

Speech:

Gesproken woord geldt.

Voorbeeld BZK:

Van de website van het ministerie BZK "van de pagina:
"Wat is de kostendelersnorm in de bijstand?"

Gaat u er even voor zitten:

"Inkomsten en vermogen huisgenoten

Voor het recht op bijstand tellen bij de kostendelersnorm de inkomsten en het vermogen van andere huisgenoten niet mee. Dit is wel zo als u samenwoont met uw echtgenoot of een gezamenlijke huishouding voert met iemand."

En om dan duidelijk te maken wat dat is, "een gezamenlijke huishouding" kun je doorklikken en dan kom je in een wetstekst van de participatiewet terecht, met 88 pagina's juridisch jargon.

Voorbeeld gemeente Venlo

Website van de gemeente Venlo.

Het eerste item op de hoofdpagina van de gemeente Venlo is "Afval".
Nou ja, dat is ook een belangrijk item.

Maar ook hier kijk ik naar de bijstand. Een helder kopje "Uitkering, werk en bijstand."
Klik.

Volgende scherm: boven aan "uitkering aanvragen", ook heel helder.

Klik.

Nog een keer een scherm met "uitkering aanvragen" met een link daarin: "Uitkering aanvragen via Werk.nl".

Klik.

Via die link kom je terecht op werk.nl met als titel: "Nieuw werk vindt u op werk.nl",
maar ja, daar was je niet naar op zoek.

Gelukkig staat er op de eerste pagina ook ergens een link naar "bijstandsuitkering aanvragen".

Klik.

Dan kom ik terecht bij:

"Bijstandsuitkering of IOAW aanvragen"

Gaat u er weer even voor zitten.

"U kunt een bijstandsuitkering aanvragen als u onvoldoende inkomen of vermogen heeft om van te leven en u geen recht heeft op een andere uitkering. De aanvraag voor een bijstands- of IOAW-uitkering doet u bij uw gemeente. Uw gemeente bepaalt of u een uitkering krijgt. Als u voor 1965 bent geboren, komt u misschien in aanmerking voor een IOAW-uitkering. Ook dat beslist de gemeente."

Daarna nog een hoop technische tekst over registreren, een link naar een digid-pagina en de aankondiging dat ik een vragenlijst moet gaan invullen, wat ongeveer een uur zal duren...

Kortom, het is nogal een woud aan informatie en linkjes die je door moet werken voordat je bij de daadwerkelijke dienstverlening van de overheid terecht komt.

Overigens, ook de website van de SER is voor een leek lang niet altijd even toegankelijk. Wij leveren weliswaar geen diensten, maar ook wij blijven continue zoeken naar verbeteringen.

Het woud aan informatie en digitale mogelijkheden hebben het voor sommige mensen makkelijk gemaakt, je kan immers alles vanuit je luie stoel regelen wanneer jou dat uitkomt. Voor andere mensen, mensen die niet de taalvaardigheid of digitale vaardigheden hebben, voor hen is het veel minder makkelijk.

Met alle mogelijkheden die we tegenwoordig hebben om mensen op maat te helpen, is een deel van de overheidsdienstverlening erg ingewikkeld geworden.

Ingewikkeld

De nationale ombudsman heeft het in 2013 in kaart gebracht. Een alleenstaande ouder met twee kinderen en een deeltijdbaan met een aanvullende bijstandsuitkering kan te maken hebben met:

- 12 inkomenselementen
- afkomstig van 8 verschillende instanties
- daarvoor moeten 18 digitale formulieren per jaar worden ingevuld
- inkomen komt in 80 betalingen per jaar.

(Inkomenselementen: loon, aanvullende WWB, voorlopige teruggave, heffingskortingen, huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderbijslag, kindgebondenbudget, belastingteruggave, tegemoetkoming studiekosten, kwijschelding gemeentelijke en waterschapsbelasting, sportbijdrage, langdurigheidtoeslag)

We hebben het met elkaar dus wel erg ingewikkeld gemaakt.

Communicatie van de overheid

Het zou natuurlijk het mooiste zijn als de dienstverlening veel meer gestroomlijnd en veel eenvoudiger zou zijn. Daar wordt ook wel aan gewerkt, maar zo eenvoudig is dat niet.

Het komt er in de ingewikkelde tussentijd op aan goed te communiceren.

Met die ingewikkeldheid is het van cruciaal belang dat de communicatie en dienstverlening van de overheid zo helder mogelijk is.

Daar moet echt nog heel veel aan verbeteren. Daar is staatssecretaris Knops ook heel hard mee aan het werk.

Ik zou iedereen vandaag willen oproepen om zijn/haar eigen website nog eens goed na te laten kijken en door te nemen op gebruiksvriendelijkheid en duidelijke communicatie.

Er zijn gemeenten die daarvoor testteams inzetten bestaande uit mensen van de doelgroep.

Mooi voorbeeld was dat het testteam al vastliep bij het bonnetjesapparaat bij de gemeenteloketten. De keuzemogelijkheden waren te ingewikkeld, te moeilijk geformuleerd en het was niet duidelijk of de knop op het scherm of de drukknop op het apparaat bediend moest worden. Het eerste contact met de gemeente was een bron van onzekerheid voor de leden van het testteam.

Leven Lang Ontwikkelen

De ontwikkeling van digitale technologie is overal in de samenleving merkbaar, zowel in het privédoein als in de publieke omgeving als op het werk.

De ontwikkeling gaat ook nog steeds erg hard en iedereen krijgt ermee te maken.

Bij de SER pleiten we er dus voor dat iedereen de mogelijkheid krijgt, maar ook wordt aangespoord om zichzelf te blijven ontwikkelen. Een leven lang ontwikkelen. Daarvoor hebben werkgevers een verantwoordelijkheid, gemeenten en opleidingen, en ook wijzelf. We moeten in Nederland naar een cultuur dat het gewoon is om te blijven ontwikkelen. Dat betekent helemaal niet altijd dat iedereen de schoolbanken weer in moet. Je kan op veel meer manieren leren en ontwikkelen.

Wel betekent het dat we onze kinderen al op heel jonge leeftijd vertrouwd maken met het idee dat het erbij hoort om je te blijven ontwikkelen. En dat het ook gewoon hartstikke leuk is om je te blijven ontwikkelen.

Er zijn al op veel plekken mooie voorbeelden van het ontstaan van zo'n leercultuur. De SER is daar heel druk mee om die goede voorbeelden te verzamelen, te verrijken en te verspreiden.

Informatiepunt Digitale Overheid

Maar alle leren en ontwikkelen ten spijt, niet alle informatie en niet alle websites zullen voor iedere burger toegankelijk gemaakt kunnen worden, laten we daar ook eerlijk over zijn. Maar er zijn momenteel wel erg veel mensen die langs de kant staan en niet mee kunnen doen.

De rekenkamer heeft een paar jaar geleden uitgerekend dat er 2,5 miljoen mensen laaggeletterd zijn. Laaggeletterdheid is dan breed opgevat: het gaat om taal-, reken- of digitale basisvaardigheden.

- 20% van de Nederlanders (16-74 jaar) heeft een laag niveau van digitale vaardigheden volgens een Europees onderzoek. (Eurostat, 2015).
- 1,2 miljoen Nederlanders (12 jaar en ouder) hebben nog nooit internet gebruikt (CBS, 2016).

Deze mensen kunnen een heel eind verder komen als ze op weg geholpen worden met de digitale instrumenten. Als ze geholpen worden bij de bediening van hun tablet, telefoon of de computer in de Bibliotheek of bij het gemeenteloket.

Het is fijn als mensen daarvoor niet altijd aangewezen zijn op hulp uit hun directe omgeving.

Soms is het nou eenmaal makkelijker om hulp te vragen aan mensen die iets meer op afstand staan.

Mensen van vlees en bloed die je aan kan raken en niet op afstand aan de telefoon of via een chatfunctie.

Mensen die ervaring hebben met ingewikkelde zaken en procedures.

Mensen die deskundig zijn en je er niet op aankijken dat je het niet kunt.

Mensen waarvoor het ook niet zo gevoelig ligt als ze weten dat je in een ingewikkelde situatie verkeert.

Mensen ook die je kunnen helpen met doorverwijzing naar mogelijkheden om structureel iets te doen aan je vaardigheden.

Mensen die je kunnen doorverwijzen naar structurele oplossingen van eventuele problemen waarmee je te maken hebt.

Het is daarom goed dat hier vandaag gestart wordt met een Informatiepunt Digitale Overheid.

Ik ben heel blij dat de Informatiepunten worden ingericht bij bibliotheken. Bibliotheken zijn immers een mooie laagdrempelige voorziening met een steeds breder aanbod. Het is goed dat bibliotheken steeds toegankelijker worden, ook voor mensen die niet zoveel hebben met letters, boeken en tijdschriften.

Goed dat we voor de Informatiepunten niet weer nieuwe kantoren gaan inrichten en bedenken.

Vandaag starten we hier in Venlo en in diverse andere plaatsen in Nederland met het Informatiepunt Digitale Overheid. Het is een nieuwe stap op weg naar een samenleving waarin het voor iedereen plezierig is om te leven en actief te zijn. Een samenleving waarin iedereen mee kan doen.

Het zal duidelijk zijn dat ik blij ben met de start van het Informatiepunt, maar dat ik hoop dat we het Informatiepunt ook heel snel weer kunnen sluiten. Ik hoop dat het Informatiepunt over een paar jaar niet meer nodig is omdat de dienstverlening van de overheid een stuk eenvoudiger is geworden.

Ik feliciteer de gemeente Venlo en de inwoners van Venlo met de start van dit Informatiepunt.