

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

1105

Vragen van het lid **Özütok** (GroenLinks) aan de Minister en Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *het bericht «Meer gemeenten ruilen e-mail om voor online formulier»* (ingezonden 16 januari 2018).

Antwoord van Staatssecretaris **Knops** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 8 februari 2018).

Vraag 1

Kent u het bericht «Meer gemeenten ruilen e-mail om voor online formulier»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Hoe beoordeelt u het feit dat steeds meer gemeenten digitaal alleen nog via een online formulier bereikbaar zijn?

Antwoord 2

Veel bedrijven, instellingen en overheidsorganisaties bieden op hun website een algemeen contactformulier aan. Dit is een blanco webformulier waarin vrij tekst kan worden ingevoerd. Het voordeel van een contactformulier boven het gebruik van e-mail is dat in een contactformulier contextuele vragen worden gesteld waarvan de antwoorden eraan bijdragen dat de gestelde vraag snel en goed kan worden afgehandeld. Het gaat daarbij om gegevens als onderwerp, telefoonnummer, adres e.d. Het vervangen van een e-mailadres door een contactformulier hoeft dan ook geen afbreuk te doen aan de bereikbaarheid. Dan moet echter wel aan bepaalde voorwaarden worden voldaan. Zo moet het formulier voldoende ruimte bieden om een tekst van enige omvang in te voeren, moet het mogelijk zijn om bijlagen bij te voegen, en dient de gebruiker niet te worden verplicht om vragen te beantwoorden die voor de afhandeling van het verzoek niet noodzakelijk zijn.

¹ http://www.binnenlandsbestuur.nl/bestuur-en-organisatie/nieuws/meer-gemeenten-ruilen-e-mail-om-voor-online.9578364.lynkx?utm_source=NB_BB_bb20180110_dagelijks_woensdag&utm_medium=email&utm_term=&utm_content=&utm_campaign=10-01-2018&mt=uyl+VWNyZpnciWo8MfpY7QA&vk=f17W0JP2dJnbybrtiBvkOg&pub=1002&io_utm_social=newsletter

Het signaal dat contactformulieren deze ruimte in de praktijk soms niet blijken te bieden neem ik serieus. Gemeenten hebben over het algemeen een multi-middelenstrategie waarin bewuste keuzes worden gemaakt op basis van klantervaring en efficiënte werkprocessen. De bevindingen uit het onderzoek «Bereikbaarheid Gemeenten» van Wij Verdienen Beter zal ik dan ook meenemen bij de verdere vorming van de brede agenda digitalisering van het openbaar bestuur. In het kader hiervan worden overheidsbreed gesprekken gevoerd waarbij wij deze resultaten ook zullen meenemen.

Vraag 3

Deelt u de mening dat (digitale) toegankelijkheid van overheden van groot belang is? Zo ja, hoe kan voorkomen worden dat de toegankelijkheid afneemt bij het gebruik van online formulieren?

Antwoord 3

De toegankelijkheid van overheden is uitermate belangrijk. In het antwoord op vraag 2 heb ik aangegeven dat het gebruik van online formulieren de toegankelijkheid zelfs kan vergroten, mits aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan.

Vraag 4

Denkt u dat onpersoonlijke digitale formulieren voor burgers drempelverhogend werken bij het in contact komen met de overheid?

Antwoord 4

Zie het antwoord op de vragen 2 en 3.

Vraag 5

Hoe beoordeelt u het feit dat sommige gemeenten overbodige persoonsgegevens vragen aan burgers die de gemeente digitaal willen benaderen? Hoe past dit in het streven van het kabinet om bijvoorbeeld onnodige geslachtsregistratie zoveel mogelijk te beperken?

Antwoord 5

Op grond van de privacywetgeving mogen gemeenten niet meer persoonsgegevens van burgers vragen dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verzameld. Afhankelijk van de aard en het onderwerp van het contact kan het noodzakelijk zijn om meer of minder persoonsgegevens te verwerken. Het is aan de gemeente om de noodzaak te onderbouwen en de verwerking van persoonsgegevens te verantwoorden.

Het kabinet is in contact met onder meer de Vereniging Nederlandse Gemeenten en de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken om gemeentelijk beleid dat erop is gericht om de verplichte vermelding van het geslacht op formulieren zoveel mogelijk te beperken landelijk te stimuleren. Ik verwijs hierbij naar de Kamerbrief van de ministers van VenJ en OCW van 23 december 2016 (Kamerstuk 27 859, nr. 99, p. 10–11).

Vraag 6

Deelt u de mening dat personen zonder Burgerservicenummer of DigiD (expats en vluchtelingen) overheden digitaal moeten kunnen benaderen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, bent u bereid om de overheden die dit onmogelijk maken hierop aan te spreken?

Antwoord 6

Ik ben van mening dat iedereen de overheid digitaal moet kunnen benaderen. Een aanspraak op digitale communicatie met de overheid zal in de Algemene wet bestuursrecht worden opgenomen. Ook de brede beschikbaarheid van elektronische identificatiemiddelen om overheidsdiensten te ontsluiten is een doelstelling van dit kabinet. Op grond van de komende Wet digitale overheid zal in dit verband (interbestuurlijk) toezicht worden ingericht.

Vraag 7

Bent u bereid om met gemeenten, provincies en waterschappen in overleg te treden om met hen de toegankelijkheid van digitale bereikbaarheid van overheden te bespreken? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 7

Ik ben uiteraard graag bereid om dit onderwerp te bespreken met de koepels van gemeenten provincies en waterschappen.