Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Nota actief openbaar
Ja

Onze referentie
2023-0000138985

Datum
4 mei 2023

Opgesteld door
[redacted]

Samengewerkt met

Bijlage(n)
7

Aan Stass BZK
Van DO

nota

Nota bij Kamerbrief Informatie Digitale Dienstverlening

Aanleiding

In het commissiedebat Digitale Zaken van 22 maart 2022 heeft u een toezegging gedaan om inzicht te geven waar, anders dan digitaal, identificeren en ook dienstverlening niet mogelijk is bij de overheid. In de Kamerbrief Voortgangsrapportage Domein Toegang is hier een korte passage aan gewijd, met de toezegging om verder te werken aan een zo representatief mogelijk beeld.

Geadviseerd besluit

- Akkoord op de inhoud en verzending van de brief aan de Tweede Kamer.

Kern

Na een rondgang bij de grote dienstverleners blijkt de dienstverlening in nagenoeg alle gevallen zowel analoog als digitaal aangeboden te worden. Alleen door stelsel- of wettelijke afspraken kunnen er uitzonderingen zijn. Digitale dienstverlening geniet bij enkele dienstverleners wel de voorkeur, maar dit gaat niet ten koste van analoge processen. Na overleg met u op 14 april is aan de brief een passage toegevoegd over het energiecompensatiefonds.

Toelichting

- Het versturen van de werkmap heeft vertraging opgelopen door een verwerkingsfout na feedback van DGDOO in december jl. De werkmap is destijds afgesloten in plaats verzonden.

Niet digitale dienstverlening.

- De kamerbrief is gebaseerd op informatie na een uitvraag bij de grote dienstverleners.
- DUO, UWV, VNG en de Belastingdienst hebben ter illustratie kort hun beleid en/of juridische uitgangspunten toegelicht.
- Het beeld dat hieruit is ontstaan, is getoetst bij een rondgang bij de SVB, IPO en VWS.
- VWS heeft hierbij het CIZ, CAK, RIVM, IGJ en de NZa geraadpleegd.
- In alle gevallen blijken in het regulier contact met burgers geen processen te zijn die alleen digitaal toegankelijk zijn.
- Door stelsel- of wettelijke afspraken kunnen er wel uitzonderingen zijn op analoge dienstverlening.

- Hoewel digitaal contact ook wettelijk kan volstaan voor verschillende dienstverleners, worden er ook in die gevallen altijd analoge opties via papier, telefoon of balie geboden.
- In de kamerbrief benadrukt u dat het belangrijk is dat er alternatieven voor digitale overheidscommunicatie zijn.
- Het wetsvoorstel Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, dat nu in de Eerste Kamer ligt, biedt mensen het recht om digitaal zaken te doen met de overheid.
- Er moet altijd een ander kanaal open staan voor mensen die niet digitaal willen of kunnen. Middels een zorgplicht verplichten we bestuursorganen om ondersteuning te bieden aan mensen die niet aan het digitale verkeer mee kunnen doen.
- U meldt dat dit bij de inventarisatie bij diverse dienstverleners het uitgangspunt is.
- Dienstverleners bieden diensten aan via verschillende kanalen, variërend van een fysiek contactcenter tot digitaal machtigen.
- Het programma Dienstverlening gaat in 2023 aan de slag met een register met huidige standaarden en kaders rond dienstverlening en het opstellen van nieuwe standaarden. Conform de werkagenda Waardengedreven Digitaliseren.

Motie Bouchallikh
- De kamerbrief gaat ook in op de motie van het lid Bouchallikh. De motie verzoekt de regering er zorg voor te dragen dat er altijd een mogelijkheid zal bestaan tot niet-digitale identificatie.
- In de kamerbrief zegt u toe dat ook in de toekomst niet-digitale identificatie zal blijven bestaan.

Uitvoering compensatieregeling eHerkenning
- De kamerbrief informeert de kamer over de verkeerd uitgevoerde betaalbatch bij de RVO op 21 november jl. en uw besluit dat de 767 aanvragers het dubbel ontvangen bedrag van € 24,20 mogen houden.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing

Motivering
In de openbaar gemaakte versie van deze nota zijn alle persoonsgegevens van ambtenaren geanonimiseerd.