

Vergaderjaar 2022–2023

36 360 VI **Jaarverslag en slotwet Ministerie van Justitie en Veiligheid 2022**

36 360 VII **Jaarverslag en slotwet Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 2022**

36 360 XIII **Jaarverslag en slotwet Ministerie van Economische Zaken en Klimaat 2022**

Nr. 8 **BRIEF VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 7 juni 2023

Hierbij zend ik u de antwoorden op de schriftelijke V-100 vragen over de jaarverantwoording 2022 van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Deze vragen hebben betrekking op het thema Informatiepunt Digitale Overheid.

Mede namens de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
H.G.J. Bruins Slot

Doelgroep

1. Vraag:

Welke subdoelgroepen vallen wat u betreft onder de doelgroep van de IDO's? Hoe definieert u de groep «kwetsbare burger en ondernemer»?

Antwoord:

Zoals de Algemene Rekenkamer ook aangeeft, is het nodig om beter inzicht te krijgen in de samenstelling en behoefte van de groep mensen die (al dan niet tijdelijk) niet in staat zijn om zelfstandig gebruik te maken van de (digitale) publieke dienstverlening. Het is daarbij ook nodig om een helder beeld te krijgen van de wijze waarop publieke dienstverleners passende ondersteuning aan de subdoelgroepen in deze groep kunnen leveren. Mijn departement werkt daarom aan een behoefte- en doelgroepenonderzoek, voorafgegaan door deskresearch en analyse om tot het juiste onderzoek te komen. Ik zal de Kamer na de zomer informeren over de resultaten van de analyse en de vervolgstappen hierop.

2. Vraag:

U schrijft dat u de doelgroep verder wilt onderzoeken. Hoe gaat u dat doen? Wanneer verwacht u hiervan de resultaten en bent u voornemens om deze resultaten te delen met de Kamer?

Antwoord:

Om beter inzicht te krijgen in de samenstelling en behoefte van de groep mensen die (al dan niet tijdelijk) niet in staat zijn om zelfstandig gebruik te maken van de (digitale) publieke dienstverlening, voer ik op korte termijn een deskresearch en analyse uit van eerdere inzichten, bestaande en lopende onderzoeken en nieuw berekende cijfers en programma's, zodat het behoefte- en doelgroepenonderzoek – dat ik uiterlijk in Q4 opstart – hierop kan aansluiten. Ik zal de Kamer na de zomer informeren over de resultaten van de analyse en de vervolgstappen hierop.

De financiering van de Informatiepunten beoogt een lokale aanpak op maat. Daarnaast werk ik samen met gemeenten, de VNG en de Alliantie Digitaal Samenleven aan de inrichting en versterking van lokale netwerken om op iedere plek tot een passende aanpak te komen.

Doelstelling

3. Vraag:

Hoe meet u of de IDO's bijdragen aan de door u geformuleerde doelstellingen? Wanneer vindt u dat de IDO's doeltreffend en doelmatig zijn?

Antwoord:

Gezien de constatering van de Rekenkamer is herijking van de doelstellingen en (daartoe ook) een goede beleidstheorie nodig om doeltreffendheid en doelmatigheid te meten.

Mijn departement werkt, vanuit haar coördinerende rol op publieke dienstverlening, aan deze beleidstheorie voor passende ondersteuning aan de (al dan niet tijdelijk) kwetsbare burger en ondernemer. De rol die het Informatiepunt Digitale Overheid in deze ondersteuning kan spelen wordt hierin meegenomen, net als de benodigde bevoegdheden en waar deze moeten worden belegd. In dit kader en naar aanleiding van het rapport van de Algemene Rekenkamer, dat aangeeft dat helderder doelen nodig zijn, worden de beleidsdoelstellingen met betrekking tot de Informatiepunten Digitale Overheid zoals die nu zijn geformuleerd, herijkt.

4. Vraag:

Welke andere activiteiten onderneemt u om te zorgen dat het aantal mensen dat moeite heeft om zaken te doen via digitale overheid afneemt? Hoe meet u de effectiviteit van deze activiteiten?

Antwoord:

Ik onderneem hierop diverse activiteiten:

- Voor digitale vragen en hulp met apparaten kunnen mensen bellen naar de gratis Digihulplijn 0800-1508.
- We zetten in op een breed scala aan cursussen en training voor digitale vaardigheden.
- Ik werk samen met het Ministerie van OCW aan het programma Tel mee met Taal om de basisvaardigheden onder volwassenen te verbeteren. Gemeenten ontvangen jaarlijks ongeveer € 80 miljoen voor de bekostiging van cursussen. Volwassenen kunnen daarmee bijvoorbeeld via Digisterker cursussen volgen als «Werken met de e-overheid». Bibliotheken en ROC's geven laagdrempelige trainingen voor digivaardigheden, zoals Klik en Tik.
- Ook zijn er cursussen op het (v)mbo voor jongeren, zoals Doejediging, een lesprogramma over de digitale overheid.
- Het is ook lastig om zaken te doen met de overheid als geen apparaat of internet hebt. De komende drie jaar verzamelt het Rijk 150.000 digitale apparaten om te doneren.
- Ik werk daarvoor samen met Stichting Allemaal Digitaal. Deze stichting knapt afgeschreven, maar nog goed functionerende zakelijke digitale apparaten op. Via maatschappelijke organisaties komen deze apparaten terecht bij mensen, zoals ouderen en kinderen die ze nodig hebben. Ook worden ze doorgeleid naar cursussen voor het gebruik van de apparaten.

Voor wat betreft de monitoring: een eerste basis voor een monitor op digitale vaardigheden wordt begin 2024 door de Universiteit van Amsterdam opgeleverd. Dit rapport brengt in kaart in welke mate Nederlanders digitaal vaardig zijn en waar de uitdagingen nog liggen bij verschillende doelgroepen.

Communicatie over de IDO's

5. Vraag:

U heeft publiekscampagnes opgezet om mensen over de IDO's te informeren. Tegelijkertijd constateert de Algemene Rekenkamer dat in 2022 slechts ongeveer 1 procent van de doelgroep de IDO's bezoekt. Op welke manier bent u voornemens om via aanvullende communicatiemiddelen de doelgroep te stimuleren om van de IDO's gebruik te maken?

Antwoord:

De nieuwe financiering van de Informatiepunten Digitale Overheid stimuleert een lokale aanpak op maat, waarbij de gemeente (in samenwerking met de bibliotheek) verantwoordelijk is voor de promotie van de Informatiepunten Digitale Overheid bij haar inwoners. Voor deze lokale campagnes zijn materialen en handreikingen beschikbaar die gemeenten en bibliotheken kunnen gebruiken.

6. Vraag:

Maakt u hierbij onderscheid naar de verschillende subdoelgroepen?

Antwoord:

Ja, zowel de landelijke campagne als de beschikbare materialen voor de lokale promotie van het Informatiepunt Digitale Overheid maken onderscheid in subdoelgroepen. De landelijke tv-spotjes zijn gericht op ouderen, laaggeletterden en hun sociale omgeving. De landelijke online campagne is gericht op jongeren en nieuwe Nederlanders.

7. Vraag:

Hoe evalueert u het effect van deze aanvullende campagnes?

Antwoord:

We monitoren het aantal en type vragen dat wordt gesteld in het IDO. Het effect meten van lokale marketingcampagnes valt onder de verantwoordelijkheid van de gemeenten. Het effect van de landelijke campagne wordt gemonitord door het mediabureau dat verantwoordelijk is voor de uitvoer van de campagne.

Het bereik van de landelijke campagne is heel goed, dat onderstreept ook de Algemene Rekenkamer, maar is niet terug te zien in het aantal bezoekers en aantal vragen dat wordt gesteld in een IDO.

Beperkte bevoegdheden om mensen te helpen

8. Vraag:

De Algemene Rekenkamer constateert dat IDO-medewerkers beperkt bevoegdheden hebben om burgers te helpen en geen directe contactpersonen hebben bij de publieke dienstverleners. Ziet u dit ook als probleem?

Antwoord:

Voor de IDO-medewerkers zie ik dit niet als een probleem, want IDO-medewerkers helpen niet met persoonlijke casuïstiek, maar verwijzen door. De overheidsbrede loketten die ik aan het inrichten ben, werken wel met directe contactpersonen bij publieke dienstverleners. Dit staat nog in de kinderschoenen, maar de eerste praktijkinitiatieven zijn veelbelovend. Bij deze overheidsbrede loketten neemt een overheidsdienstverlener de coördinatie op zich als er meer uitvoeringsorganisaties betrokken zijn met directe lijnen naar die uitvoeringsorganisaties om burgers helpen. Eind dit jaar volgt een advies over de inrichting van deze loketten en mogelijke landelijke uitrol.

Daarnaast kijken we samen met Logius naar wat er nodig is om mensen beter te kunnen helpen bij het IDO bij de aanvraag van een DigiD, de meest gestelde vraag in het IDO. Denk hierbij aan deskundigheidsbevordering van IDO-medewerkers en het ter beschikking stellen van ondersteuningsmaterialen, zoals een Kennisbank.

En tot slot: als veel mensen tegen problemen met een uitvoeringsorganisatie aanlopen, wordt dit met de uitvoeringsorganisatie opgenomen om de dienstverlening te verbeteren.

9. Vraag:

Zo ja, op welke manier bent u voornemens om deze punten te verbeteren?

Antwoord:

zie bovenstaand.

Spreiding

10. Vraag:

De Minister schrijft een regierol te beleggen bij de gemeenten inzake de spreiding van de IDO's en het prioriteren van de doelgroep die door de IDO's bereikt moet worden. Hoe borgt de Minister dat de overkoepelende doelstellingen van de IDO's worden bereikt?

Antwoord:

Door herijking van het beleid rondom de ondersteuning aan (al dan niet) kwetsbare burgers en ondernemers kom ik tot (nieuwe) beleidsinstrumentaria met daaraan gekoppelde doelstellingen.

Daarnaast zet VNG zich samen met BZK in om gemeenten te ondersteunen bij de regietaak door middel van kennisdeling via bijeenkomsten en een forum, handreikingen en factsheets. Ook monitort VNG jaarlijks de relatie tussen Informatiepunten en gemeenten.

11. Vraag:

Op welke wijze gaat de Minister de verantwoordingsinformatie ophalen en op welke wijze wordt de Kamer hierover geïnformeerd?

Antwoord:

Momenteel wordt het aantal en type vragen dat wordt gesteld in een IDO, gemonitord en ontsloten via een dashboard. Deze gegevens zijn openbaar te raadplegen en worden ieder kwartaal geüpdatet. Indien gewenst kan ik de Kamer periodiek informeren over de voortgang. Tevens monitort de VNG jaarlijks de relatie tussen de IDO's/ bibliotheken en gemeenten. Na de zomer verwacht ik de Kamer hierover te kunnen informeren. Eind dit jaar volgt een advies over de inrichting van overheidsbrede loketten en eventuele landelijke uitrol. Voor de toekomst werk ik aan herijking van het beleid rondom de ondersteuning aan (al dan niet) kwetsbare burgers en ondernemers en kom ik tot (nieuwe) beleidsinstrumentaria met daaraan gekoppelde doelstellingen.