



# OVERHEID, DIGITALISEREN DOE JE SAMEN!

## DE BURGERS CENTRAAL: 4 UITGANGSPUNTEN

### NEEM VERANTWOORDELIJKHEID

De overheid is verantwoordelijk voor de inrichting en uitvoering van het proces en neemt ook de verantwoordelijkheid.



### WEES TOEGANKELIJK

De overheid dient zijn infrastructuur (digitaal en niet-digitaal) zo in te richten dat de toegang tot die overheid voor iedere burger gewaarborgd is.



### WEES OPLOSSINGSGERICHT

De overheid zorgt ervoor dat fouten in het digitale systeem opgelost worden.



### WEES GEBRUIKSVRIENDELIJK

De overheid zet digitalisering in het belang van de gebruikers in en niet alleen vanuit het gemak voor de overheid; En laat goede dienstverlening daarbij het uitgangspunt zijn.



### DOE DIT DOOR:

- de regierol te pakken; zorg dat je als overheid aanspreekpunt blijft voor de burger en de burger kunt helpen;
- actie te ondernemen wanneer burgers problemen ondervinden van (systeem) fouten in het digitale systeem.

### WANT:

De overheid is aan zet. Burgers moeten kunnen vertrouwen op de dienstverlening. Zij hebben tenslotte geen keuze. Je kunt maar bij één overheid terecht. Die overheid moet de verantwoordelijkheid nemen om het digitale proces zo in te richten dat de burgers ermee uit de voeten kunnen. De overheid moet zich er bewust van zijn dat het om het bedienen van die burgers gaat. De burger moet centraal staan bij het ontwikkelen van digitale instrumenten. Digitalisering mag niet ingezet worden als simpele bezuiniging voor de overheidsuitgaven.

### DOE DIT DOOR:

- er als overheid voor te zorgen dat je je klanten kent, zodat je ze het beste kunt bedienen;
- ondersteuning te bieden aan die burgers die digitaal zaken willen doen, maar dit nog niet kunnen;
- altijd een ander kanaal open te houden voor diegenen die niet van het digitale kanaal gebruik kunnen of willen maken;
- ervoor te zorgen dat er altijd ruimte blijft voor persoonlijk contact (telefoon en balie);
- groepen die wél gebruik willen maken van het digitale kanaal, maar waarvoor nu nog geen voorzieningen zijn, zo snel mogelijk hiertoe in staat te stellen.

### WANT:

De overheid moet aandacht hebben voor alle, verschillende, burgers die dit land rijk is. Voor de mensen die niet in staat zijn om mee te komen in de digitale wereld. Voor die mensen moet een alternatief beschikbaar blijven, zelfs als het om een enkeling gaat. Maar dat is op dit moment niet het geval. Feit is dat er een grote groep mensen is, ongeveer 2,5 miljoen, die laaggeletterd zijn en niet of niet goed in staat zijn om met de overheid zaken te doen. Een overheid waar velen van hen vaak mee te maken hebben en waar zij ook afhankelijk van zijn.

### DOE DIT DOOR:

- actief in contact te treden met ketenpartners om een oplossing te verzorgen;
- van fouten en onvolkomenheden te leren en de systemen daarop aan te passen;
- coulant te zijn bij (onbewust gemaakte) fouten en vergissingen die burgers in het digitale systeem maken. Bestraf deze fouten niet en zeker niet onredelijk.

### WANT:

De mensen die niet digitaal vaardig zijn maar zich gedwongen voelen mee te doen staan aan de ene kant en de mensen die wel digitaal willen, maar daartoe niet de mogelijkheid krijgen simpelweg omdat de voorzieningen er (nog) niet zijn staan aan de andere kant. Tussen die twee uitersten zit nog een palet aan andere burgers, die in wisselende mate bereid en in staat zijn om digitaal met de overheid contact te onderhouden. Al die burgers mogen verwachten dat de overheid oplossingsgericht handelt als er iets mis gaat bij de digitale dienstverlening. In een digitaal systeem kunnen immers fouten optreden waardoor mensen in de problemen komen en burgers kunnen ook zelf digitaal fouten maken en daardoor in de problemen komen.

### DOE DIT DOOR:

- ervoor te zorgen dat de digitalisering van de dienstverlening daadwerkelijk tegemoet komt aan de gebruikerswensen van de verschillende groepen burgers die je als overheidsinstantie bedient. De dienstverlening moet aansluiten op hoe mensen leven;
- het voor de burger aantrekkelijk en laagdrempelig te maken om mee te gaan in de digitalisering. Zet niet simpelweg een papieren systeem om naar een digitaal systeem;
- gebruik te maken van de mogelijkheden die digitalisering biedt om de dienstverlening te verbeteren; Neem de burger in de digitale wereld bij de hand, zodat hij weet wat de overheid van hem verwacht en wat de overheid van hem kan verwachten.

### WANT:

We mogen van de overheid verwachten dat zij er voor de burger is. En dat dit zich ook vertaalt in de manier waarop de overheid digitaliseert. Bij die digitalisering moet het niet alleen gaan om het gemak van de overheid. Bezuinigingen en vereenvoudiging van de interne processen mogen niet de (enige) drijfveren zijn. Een digitaal proces kan juist ook voor een groot deel van de burgers gemak opleveren. Dan moet het wel aansluiten bij de mogelijkheden en behoeften van de burgers. Dat betekent dat de overheid bij het inrichten van elk digitaal systeem de burger en zijn behoeften moet betrekken. Bij een gebruiksvriendelijk digitaal systeem zou het voor de burger juist eenvoudig moeten zijn om zijn weg te vinden.