

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

1984

Vragen van het lid **Oosenbrug** (PvdA) aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *het bericht dat senioren de digitalisering van de overheid te snel vinden gaan* (ingezonden 3 maart 2016).

Antwoord van Minister **Plasterk** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 23 maart 2016).

Vraag 1

Kent u het bericht dat senioren de digitalisering van de overheid te snel vinden gaan?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Bent u het er mee eens dat overheidsdiensten voor iedereen toegankelijk moeten zijn, ook voor mensen die niet beschikken over internet, of niet vaardig zijn met internet?

Antwoord 2

Ik ben het er mee eens dat de overheid toegankelijk moet zijn voor mensen die zelfstandig kunnen en mogen handelen. Voor degenen die dat niet kunnen of mogen – zoals kinderen of mensen die onder curatele staan – moet de overheid toegankelijk zijn voor hun belangenbehartigers. Overigens blijkt de groep ouderen die niet over internet beschikt flink af te nemen. De Unie KBO gaat bij hun berekening uit van 1,2 miljoen 65+»ers die geen toegang hebben tot internet. Dat is gebaseerd op de cijfers van het CBS uit 2013. Het CBS komt in 2015 tot 692.270 65+»ers. Dit is een sterke afname.

Vraag 3

Kunt u aangeven welke maatregelen u gaat nemen om de algemene toegankelijkheid van overheidsdiensten te waarborgen, ook voor senioren en anderen die niet vaardig zijn met het internet of niet over internet beschikken?

¹ <http://www.binnenlandsbestuur.nl/digitaal/nieuws/senioren-vinden-digitalisering-overheid-te-snel.9521802.lynkx?mt=FfLP8ugWOAONiqm3bqdd6g&vk=f17W0JP2dJnbyrtiBvkOg&pub=1002>

Antwoord 3

De verantwoordelijkheid voor de toegankelijkheid van diensten en informatie ligt bij de desbetreffende overheidsorganisaties. Het beleid dat via het programma Digitaal 2017 wordt uitgedragen, is dat er speciale aandacht moet zijn voor mensen die niet mee kunnen komen met de digitalisering, bijvoorbeeld door het behouden van alternatieve communicatiekanalen.

Overheidsorganisaties hebben veel aandacht voor de toegankelijkheid van (digitale) overheidsdiensten. Zij doen vaak gebruikersonderzoek. Via dit klantonderzoek onder burgers en bedrijven worden verbeteringsuggesties gevraagd. Hiervoor zijn diverse manieren van klantonderzoek voorhanden, zoals de Net Promoter Score voor de Publieke Sector of usability testen bij online diensten. Verbetering van voorzieningen vindt mede plaats op basis van dergelijk onderzoek.

Door netwerken voor professionals als Gebruiker Centraal en het Kennis Centrum Dienstverlening (KING) worden professionals gestimuleerd klant- en gebruikersonderzoeken te doen en processen klantvriendelijker in te richten. Het programma Digitaal 2017 levert input en ondersteuning voor deze netwerken van professionals.

Websites van de overheid moeten voldoen aan de open standaard webrichtlijnen. Daarmee wordt het digitale contact met de overheid ook gemakkelijker. De webrichtlijnen bevatten richtlijnen voor techniek onafhankelijke toegankelijkheid voor websites. Ze moeten daarmee goed werken op diverse apparaten zoals tablets, smartphones en hulpapparatuur. Webgebaseerde mobile applicaties ofwel *web apps* vallen onder de werkingssfeer van deze internationale standaard, geadopteerd als de Europese standaard EN 301 549 en in de nationale standaard webrichtlijnen. Digitaal 2017 heeft ondersteunend instrumentarium laten ontwikkelen in de vorm van de monitor «Gewoon Toegankelijk» die ruim 900 websites van de overheid automatisch toetst op criteria voor toegankelijkheid en gerichte feedback geeft om fouten te herstellen en te voorkomen. In het wetsvoorstel voor de Gemeenschappelijke Digitale Infrastructuur dat nu in voorbereiding is, wordt voor overheidsorganisaties een verplichting opgenomen om deze webrichtlijnen na te leven. Voor mensen die niet vaardig zijn of niet over internet beschikken, zijn er de volgende mogelijkheden. Voor het (digitaal) zaken laten doen door een ander is er de mogelijkheid van DigiD machtigen. Voor het zoeken en vinden van hulp bij het gebruik van digitale overheidsdiensten zijn er verschillende (lokale) mogelijkheden, zoals bijvoorbeeld de i-shops in Den Haag of de spreekuren in bibliotheken.

Voor mensen die zelf digivaardiger willen worden is het Digitaal Hulpplein in het leven geroepen, waarmee het makkelijker wordt om een cursus op maat te vinden.

Door het convenant dat de Belastingdienst met de Koninklijke Bibliotheek heeft gesloten krijgen mensen via 800 openbare bibliotheken de beschikking over gratis gebruik van computers met internet en printfaciliteiten, en over de mogelijkheid daar kosteloos digivaardigheidscursussen te volgen. Daarnaast wordt op basis van dit convenant toegewerkt naar een netwerk van uiteindelijk 150 vestigingen in 2018 waar hulp bij het doen van aangifte zal worden geboden door maatschappelijk dienstverleners.

Het is de lijn van alle overheidsorganisaties dat – waar nodig – een alternatief kanaal beschikbaar is voor mensen die niet over middelen voor digitale communicatie beschikken, of die niet digivaardig zijn.

Vraag 4

Welke alternatieven bestaan er op dit moment, voor burgers die niet over internet beschikken of niet vaardig zijn met internet om met de overheid te communiceren, naast de digitale overheidsdiensten?

Antwoord 4

Zie ook het antwoord op vraag 3. Veel overheidsorganisaties hebben digitale dienstverlening toegevoegd aan de traditionele vormen van dienstverlening en zullen die kanalen nog geruime tijd gebruiken. De overheidsorganisaties die het digitale kanaal als preferent kanaal hebben, hanteren veelal het click-call-face principe. Hierbij is het eerste contact digitaal, vervolgens is een informatienummer beschikbaar en indien nodig vindt persoonlijk contact plaats.

Vraag 5

Blijven deze alternatieven voor minder digitaal vaardige burgers beschikbaar? Zo ja, blijven deze alternatieven permanent beschikbaar? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5

Hoe overheidsorganisaties omgaan met alternatieve kanalen is de verantwoordelijkheid van de desbetreffende organisaties. Uiteraard dienen er alternatieven te zijn voor de mensen die tijdelijk of blijvend niet in staat zijn zelf te communiceren met de overheid of die de middelen niet hebben om thuis zelf digitaal zaken te doen.

Vraag 6

Bent u het er mee eens dat digitale overheidsdiensten bruikbaar moeten zijn voor minder digitaal vaardige burgers, voordat burgers exclusief van digitale overheidsdiensten gebruik kunnen maken om hun zaken met de overheid te regelen? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 6

Zie het antwoord op vraag 2, 3 en 4.

Vraag 7

Kunt u aangeven op welke wijze de Kamer geïnformeerd wordt over de borging van algemene toegankelijkheid van alle overheidsdiensten?

Antwoord 7

Overheidsorganisaties zijn zelf verantwoordelijk voor het regelen van de toegankelijkheid van hun informatie en diensten. U wordt in het kader van het programma Digitaal 2017 regelmatig geïnformeerd over de ontwikkelingen op het terrein van digitale dienstverlening. Verder wordt uw Kamer – na de ratificatie van het VN verdrag inzake de rechten van mensen met een handicap – regelmatig op de hoogte gesteld van de voortgang van de implementatie van het Verdrag door de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Vraag 8

Hoe gaat u de motie Van Toorenburg/Oosenbrug over het bieden van alternatieven voor digitale diensten uitvoeren?²

Antwoord 8

Ik heb de motie beantwoord in de Voortgangsrapportage Digitaal 2017 (Kamerstuk 26 643, nr. 381). Zie ook het antwoord onder vraag 3, 4 en 5.

² Kamerstuk 34 300 VII, nr. 33