

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

2421

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 4 april 2016).

Antwoord van Minister **Plasterk** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 28 april 2016)

Vraag 1

Herinnert u zich uw antwoorden op eerdere vragen over het bericht dat senioren de digitalisering van de overheid te snel vinden gaan?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Kent u het bericht dat senioren de digitalisering van de overheid te snel vinden gaan?²

Antwoord 2

Ja, daar gingen voornoemde vragen over.

Vraag 3

Hoeveel senioren beschikken over internet en zijn zodanig digitaal vaardig dat zij zelfstandig gebruik kunnen maken van digitale overheidsdiensten? Hoe gaat u er in de toekomst voor zorgen dat de groep van burgers, die niet beschikken over internet, of niet vaardig zijn met internet, nog verder afneemt? Hoe gaat u ervoor zorgen dat burgers die al gebruik maken van het internet ook de ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening door de overheid kunnen bijbenen?

Antwoord 3

Het aantal mensen ouder dan 65 jaar dat geen toegang heeft tot internet, neemt snel af. Volgens de gegevens van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) hebben in 2013 acht op de tien 65- tot 75-jarigen aangegeven

¹ Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2015–2016, nr. 1984

² <http://www.binnenlandsbestuur.nl/digitaal/nieuws/senioren-vinden-digitalisering-overheid-te-snel.9521802.lynkx?mt=y43z5oIIGBhDlGwKPObqAg&vk=f17W0JP2dJnbybrtiBvkOg&pub=1002>

wel eens gebruik te hebben gemaakt van het internet, ruim twee keer zo veel als in 2005. 76% had daar in de afgelopen 3 maanden gebruik van gemaakt. In 2015 heeft 91% van de mensen tussen de 65 en 75 jaar toegang tot internet. Van de 75+ers is dat 58%, hetgeen voor deze groep een fikse toename is in vergelijking tot 2014. Toen had 49% toegang tot internet. Hoeveel mensen digivaardig zijn, is niet eenvoudig te bepalen. Dat hangt af van de definitie van digivaardigheid. Het is wel in te schatten (zie ook het antwoord op vraag. Zo zien we een afname van het aantal aangiften van ouderen dat de Belastingdienst op papier ontvangt. Over het belastingjaar 2014 heeft de Belastingdienst van de 71+ers 86.530 papieren aangiftebiljetten ontvangen. In 2011 waren dat er nog 124.880.

Voor de antwoorden op de vragen over het kunnen bijbenen van de digitale dienstverlening verwijs ik naar de antwoorden op de vragen die door u zijn gesteld op 3 maart jongstleden en door mij beantwoord op 21 maart jongstleden³. Hierin noem ik onder meer de mogelijkheid voor mensen die zelf digivaardiger willen worden om een cursus te zoeken via het Digitaal Hulpplein. Het Digitaal Hulpplein wordt momenteel geëvalueerd en op grond van de evaluatie kijk ik naar verdere stappen.

Daarnaast heb ik de Unie KBO, Seniorweb en de Stichting Digisterker in 2015 een subsidie verstrekt met het doel hun vrijwilligers te instrueren om andere mensen te helpen digitaal zaken te doen met de overheid. In 2015 zijn in totaal 518 voorlichters geschoold in 18 bijeenkomsten, verspreid over het hele land. Ik verwacht dat deze vrijwilligers hun kennis en kunde inzetten om anderen te helpen. Het door hen ontwikkelde instrumentarium is beschikbaar voor andere (vrijwilligers-)organisaties.

Ook andere departementen hebben een verantwoordelijkheid bij het bevorderen van digitale vaardigheden. Het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap werkt aan een regeling ten behoeve van het stimuleren van taal- en digivaardigheden in het kader van het actieprogramma Tel mee met Taal⁴. In dat kader worden mensen die moeite hebben met taal bij de intake indien nodig verwezen naar een cursus digivaardigheid, omdat taalcursussen digitaal kunnen worden aangeboden.

Overigens vragen veel mensen die niet zelfredzaam zijn, hulp in hun directe omgeving bij het zaken doen met de overheid. Dat is met het digitaal zaken doen niet anders dan voor het zaken doen op papier. Uit onderzoek in de gemeente Utrecht blijkt dat zo'n 50% van de inwoners ondersteuning biedt⁵.

Vraag 4

Deelt u de mening dat «toegang hebben tot het internet» niet als norm mag gelden voor het om kunnen gaan met digitale overheidsdiensten? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4

Ik deel de mening dat alleen het hebben van toegang tot internet niet voldoende is om met digitale dienstverlening om te kunnen gaan. Toegang tot internet is daarom maar één van de indicatoren waaruit we kunnen afleiden of mensen kunnen omgaan met digitale overheidsdiensten. Om die reden gebruikt het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) – naast deze indicator – ook het bezit van apparatuur zoals een laptop, tablet of smartphone, de plaats waar het internetgebruik heeft plaatsgevonden, de frequentie, informatie zoeken, mailgebruik, berichten en documenten plaatsen, uitwisselen van bestanden, producten kopen et cetera. Deze indicatoren samen geven een goede inschatting van de vaardigheden van mensen. Ook de nieuwe Digimeter op het Digitaal Hulpplein geeft op die manier een indruk hoe iemand scoort op digivaardigheid, hoe het dus staat met de vaardigheid om te gaan met digitale diensten en welke cursus voor iemand passend is om de vaardigheid te verbeteren.

³ Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2015–2016, nr. 1984.

⁴ Kamerstuk 28 760, nr. 53)

⁵ Utrechters digivaardig? Analyse van de digitale participatie van Utrechters. Gemeente Utrecht, afdeling Onderzoek, april 2015.

Vraag 5

Als er vanuit overheidsorganisaties gebruikersonderzoek wordt gedaan naar de digitale dienstverlening, zoals de Net Promoter Score voor de Publieke Sector of usability testen bij online diensten, hoe worden dan senioren en anderen die niet vaardig zijn met het internet of niet over internet beschikken meegenomen in dit onderzoek?

Antwoord 5

Dat bepaalt de desbetreffende organisatie zelf. Idealiter wordt bijvoorbeeld tijdens een usability test gekeken naar het gedrag van verschillende mensen, dus ook met mensen die niet zo vaardig zijn met moderne media. Dat gebeurt vaak op de locatie van de desbetreffende organisatie of in een onderzoeksomgeving. Zo organiseert Logius tweemaal per jaar gebruikersonderzoek in een labomgeving met willekeurig geselecteerde burgers. Ook wordt in 2016 begonnen met twee maal per jaar een gebruikerspanel MijnOverheid te organiseren waar vertegenwoordigers van belangorganisaties vertegenwoordigd zijn. Klanttevredenheidsonderzoeken zijn op verschillende manieren uit te voeren, ook op papier of telefonisch. Ook of en hoe zij dat doen bepalen de organisaties zelf.

Vraag 6

In hoeveel gemeenten is het voor mensen die moeite hebben met digitale dienstverlening (ouderen, laaggeletterden, of personen die minder vaardig zijn met administratieve processen) mogelijk om hulp te krijgen bij het gebruik van digitale overheidsdiensten, zoals i-shops en spreekuren in bibliotheken? Hoeveel gebruik wordt er van deze diensten gemaakt? Worden deze diensten volgens u in voldoende mate aangeboden? Zo ja, waarom? Zo nee, wat gaat u doen om ervoor te zorgen dat deze diensten breder beschikbaar worden gemaakt?

Antwoord 6

Dit is niet gemeten. De ontwikkelingen zijn daarvoor te recent en iedere gemeente organiseert hulp en ondersteuning op de eigen manier. Iedere organisatie is zelf verantwoordelijk voor de toegankelijkheid voor verschillende groepen en kiest daarbij welk kanaal daarvoor geschikt is. Zie ook de antwoorden op vraag 3 en vraag 8.

Vraag 7

Hoeveel gebruik wordt er gemaakt van het Digitale Hulpplein? Is dit volgens u voldoende? Zo ja, waarom? Zo nee, wat gaat u doen om ervoor te zorgen dat meer mensen gebruik maken van het Digitale Hulpplein? Wordt er ook gebruik gemaakt van het Digitale Hulpplein door burgers die helemaal niet vaardig zijn met internet of niet beschikken over internet, of worden enkel de burgers bereikt die het Digitale Hulpplein online weten te vinden?

Antwoord 7

Om een indicatie te geven: van 22 februari tot 22 maart jongstleden is het Digitaal Hulpplein 1.384 keer bezocht door 1.117 gebruikers. In de periode van de lancering op 16 december 2014 tot april 2016 hebben 16.364 mensen de website bezocht. Of dat voldoende is, hangt af van de rol die het Digitaal Hulpplein heeft in het totaal van mogelijkheden die mensen hebben om hulp te vinden voor de vragen die zij hebben. Het Hulpplein is er voor de verwijzing naar cursusmogelijkheden. Of het Hulpplein voldoet, is onderdeel van de evaluatie. Het rapport wordt voor de zomer verwacht. De initiatiefnemers hebben hun best gedaan om het Digitaal Hulpplein op de kaart te zetten. Na de start van het Digitaal Hulpplein hebben er drie huis-aan-huis campagnes plaatsgevonden (december 2014, maart 2015, november 2015). Recent is nog aandacht besteed aan het Digitaal Hulpplein in de Get Online Week (de week van 14 maart jl.). Vanuit het ECP (het platform voor de i-samenleving dat het Digitaal Hulpplein beheert) is een persbericht uitgegaan en bij de opening van de week is er aandacht aan besteed. Ook in die week is er een campagne geweest in huis-aan-huisbladen. Deze campagnes resulteerden in een duidelijke stijging van het aantal bezoekers (drie keer zo veel als buiten de campagneperiodes). De achtergrond van de bezoekers is op basis van de websitestatistieken moeilijk te achterhalen. De ingevulde digimeters geven weer dat de meeste

bezoekers die de digimeter invullen het niveau «handig» en «vaardig» behalen (69 beginner, 944 handig, 1.873 vaardig).

Het Hulpplein is eigenlijk bedoeld voor intermediairs. Vanaf de start van het Digitaal Hulpplein is onder meer aan bibliotheken en het UWV gevraagd om door te verwijzen via het Digitaal Hulpplein wanneer zij in contact komen met mensen die moeite hebben met de digitale samenleving. Zij kunnen samen met degene die om hulp komt vragen de test op de website afnemen of verwijzen naar telefonische hulp door de Stichting Lezen en Schrijven. In de campagnes is overigens ook het publiek gevraagd om alert te zijn op mensen in de omgeving die niet digivaardig zijn en hen bijvoorbeeld via het Digitaal Hulpplein verder te helpen.

Of het instrument voldoet en wat er eventueel nodig is aan aanvullende acties, zal blijken uit de evaluatie.

Vraag 8

Bij hoeveel overheidsorganisaties is digitale dienstverlening op dit moment het preferente kanaal? Wanneer het click-call-face principe gehanteerd wordt, op welke wijze kunnen mensen die niet digitaal vaardig zijn dan het informatienummer vinden en, indien nodig, een afspraak maken voor persoonlijk contact? Hoe gaat u ervoor zorgen dat dit telefoonnummer makkelijk vindbaar blijft voor burgers die niet vaardig zijn met het internet of niet over internet beschikken?

Antwoord 8

Bij hoeveel overheidsorganisaties het digitale kanaal de voorkeur heeft is niet bekend. Het is de verantwoordelijkheid van de desbetreffende overheidsorganisaties om vindbaar en bereikbaar te zijn en daarover te communiceren. Dat is ook het geval wanneer organisaties andere kanalen gebruiken dan het digitale kanaal.

BZK volgt de ontwikkeling van het gebruik van de verschillende kanalen. Uit onderzoek naar de Kwaliteit van overheidsdienstverlening⁶ blijkt de telefoon over het algemeen nog steeds het preferente kanaal te zijn. Maar het gebruik van de fysieke kanalen neemt wel af. Het gebruik van de balie daalde sinds 2008 van 57 naar 45%, de telefoon van 58 naar 50%. Tegenover de afname van het gebruik van en voorkeur voor de fysieke kanalen staat een toename van het gebruik van e-mail als contactkanaal. E-mail wordt dit jaar voor het eerst het vaakst als voorkeurkanaal genoemd (toename van 18 naar 25%). Het gebruiksandeel voor de website staat al drie jaar op 26%, waarmee het sinds 2009 niet gegroeid is.

Twee concrete voorbeelden:

- Bij Informatie rijksoverheid is de verhouding telefoon en mail al jaren vrij stabiel: 2/3 telefoon en 1/3 mailberichten (via het informatienummer 1400 zijn in 2010 216.732 contacten geweest en in 2015 246.671 contacten. Mail betreft in 2010 70.114 contacten en in 2015 83.633 contacten). Er is ook de mogelijkheid van webcare via Twitter (@rijksoverheid. (In 2015 betrof dat 7.136 tweets).
- De Belastingdienst verwacht dat dit jaar 98% van de aangiften digitaal wordt ingezonden.

In de afgelopen jaren is stevig geïnvesteerd in de bereikbaarheid van overheidsorganisaties en de kwaliteit van dienstverlening. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) beheren het project Antwoord ©, een project uit 2005 waarbij gestreefd is naar een herkenbaar loket voor de overheid. Uit dit project is het 1400 nummer voor de rijksoverheid en het 14+netnummer voor gemeenten ontstaan. Door de combinatie van 14 en het netnummer van de gemeente (bv. 14030 of 14070) wordt contact gemaakt met het KlantContact-Centrum (KCC) van de desbetreffende gemeente. Gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor het communiceren van dit telefoonnummer via bijvoorbeeld lokale media en/of hun website.

Ik heb verder in de kwaliteit en bereikbaarheid van de gemeentelijke dienstverlening

⁶ De kwaliteit van de overheidsdienstverlening 2015, I&O research, februari 2016. In opdracht van Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Ministerie van Economische Zaken.

geïnvesteed door subsidie aan het Kenniscentrum Dienstverlening van VNG/KING. Het Kenniscentrum Dienstverlening geeft ondersteuning aan gemeenten met hulp en informatie over onder andere klantreizen (de manier waarop mensen aan de juiste informatie komen), klantcontact en digitale dienstverlening.

Vraag 9

Kunt u aangeven wanneer u de structuur die voortkomt uit de kabinetsdoelstelling Digitaal 2017 gaat evalueren?

Antwoord 9

De kabinetsdoelstelling Digitaal 2017 betreft de mogelijkheid voor burgers en bedrijven om digitaal zaken te doen met de overheid. Ik veronderstel dat u met «structuur» doelt op het totaal aan mogelijkheden voor mensen om hulp te vinden. Om de mensen op weg te helpen die niet digivaardig zijn, is het Digitaal Hulpplein in het leven geroepen. Dat Hulpplein moet een aanvulling zijn op de hulp die er van oudsher al is voor mensen die ook in de papieren wereld moeilijk mee kunnen komen. Om te kunnen bezien of dit voldoende is, wordt bij de voornoemde evaluatie van het Digitaal Hulpplein de positie van het Digitaal Hulpplein in het totaal van de hulpmogelijkheden bezien. Zo wordt onder meer gekeken naar de relatie met Regelhulp.nl dat op het terrein van werk, zorg en welzijn toegang tot hulpmogelijkheden biedt en naar de ondersteuning die er van oudsher altijd al is geweest voor mensen die moeite hebben met papieren communicatie.