

Vergaderjaar 2022–2023

26 643

Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

29 362

Modernisering van de overheid

Nr. 1019

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 8 mei 2023

In het commissiedebat Digitale Overheid van 22 maart 2022 heb ik uw Kamer de toezegging gedaan om inzicht te geven waar identificeren en dienstverlening, anders dan digitaal, niet mogelijk is bij de overheid.¹ Ik vind het belangrijk dat iedereen mee kan doen in het digitale tijdperk.² In de Voortgangsrapportage Domein Toegang heb ik een eerste reactie gegeven op de toegankelijkheid bij verschillende dienstverleners.³ De afgelopen periode heb ik verder gewerkt aan een zo representatief mogelijk beeld door een uitvraag te doen bij de grote dienstverleners, zoals DUO, UWV, VNG en de Belastingdienst.⁴ Met deze brief informeer ik uw Kamer hierover. Mijn excuses dat dit zo lang op zich heeft laten wachten.

Het wetsvoorstel Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) (Kamerstuk 35 261), dat nu in de Eerste Kamer ligt, biedt mensen het recht om digitaal zaken te doen met de overheid. De digitale weg kan echter niet zomaar verplicht worden. Er moet altijd een ander kanaal openstaan voor mensen die niet digitaal willen of kunnen. Via een zorgplicht in de Wmebv worden bestuursorganen verplicht om ondersteuning te bieden aan mensen die niet aan het digitale verkeer mee kunnen doen. Burgers en bedrijven houden de keuze tussen de digitale of de niet-digitale weg. De Wmebv zorgt ervoor dat burgers en bedrijven een betere rechtspositie hebben in het digitale contact dat zij met de overheid hebben.

¹ Commissiedebat Digitale Zaken, 22 maart 2022, Kamerstukken 26 643 en 32 761, nr. 838.

² Zie ook Werkagenda «Waardengedreven Digitaliseren» (Spoor 1), Kamerstuk 26 643, nr. 940, 4 november 2022.

³ Kamerbrief Voortgangsrapportage domein Toegang, Kamerstuk 26 643, nr. 914, 26 september 2022.

⁴ Bij de grote dienstverleners is een beeld ontstaan van de verschillende kanalen waarbinnen burgers contact kunnen hebben met de dienstverleners. Bij verdere rondvraag, via bijvoorbeeld VWS, is het beeld over de digitale en niet-digitale mogelijkheden van contact met de dienstverleners bevestigd.

Het is belangrijk dat er alternatieven voor digitale overheidscommunicatie zijn.⁵ Voor mensen die hun overheidszaken niet digitaal kunnen of willen doen moet een niet-digitaal kanaal blijven bestaan. Mensen hebben het recht om digitaal zaken te doen, maar niet de verplichting hiertoe. Het beeld dat ik heb gekregen bij een inventarisatie bij diverse dienstverleners blijkt met dit uitgangspunt grotendeels overeen te komen.

Het Tijdelijk Noodfonds Energie vormde een uitzondering bij het aanbieden van een niet-digitaal kanaal. Op dit moment ontbreekt een route bij het Noodfonds voor een papieren aanvraag of baliecontact. Zoals ik u heb toegezegd zal ik met de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in gesprek gaan.⁶ Of een regeling nu tijdelijk of permanent is, er moet altijd een mogelijkheid zijn voor mensen om niet alleen digitaal, maar ook op een andere manier van een regeling gebruik te maken.

De dienstverleners bieden hun diensten via verschillende kanalen aan, variërend van een fysiek contactcenter tot digitale machtigingen. Burgers hebben hierbij zowel digitale als niet-digitale mogelijkheden. Digitaal identificeren en digitale toegang hebben bij enkele dienstverleners wel de voorkeur, maar dit gaat niet ten koste van mogelijkheden rondom papieren processen of telefonisch en baliecontact. De burger heeft hierin keuzevrijheid. De beleving van de niet-digitale route kan wel anders zijn dan de digitale route aangezien door een andere inrichting van het proces. Burgers kunnen indien nodig hulp zoeken bij de Informatiepunten Digitale Overheid.

Door stelsel- of wettelijke afspraken kunnen er uitzonderingen zijn. Een voorbeeld hierbij is Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (SUWI), waarbij er een «digitaal, tenzij» verplichting geldt. De beleidsregels bepalen in welke gevallen de hoofdregel niet geldt. Denk dan aan gevallen waarin een betrokkene geen DigiD kan aanvragen of waarin elektronisch verkeer naar het oordeel van UWV onmogelijk of onredelijk bezwarend is voor de burger. UWV zorgt ervoor dat er altijd via andere kanalen, zoals telefoon, post, fysiek en via machtiging, contact mogelijk is.

In 2023 zal ik in het kader van de werkagenda Waardengedreven Digitaliseren aan de slag gaan met een register met huidige standaarden en kaders rond dienstverleners. Hierbij zullen ook nieuwe standaarden worden opgesteld waarmee ik meer uniformiteit en eenduidigheid in de dienstverlening van de overheid wil bewerkstelligen.⁷

Motie lid Bouchallikh

Daarnaast wil ik in deze brief ingaan op de motie van het lid Bouchallikh, waarbij de regering verzocht wordt om er zorg voor te dragen dat er altijd een mogelijkheid zal bestaan tot niet-digitale identificatie.⁸ De ontwikkeling van digitale identiteitsmiddelen betekent niet dat paspoorten of ID-kaarten afgeschaft worden.

De traditionele identiteitsmiddelen zullen naast digitale identiteitsmiddelen blijven bestaan. Daarnaast hebben zij ook een functie als terugval-

⁵ Omzien naar elkaar, vooruitkijken naar de toekomst, Coalitieakkoord 2021–2025 (15 december 2021) p. 33, bijlage bij Kamerstuk 35 788, nr. 77.

⁶ Verslag Commissiedebat Digitale Zaken 23 maart 2023, Kamerstukken 26 643 en 29 362, nr. 1012, 20 april 2023.

⁷ Kamerbrief Werkagenda «Waardengedreven Digitaliseren», Kamerstuk 26 643, nr. 940, 4 november 2022.

⁸ Motie van het lid Bouchallikh, Kamerstuk 35 868, nr. 12.

optie in het geval dat digitale communicatie niet mogelijk is of voor gebruik in het buitenland.

Verkeerd uitgevoerde betaalbatch RVO

Tevens wil ik uw Kamer informeren over een verkeerd uitgevoerde betaalbatch bij de RVO op 21 november 2022. Door een menselijke fout is een betaalbatch verkeerd ingelezen voor de compensatieregeling eHerkenning belastingdienst. In totaal hebben 676 aanvragers het compensatiebedrag dubbel ontvangen. Ik heb ervoor gekozen dat de klanten het dubbel ontvangen bedrag van € 24,20 mogen houden. De uitvoeringskosten om de terugbetalingen handmatig te verwerken zijn aanzienlijk hoger dan de dubbel ontvangen bedragen.

De Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
A.C. van Huffelen