

L.S.

Graag maken we gebruik van de mogelijkheid om digitaal te reageren op het concept van het wetsvoorstel *Wet generieke digitale infrastructuur*. Onze reactie bestaat uit vijf aanbevelingen, steeds voorafgegaan door een toelichting.

Met vriendelijke groet,
Ernst Radius

namens Sociaal Werk Nederland en de Landelijke Organisatie Sociaal Raadslieden (LOSR)

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Sociaal Werk Nederland, via 06-22073506, radius@sociaalwerk.nl

1. Papieren formulier moet gelijkwaardig zijn aan digitale gegevensuitwisseling

Digitalisering is een gegeven, maar er zijn diverse groepen burgers die ondanks alle initiatieven van de overheid niet alleen de kopgroep maar ook het grote peloton in rap tempo uit het oog verliezen. Het rest slechts de bezemwagen: een papieren formulier... Die oplossing helpt hen helaas maar ten dele, want mensen die zo'n formulier willen gebruiken moeten dat eerst telefonisch aanvragen en staan niet zelden lang in de wacht. Vervolgens moet dat formulier worden aangemaakt en toegestuurd en dat kan zomaar twee weken in beslag nemen. Ook de verwerking van het formulier kost meer tijd dan de afhandeling in het digitale proces.

Anders gezegd: mensen die niet mee kunnen in de voortschrijdende digitalisering moeten langer wachten op de voor hen meestal broodnodige voorzieningen. Zo worden ze feitelijk dubbel gestraft: ze missen de aansluiting én bijvoorbeeld aanvullende inkomsten waar ze recht op hebben.

Wat te doen? Deze mensen moeten via een bij hen passend alternatief hun overheidszaken kunnen regelen. En dat moet een volwaardig alternatief zijn voor de digitale gegevensuitwisseling, dus geen ondergeschoven kindje dat voor vertraging, ergernis en zelfs wanhoop zorgt.

Burgers die niet digitaal vaardig zijn moeten met de overheid kunnen communiceren op een manier die gelijkwaardig is aan digitale dienstverlening, dus net zo snel en efficiënt.

2. Authenticatiemiddelen

Er worden twee publieke middelen met een hoog betrouwbaarheidsniveau ontwikkeld: het e-Rijbewijs en de e-NIK (Nederlandse Identiteitskaart), naast het al bestaande elektronische identificatie-instrument DigiD. De bedoeling is dat je ook met die twee nieuwe middelen kunt inloggen bij de digitale overheid. Om die twee nieuwe middelen aan te vragen heb je straks een geldige Nederlandse Identiteitskaart en/of een geldig rijbewijs nodig.

Maar niet iedereen beschikt daarover. Kwetsbare burgers met ernstige geldproblemen of problematische woonsituaties (zwerfers, thuislozen) zijn vaak niet in staat een rijbewijs of ID-kaart aan te schaffen. Met de introductie van de twee nieuwe elektronische identificatie-instrumenten worden ze op nog grotere afstand gezet. Dat maakt het voor hen extra lastig om hun leven weer op de rit te krijgen, terwijl ze de overheid daarvoor

juist hard nodig hebben. Voor hen zal het lijken of de overheid zich verschanst achter een digitale muur.

Door de digitalisering op dit vlak zullen de kosten voor het rijbewijs en de ID-kaart waarschijnlijk stijgen. Nu al bezorgen die kosten echter veel burgers hoofdbrekens. Een verdere verhoging leidt ertoe dat nog meer burgers geen ID-kaart kunnen betalen en worden buitengesloten van collectieve voorzieningen.

We raden het verder verhogen van de prijs van ID-kaart en rijbewijs ten zeerste af.

3. Identiteitsdocument voor vreemdelingen

Tegelijkertijd lijkt het ons erg onhandig om het identiteitsdocument voor vreemdelingen niet mee te nemen in de digitale trend. Dat geeft hen het gevoel tweederangs burgers te zijn. Het is bovendien uiterst onpraktisch, want juist deze burgers hebben per definitie veel contact met de overheid, onder meer met de IND en DUO.

Neem de identiteitsdocumenten voor vreemdelingen meteen mee in de ontwikkeling van de nieuwe authenticatiemiddelen.

4. Zorg voor een overgangsperiode

Na inwerkingtreding van de wet wordt voor primaire overheidsvoorzieningen de authenticatie-eis hoog of substantieel. Dat betekent dat je vanaf dat moment geen toegang kunt krijgen zónder e-NIK, Nederlandse Identiteitskaart, e-rijbewijs of rijbewijs; daarmee wordt voor veel kwetsbare Nederlanders digitale toegang tot primaire diensten moeilijk, zo niet onmogelijk. En: er is geen overgangsregeling voor die groep. Er is wel een overgangsperiode bij authenticatie op niveau laag. Daarom zeggen wij:

Laat de huidige identificatie met DigiD nog drie jaar bestaan.

5. Burger-organisatiemachtiging

Op dit moment beschikken veel sociaal raadslieden over een token waarmee ze kunnen inloggen voor het aanvragen van toeslagen. Dat token krijgen ze op grond van de overeenkomst tussen de Belastingdienst Toeslagen en de instellingen waar de sociaal raadslieden werken. Op deze manier kunnen ze burgers goed helpen.

Ook binnen het nieuwe wettelijke kader moeten sociaal raadslieden dankzij een dergelijke machtiging de mogelijkheid krijgen om de burger direct te helpen. Dat geldt trouwens ook voor de formulierenbrigades en het vluchtelingenwerk. Nodig is daarom een burger-organisatiemachtiging die hen in staat stelt hun werk voor deze kwetsbare burgers goed uit te voeren.

Het lijkt ons een uitermate slecht idee om de kosten van die machtigingstool door te berekenen aan de gebruiker en de klant. Dat zou immers betekenen dat het de minder zelfredzame burger meer geld kost om zijn zaken met de overheid goed te regelen. Minder zelfredzame burgers zullen dan veel vaker proberen om het zelf maar te regelen, wat tot grote problemen kan leiden. Door onjuiste aanvragen kunnen burgers voorzieningen mislopen of juist ten onrechte uitgekeerd krijgen. In beide gevallen nemen hun financiële problemen alleen maar toe.

Voor dienstverlenende instanties moet er een gratis machtigingstool komen – in het kader van de burger-organisatiemachtiging. Ze moeten die machtigingstool kunnen gebruiken vanaf de dag dat de Wet Digitale Infrastructuur in werking treedt.