

Aan de leden Vaste Tweede Kamer Commissie
van Binnenlandse Zaken
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Den Haag, 24 oktober 2018

Betreft: Algemeen Overleg digitale overheid
Referentie: LCR TK/18-0078/GM/PL/ER

Geachte dames en heren,

Op 31 oktober 2018 heeft u een Algemeen Overleg met de staatssecretaris van BZK over digitale overheid.

Veel burgers zijn 'digivaardig'. Voor hen biedt digitale communicatietechnologie een verbetering van de mogelijkheden om informatie uit te wisselen en de dienstverlening en toegankelijkheid van de overheid te verbeteren. Echter, bij digivaardigheid wordt een aantal nogal rooskleurige veronderstellingen gedaan ten aanzien van ICT-vaardigheden, competenties en digitale infrastructuur. Zo heeft een aanzienlijke groep geen PC of tablet en zijn zij daardoor afhankelijk van hun omgeving waarin mensen wel beschikken over deze infrastructuur.

Door het ontbreken van deze infrastructuur en/of het ontbreken van vaardigheden (al of niet als gevolg van een beperking) kunnen zij niet rechtstreeks contact onderhouden met instanties. De digitale snelweg zal voor sommige groepen onbegaanbaar blijven. Hierdoor zien wij een tweedeling in de maatschappij. Zij die toegang hebben tot ICT en zij die dat niet hebben.

Het eenzijdig doorontwikkelen van de digitale dienstverlening leidt ertoe dat een deel van de burgers hun zelfredzaamheid verliest. Zij worden afhankelijk van kinderen, familie, vrienden of bureaus voor noodzakelijke contacten met hun gemeente of uitvoeringsorganisaties. Er wordt gezegd dat er ook via brief, telefoon en loket contact mogelijk moet blijven. Maar er zijn al gemeenten die aanvragen voor hulp alleen digitaal accepteren. Burgers die niet of onvoldoende digivaardig zijn worden gedwongen om anderen te machtigen om allerlei zaken voor hen te regelen.

We waarschuwen momenteel ouderen in spotjes om hun bankpassen en burger servicenummer (BSN) niet af te geven aan kinderen, familie of hulpverleners om zo financieel misbruik te voorkomen. En tegelijkertijd vragen we hen om anderen te machtigen om digitaal zaken voor hen te regelen en daarmee ook toegang geven tot hun persoonlijke en financiële gegevens.

Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief of redzaamheid.(2017) WRR.

Digivaardigheden en leesvaardigheid zijn niet vanzelfsprekend. Het is goed dat de overheid inzet op scholing maar we moeten ons wel realiseren dat niet iedereen deze vaardigheden kan verwerven. Daarom moet een alternatief beschikbaar blijven om gegevens uit te wisselen en te communiceren met de overheid. Waarbij we ons ook realiseren dat ingewikkelde formulieren en brieven niet alleen een drempel zijn op het internet maar ook op papier. Bij het ontwikkelen van formulieren en gegevensuitwisseling moet een realistische perspectief op zelfredzaamheid het uitgangspunt zijn.

Ambitie en doelstellingen

De Landelijke Cliëntenraad (LCR) onderschrijft de ambities van de overheid, het contact van de burgers en ondernemers met de overheid kan slimmer, toegankelijker en persoonlijker, maar zet wel vraagtekens bij wat het voor burgers kan betekenen.

Wij vinden dat er ook een doelstelling moet worden ontworpen voor mensen die niet mee kunnen komen op de digitale snelweg. In het VN-verdrag wordt gesproken over 'supported decisionmaking' oftewel ondersteunende besluitvorming. Dit betekent dat de beslissing blijft liggen bij de mensen die niet mee kunnen komen maar dat de informatie toegankelijk gemaakt moet worden om een juiste beslissing te nemen. Het machtigen van personen die wel toegang kunnen krijgen tot de digitale snelweg is dus in strijd met het VN-verdrag.

Dat dit momenteel een probleem is blijkt uit de volgende voorbeelden. Zo kun je bij sommige gemeenten en de belastingdienst enkel digitaal contact leggen voor een afspraak om face to face contact te hebben. Ook vormen de kosten voor telefonisch contact een drempel. De kosten om telefonisch contact te leggen met UWV zijn nog altijd hoog.

Ook moet rekening worden gehouden met slechtzienden en blinden die, met behulp van voorzieningen, digitaal uit de voeten kunnen. Voor hen moet de digitale toegankelijkheid worden gewaarborgd als de overheid haar systemen aanpast. Wanneer de overheid haar systemen moderniseert kunnen deze aanpassingen met nieuwe technische mogelijkheden rechtstreeks gevolgen hebben voor de voorzieningen voor blinden.

Zij kunnen niet altijd in hetzelfde tempo meekomen met de aanpassingen van de overheid. Hierdoor wordt de overheid van het ene op het andere moment niet meer toegankelijk voor blinden en slechtzienden. De blinde of slechtziende kan zijn voorzieningen slechts eens in de drie jaar vervangen. Waarborgen van de toegankelijkheid betekent dat de overheid bij het aanpassen van de systemen rekening houdt met de voorzieningen van blinden en hen, indien noodzakelijk, nieuwe voorzieningen biedt zodat zij digitaal aangesloten kunnen blijven.

Andere belangrijke waarden

Transparantie van overheidshandelen.

Alleen als burgers voldoende en juiste informatie van de overheid krijgen kunnen zij actief deelnemen aan onze democratische samenleving. Openbaarheid van informatie van de overheid, transparantie van het openbaar bestuur, goede dienstverlening en de daarbij behorende informatievoorziening zijn dus van groot belang.

Dit is een waarde die wij onderschrijven maar wij maken ons ook zorgen over het feit dat burgers die beperkte lees- en digivaardigheden hebben de digitale overheid niet kunnen volgen en op achterstand komen te staan.

We pleiten er daarom voor digitale communicatie veel breder op te pakken dan het aanbieden van stukken tekst en vragenlijsten. Infographics en symbolen, stroomschema's en iconen kunnen dezelfde informatie veel toegankelijker maken.

De overheid moet veel meer verantwoordelijkheid nemen en zorgen voor innovatie van de wijze waarop zij informatie communiceert met cliënten.

Ook pleiten wij ervoor dat mensen zonder brievenbus, zoals dak- en thuislozen, op een verantwoorde manier een DigiD kunnen aanvragen - zonder drempels.

Veranderde samenleving kansen en bedreigingen

In de Agenda digitale overheid, *NLDIGIbeter* lezen wij: "De overheid gebruikt algoritmen en big data voor het nemen van haar besluiten, het leveren van diensten, en toezicht en handhaving". Dit biedt volgens de LCR kansen en bedreigingen.

Kansen

De LCR vindt dat als de overheid waarneemt (bijvoorbeeld in de polisadministratie) dat iemand in de bijstand of iemand met een laag inkomen geen gebruik maakt van toeslagen hij/zij dan het recht op toeslag moet krijgen (kennelijke onredelijkheid voor het niet ontvangen van toeslagen). Van de overheid mag verwacht worden dat ze ook pro-actief handelt naar aanleiding van de informatie die zij heeft. De overheid doet dat in toenemende mate. Echter, juist bij gebruik van voorzieningen wordt keer op keer onderbenutting gerapporteerd. Wij vinden dat de overheid op dit punt zijn plicht verzaakt.

De LCR vindt het belangrijk dat besluiten goed worden gemotiveerd. In het bijzonder besluiten die met behulp van algoritmen tot stand zijn gekomen. Ook deze besluiten moeten voldoen aan de eisen van de algemene wet bestuursrecht. Dat betekent dat het besluit in beginsel voor beroep vatbaar moet zijn als er volgens de burger een onjuiste beslissing wordt genomen. Met de in de maak zijnde plannen van het ministerie van Justitie en Veiligheid over het nog verder inperken van de mogelijkheden voor rechtsbijstand dreigt de burger in de knel te raken en is een gang naar de rechter de-facto niet meer mogelijk (te duur). Twee ministeries, BZK en VenJ, dreigen de burger monddood te maken!

Bedreigingen

De LCR maakt zich zorgen over de groeiende kloof tussen burgers die wel en burgers die niet of minder digivaardig zijn. Vertrouwen speelt hierbij een grote rol. Binnen de Wet SUWI is alles wat gekoppeld is aan automatisering tot nu toe vooral gericht op de aanpak van fraude.

Wij maken ons grote zorgen over SyRI (Systeem Risico Indicatie) en in het algemeen over de wijze waarop overheden achter de schermen met onze persoonsgegevens omgaan. Wij willen hierbij wijzen op de systematische vertekening die nou eenmaal in de data zit en die mogelijk tot onterechte verdachtmakingen leiden. Een postcode zegt immers vaak iets over de buurt. Maar juist sociale dynamiek leidt ertoe dat een slechte buurt kan veranderen in een populaire buurt. Juist bij het gebruik van big data wordt sociale dynamiek pas op termijn zichtbaar. Ondertussen hebben burgers veel last van niet terechte extra controles als hiervoor niet gecorrigeerd wordt.

Wij zien het ongeclausuleerd gebruik van SyRI op gespannen voet staan met gelijkheid, zorgvuldigheid en het beginsel van de redelijke verdenking en daarmee ontstaat het risico dat het een aantasting is van de rechtstaat.

De burger en ondernemer centraal

Burgers en bedrijven moeten meer tegen zichzelf in bescherming worden genomen. Zo moet de burger niet onmiddellijk worden gestraft als hij een vergissing maakt. ICT biedt de mogelijkheid om vooraf een waarschijnlijkheidstoets te doen op de gegevensinvoer (kennelijke onredelijkheid). Als de overheid een fout maakt in de digitale omgeving moet er een centraal meldpunt komen waar de burger of bedrijven dit kunnen melden waar de overheid zijn verantwoordelijkheid neemt om de problemen op te lossen. Bijvoorbeeld in geval van een foutief geregistreerde inwoner op het adres van een andere inwoner, die een uitkering of toeslag ontvangt. De burger moet langs vele overheden en instanties om deze, door de gemeente gemaakte, fout te herstellen. Ondertussen heeft deze burger veel financiële problemen als gevolg van deze administratieve fout, omdat hij volgens diezelfde gemeente in overtreding is (geen alleenstaande). Dit terwijl de gemeente had moeten controleren of de registratie wel klopt.

De systeemverantwoordelijkheid ligt bij het ministerie van Binnenlandse Zaken. Maar de verantwoordelijkheid voor individuele dienstverlening en taakuitvoering blijft rusten bij de afzonderlijke publieke organisaties. Dat maakt de e-dienstverlening als concept in beginsel zwak. Het betekent dat burgers en bedrijven blijvend met verschillende vormen van e-dienstverlening worden geconfronteerd en voor aanpassing daarvan langs verschillende uitvoerders moeten.

De LCR verzoekt u aandacht te vragen voor haar zorgen en aandachtspunten en wenst u een goed overleg. Mocht u nog vragen hebben dan horen wij dat graag.

Met vriendelijke groet,



Gerrit van der Meer
Voorzitter

Samenstelling Landelijke Cliëntenraad

- **Landelijke cliëntenorganisaties:** Vakcentrale voor Professionals/ Christelijk Nationaal Vakverbond (VCP/CNV), Ieder(in) (2 zetels voor het netwerk voor mensen met een beperking of chronische ziekte), Centrale Samenwerkende Ouderenorganisaties (CSO), Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV, publieke sector), Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV, private sector), Vertegenwoordiger organisaties van Minderheden (SMN, IOT), MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid.
- **Vertegenwoordigers van cliëntenraden:** cliëntenraden SVB en UWV.
- **Vertegenwoordigers van de gemeentelijke cliëntenparticipatie:** Mobility, cliëntenraden G4, vertegenwoordiger dak- en thuislozen.