken maken met onder anderen de VNG.

Tevens bereid ik samen met mijn collega van EZ wetgeving voor, die het online beschikbaar stellen van informatie verplicht, en ontwikkelen wij een monitor digitale overheid die de voortgang over het aanbod en gebruik van digitale diensten periodiek zal meten.

### Vraag 4

Betekent dit achterlopen dat er het risico bestaat dat vanaf 1 januari 2015 burgers bij sommige gemeenten niet of onvoldoende terecht kunnen voor dienstverlening op het gebied van werk, inkomen en zorg? Zo ja, wat kunt u doen om er voor te zorgen dat die dienstverlening per die datum wel op orde is? Zo nee, waarom niet?

### Antwoord 4

In de verschillende decentralisatie wetten is neergelegd dat gemeenten per 1 januari toegang tot de zorg en maatschappelijke ondersteuning geregeld moeten hebben. Op welke wijze zij deze toegang regelen en of ze hierbij gebruik maken van digitale dienstverlening is aan de gemeenten zelf. Het ontbreken van toegang via het digitale kanaal betekent niet dat burgers niet of onvoldoende terecht kunnen voor dienstverlening op het gebied van werk, inkomen en zorg en maatschappelijke ondersteuning. Juist in het sociaal domein lijkt een persoonlijke benadering in bepaalde gevallen het meest opportuun.

### Vraag 5

In hoeverre kunnen gemeenten die achterlopen bij het introduceren van digitale informatievoorziening en dienstverlening in het sociale domein leren van gemeenten die dit wel op orde hebben? Wat kunt u hierin betekenen?

#### Antwoord 5

Door het Rijk en de VNG zijn er reeds verschillende instrumenten ingericht om de gemeenten te ondersteunen. Hiervoor hebben de departementen gezamenlijk met de VNG het ondersteuningsteam decentralisatie ingericht. Daarnaast is er het VISD programma, waar de nieuwe praktijk in zogenaamde livings labs wordt beproefd en via een kennisplatform worden de inzichten verzameld en gedeeld met alle andere gemeenten.

Het benutten van de ervaringen van voorlopers van digitale dienstverlening krijgt ook een plaats in de uitvoeringsagenda digitale overheid.