

Vergaderjaar 2007–2008

**31 200 VII**

## **Vaststelling van de begrotingsstaten van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (VII) voor het jaar 2008**

**Nr. 53**

### **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 31 maart 2008

#### **1. Inleiding**

Bij de behandeling van de begroting van BZK op 29 november 2007 (Handelingen der Kamer II, vergaderjaar 2007–2008, nr. 30, blz. 2353–2387) is door verschillende Kamerleden aandacht gevraagd voor de toegankelijkheid van overheidsdiensten. Mevrouw Gerkens stelde: *«Een groot deel, ongeveer 35%, van onze bevolking, is niet of nauwelijks in staat online alle taken te verrichten die wij als overheid wel in toenemende mate van hen verwachten»*. De leden Heijnen en Schinkelshoek menen dat elektronische overheidsdiensten voor veel burgers om redenen van ouderdom, een functiebeperking of een tekort aan kennis en vaardigheden onvoldoende toegankelijk is. Zij vroegen in een motie om een actieprogramma dat ondermeer door training en voorlichting de toegankelijkheid tot de e-overheid bevordert (31 200 VII, nr. 35). Mevrouw Koşer Kaya merkte op dat de dienstverlening nog onvoldoende rekening houdt met werkende mensen. Zij refereerde daarbij aan de motie die zij daarover met de heer Van der Sande bij de behandeling van de SZW-begroting in 2006 heeft ingediend (30 800 XV, nr. 51).

Ik heb toegezegd schriftelijk op de toegankelijkheid van overheidsdiensten te zullen terugkomen. Mijn reactie treft u in deze brief aan. Deze reactie behelst nog niet de uitvoering van de door Uw Kamer aanvaarde motie Heijnen/Schinkelshoek; hierover zal ik u binnen enkele maanden informeren.

Hieronder ga ik eerst in op de problematiek rond de beperkte toegang die sommige mensen hebben tot elektronische overheidsdiensten en vervolgens op de toegang voor werkenden.

## **2. Toegankelijkheid van overheidsdiensten voor personen met beperkte functies of e-vaardigheden**

### *Onderzoek*

Uit het onderzoek «Gebruik van Nederlandse Elektronische Overheidsdiensten in 2006»<sup>1</sup> blijkt dat in 2006 ongeveer 20% van de bevolking geen computer met internet gebruikt en hier ook geen ervaring mee heeft. Van deze groep zou ongeveer 20% internet wel willen gebruiken om diensten van de overheid af te nemen. De overige 80% geeft expliciet te kennen geen internet te willen gebruiken of in elk geval niet om diensten van de overheid te gebruiken. Het aantal mensen zonder internetervaring zal in de toekomst wel afnemen (ouderen zijn oververtegenwoordigd) maar toch altijd vrij omvangrijk blijven, omdat naar schatting 10–13 procent van de bevolking (functioneel) analfabeet is.

Van degenen die wel over een PC met internet beschikken, maakt naar schatting 15% hier weinig of nooit gebruik van. De onderzoekers constateren op grond hiervan dat het potentieel voor het gebruik van elektronische overheidsdiensten in 2006 beperkt bleef tot 2/3 van de Nederlandse bevolking.

Uit het onderzoek blijkt verder dat de telefoon het meest gebruikte kanaal is en dat de website het meest genoemde voorkeurskanaal is om informatie bij de overheid te zoeken. De meeste mensen hanteren afwisselend meerdere kanalen voor hun contact met de overheid. De onderzoekers trekken uit het voorgaande de conclusie dat het internet niet gezien kan worden als een kanaal voor dienstverlening dat andere kanalen grotendeels kan vervangen. Het gebruik van traditionele kanalen zal niet verdwijnen, ook niet als iedereen over een PC met internet beschikt.

### *Meerkanalenbeleid*

Mijn beleidsuitgangspunt dat overheidsdiensten steeds via verschillende kanalen moeten worden aangeboden sluit aan bij deze bevindingen. Burgers moeten waar mogelijk vrij kunnen kiezen of zij via balie, telefoon of internet in contact treden met de overheid. Dit maakt het mogelijk dat burgers het kanaal gebruiken dat, gegeven hun vaardigheden, mogelijkheden en omstandigheden, de voorkeur heeft. Het voeren van een meerkanalenbeleid geldt niet alleen voor de Rijksoverheid maar is in de Verklaring betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid van 18 april 2006 ook afgesproken met gemeenten, provincies en waterschappen. Daarnaast is dit beginsel onderdeel van de BurgerServiceCode.

Veel basisvoorzieningen die in het kader van de elektronische overheid tot stand worden gebracht, dragen bij tot een betere dienstverlening, ongeacht via welk kanaal het contact. Dit geldt bijvoorbeeld voor de basisregisters en het Burgerservicenummer. Hiermee wordt het principe van eenmalige gegevensverstrekking gerealiseerd, ongeacht of deze gegevens via balie, telefoon, post of internet worden verstrekt. Andere basisvoorzieningen zijn specifiek gericht op verbetering van de dienstverlening via het internet. Voorbeelden hiervan zijn e-formulieren, het bedrijvenloket en MijnOverheid. Maar ook de verbetering van het telefonische kanaal heeft prioriteit. De programma's Overheid heeft Antwoord (van het Rijk) en Klant Contact Centrum (KCC, van gemeenten) realiseren een samenhangend stelsel van telefonische loketten bij gemeenten waar burgers met vragen over alle overheden terecht kunnen. Burgers zullen hierbij op termijn in elke gemeente één telefonische ingang voor alle vragen krijgen via een 14+ nummer.

---

<sup>1</sup> Prof. Dr. J.A.G.M. Van Dijk, drs. M.H.N. Hanenburg, drs W.J. Pieterse, Enschede, 2006.

Omdat de meeste mensen verschillende kanalen door elkaar gebruiken in hun contact met de overheid, is het noodzakelijk dat deze kanalen met elkaar in verbinding staan. Op basis van een tweejarig, toepassingsgericht wetenschappelijk onderzoeksprogramma, het zogeheten project «Kanalen in Balans», worden daartoe op dit moment praktische dienstverleningsconcepten ontwikkeld voor iedereen die langs verschillende kanalen contact zoekt met de overheid. In dit programma werken de ministeries EZ en BZK nauw samen met uitvoeringsorganisaties als de SVB, UWV, IB-groep, IND en de gemeenten (vertegenwoordigd via de Vereniging Directeuren Publieke Dienstverlening) Penvoerder voor deze onderzoeken is het Telematica Instituut.

Gegeven het meerkanalenbeleid is het onjuist om te stellen dat bepaalde groepen, zoals mensen zonder internet, van overheidsdiensten dreigen te worden uitgesloten. Burgers hoeven geen gebruik te maken van de elektronische snelweg voor communicatie met de overheid als ze dat niet willen of kunnen. Zij kunnen, nu en in de toekomst, ook altijd telefonisch of aan de balie bij de overheid terecht.

Daarbij moet ik wel de kanttekening maken dat het niet mogelijk is, en ook niet nodig is, om ervoor te zorgen dat alle kanalen altijd voor iedereen, ongeacht zijn of haar omstandigheden, geschikt zijn. Wel streef ik ernaar om elk kanaal zo breed mogelijk toegankelijk te maken.

#### *Toegankelijke websites*

Een belangrijke doelstelling daarbij is om de toegang tot overheidswebsites te verbeteren. Een functiebeperking, zoals slechtziendheid, mag geen beletsel zijn om via internet overheidsdiensten af te nemen.

Voor het bouwen van websites bestaan internationaal erkende afspraken in de vorm van webstandaarden. Door de Nederlandse overheid zijn deze vertaald in 125 webrichtlijnen voor een toegankelijke en kwalitatief hoogwaardige website. Het Besluit Kwaliteit Rijksoverheidswebsites schrijft sinds juni 2006 voor dat alle nieuwe websites van de Rijksoverheid dienen te voldoen aan de webrichtlijnen. De kabinetsdoelstelling is dat dit eind 2010 voor alle overheidssites geldt.

Hiertoe hebben ondertekenaars (voorzitters van het Interprovinciaal Overleg, de VNG en de Unie van Waterschappen) van het manifest «Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid» zich in april 2006 gebonden aan het doel dat ook de decentrale overheden eind 2010 voldoen aan de webrichtlijnen. Advies Overheid.nl meet het voldoen aan de webrichtlijnen met een geautomatiseerd instrument. In 2005 behaalde nog geen enkele organisatie een 100%-score. In 2006 lukte dit de gemeente Stadskanaal en het ministerie van VWS. Gemiddeld scoren de overheidswebsites in 2007 48,7% op de webrichtlijntoets.

#### *Begrijpelijke formulieren*

Burgers moeten zo veel mogelijk zelfstandig en zonder veel moeite een overheidsformulier kunnen invullen. BZK is daarom bezig met het verbeteren van formulieren. De gebruikte taal moet begrijpelijker worden en ook opmaak en structuur moeten eraan bijdragen dat het invullen eenvoudiger wordt. Vervolgens dienen de ca. 800 formulieren geschikt gemaakt te worden voor gebruik via internet. Te ingewikkelde formulieren vormen immers een van de grootste ergernissen van burgers en bedrijven in hun contact met de overheid. Door het programma e-Formulieren (EZ en BZK) worden in samenwerking met EGEM, e-provincies en het Waterschapshuis gestandaardiseerde formulieren opgesteld. Het gaat hierbij om formulieren voor klachten, verzoeken, meldingen, bezwaarschriften, kwijtscheldingen, subsidieaanvragen, vergunningen en ontheffingen. Op dit moment is de actuele stand van zaken dat 128 gemeenten hun formulieren begrijpelijk en «e-proof» hebben gemaakt en dat nog eens 43

gemeenten aan het eind van het ontwikkelproces zitten. De formulieren worden gekoppeld aan DigiD, zodat ze ook elektronisch kunnen worden ondertekend. Op termijn worden de e-formulieren ook gekoppeld aan de basisregistraties. Deze koppeling maakt o.a. de eenmalige gegevensverstrekking mogelijk, waarbij de velden met persoonlijke informatie automatisch door de computer worden ingevuld.

#### *Voorlichting en vergroting van e-vaardigheden*

Uit het hierboven aangehaalde onderzoek blijkt dat veel mensen zonder internetervaring expliciet aangeven het internet ook niet te willen gebruiken voor contact met de overheid. Er is echter ook een groep die wel de wens heeft om internetdiensten af te nemen, maar die niet over de vereiste kennis of vaardigheden beschikt. In de motie van de leden Heijnen/Schinkelshoek wordt om een actieprogramma gevraagd om de toegankelijkheid tot de e-overheid voor bepaalde doelgroepen te bevorderen, onder meer door training en voorlichting op het gebied van e-vaardigheden. Zoals in het begin van deze brief is aangegeven, zal ik binnen enkele maanden op deze door Uw Kamer aanvaarde motie reageren.

### **3. Toegankelijkheid voor werkenden**

Om arbeidsparticipatie te bevorderen moeten belemmeringen in het combineren van arbeid- en zorgtaken zo veel mogelijk worden weggenomen. Daartoe behoort ook dat werkenden zoveel mogelijk gebruik moeten kunnen maken van overheidsdiensten zonder daarvoor vrijaf te moeten nemen.

Ook hier is de oplossing vooral gelegen in het meerkanalenbeleid. Het afnemen van overheidsdiensten via internet kan 24 uur per dag en 7 dagen per week. Ook telefonische contacten met de overheid zijn in de regel goed te combineren met het verrichten van werk.

Voor forenzen is het makkelijk als baliegebonden diensten niet alleen kunnen worden afgenomen in de woongemeente, maar ook in de gemeente waarin men werkzaam is. Om die reden werk ik aan het plaatsonafhankelijk maken van het aanvragen van reisdocumenten. Dit houdt in dat burgers in een andere gemeente dan waar zij als ingezetene in de basisadministratie staan ingeschreven een reisdocument kunnen aanvragen en verstrekt kunnen krijgen. Met plaatsonafhankelijke dienstverlening moet de betrokkene even vaak naar een gemeentelijke instantie, maar die tijd die hiervoor nodig is wordt verkort. Hiervoor moet nu nog een aantal noodzakelijke voorwaarden worden gerealiseerd. Deze vorm van dienstverlening hangt nauw samen met de modernisering van de GBA, de aanpassing van de Wet GBA, de aanpassing van de Paspoortwet en de realisatie van de online raadpleegbare reisdocumentenadministratie (ORRA)<sup>1</sup>.

Ook loopt er een pilot bij de gemeente Zoetermeer, waar het aanvragen van reisdocumenten en het verkopen van GBA-uittreksels wordt uitbesteed aan Postkantoren BV. Zo zijn burgers niet alleen afhankelijk van de openingstijden van gemeenteloketten. Deze pilot wordt eind 2008 geëvalueerd. Daarnaast ben ik op 2 januari 2008 gestart met een proef waarbij Nederlanders die in de Duitse grensstreek wonen in Enschede hun reisdocumenten kunnen aanvragen. Voor de groeiende groep Nederlanders die net over de grens in Duitsland wonen, is dit een flinke tijdsbesparing. Als de proef slaagt, wordt de verstrekking in Enschede permanent en worden mogelijk ook andere grensgemeenten aangewezen.

Met name rond diensten die alleen via een balie kunnen worden afgenomen zou een behoefte aan ruimere openingstijden kunnen bestaan. Op

---

<sup>1</sup> TK 2007–2008, 31 324, nr. 1–3.

dit moment breng ik samen met het ministerie van OC&W het aanbod en de vraag naar handiger openingstijden in kaart.

Het aanbod brengen wij in kaart door middel van een «fleximeting» bij 24 gemeenten, verspreid over het land en verschillend van grootte.

Deze fleximeting brengt niet alleen de (handige) openingstijden van overheidsloketten in kaart. De meting richt zich ook op dienstverleners in den brede, zoals zorginstellingen, kinderopvang, banken en winkels. De uitkomst van de fleximeting geeft een beeld van het zeven tot zeven (7-7) beleid in de 24 gemeenten.

Naast het in kaart brengen van het aanbod, bieden we 24 gemeenten ook ondersteuning om de vraag van burgers in kaart te brengen door middel van een burgerraadpleging. Het gaat hierbij om een inventarisatie van de tevredenheid van de burgers over de mogelijkheden die er nu al zijn. Door het aanbod en de vraag naar openingstijden van dienstverleners in kaart te brengen, kunnen de wensen van burgers concreet gekoppeld worden aan verbeterpunten in de situatie per gemeente.

Uiteindelijk zal het resultaat van het onderzoek een maatwerkadvies zijn voor de 24 onderzochte gemeenten. Uit deze resultaten zullen algemene trends en knelpunten geformuleerd worden, die op een grotere bijeenkomst aan andere gemeenten gepresenteerd zullen worden. Het doel van de bijeenkomst is om andere gemeenten enthousiast te krijgen om te kijken of de trends en knelpunten ook in hun gemeente spelen.

In 2007 is de aanpak van de Fleximeter al getest bij 4 gemeenten. Geconcludeerd wordt dat gemeenten door de meting uitgedaagd worden zich actief in te zetten voor verbetering van de dienstverlening in de eigen gemeente. Niet alleen door verbeteringen aan het eigen gemeenteloket aan te brengen, maar ook door een gesprek aan te gaan met andere relevante dienstverleners over verruiming van hun openingstijden. Inmiddels is er een Koplopersprogramma opgericht voor gemeenten die al aan de slag zijn gegaan om handiger openingstijden te bewerkstelligen. Met deze aanpak zullen we in beeld brengen welke obstakels koplopers tegenkomen, zodat deze obstakels kunnen worden weggenomen.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,  
A. Th. B. Bijleveld-Schouten