

> Retouradres

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-
Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Kenmerk
2013-0000492156

Uw kenmerk
2013Z13523/2013D28295

Datum 28 augustus 2013
Betreft reactie onderzoek Capgemini

U heeft mij verzocht een reactie te geven op de publicatie "Public Services Online; digital by default of by detour?" aan u toegezonden door Capgemini. In deze reactie zal ik kort ingaan op de belangrijkste bevindingen en hoe dit zich verhoudt tot het staande beleid.

Capgemini heeft het onderzoek uitgevoerd in opdracht van de Europese Commissie, om de doelstellingen uit het Europese e-government actieplan te monitoren. Eerder heeft het Kabinet het belang het Europese e-government actieplan onderschreven (Kamerstukken vergaderjaar 2010-2011, 22112 nr 1135).

Belangrijkste bevindingen

De stukken die Capgemini de Kamer heeft gestuurd bevatten naast het algemene Engelstalige Europese rapport, dat de Europese Commissie op haar website heeft gepubliceerd, tevens een Nederlandstalig rapport dat zich toespitst op de Nederlandse situatie.

Het onderzoek, waarin de digitale overheidsdiensten van 32 Europese landen zijn betrokken, kent drie onderdelen: een onderzoek onder burgers, een analyse van de dienstverlening rond drie levensgebeurtenissen en een beoordeling van de toepassing van technologische bouwstenen (zoals basisregistraties).

Uit het burgeronderzoek blijkt dat bijna de helft (46%) van de Europese internetpopulatie gebruik maakt van online publieke dienstverlening. In Nederland is dat 54%. Daarmee staat Nederland op de 8^e plaats. Een vierde deel van de laatste groep heeft aangegeven de volgende keer een ander kanaal te gebruiken. Iets meer dan de helft van de Nederlandse burgers heeft voorkeur voor persoonlijk contact. Als belangrijkste voordelen voor digitale dienstverlening zien ze tijdwinst en flexibiliteit. Als belangrijkste barrières worden genoemd, gebruikersproblemen en onwetendheid over de dienst. Nederlandse burgers maken zich minder zorgen over de veiligheid van digitale dienstverlening. De meest gebruikte digitale diensten zijn digitale belastingaangifte en aanvraag studiefinanciering/inschrijving hoger onderwijs. De meest gewaardeerde diensten zijn digitale diensten van bibliotheken en digitale belastingaangifte. Digitale diensten rond werkloos worden en vergoeding aanvragen voor invaliditeit worden het laagste gewaardeerd. Lokale digitale diensten worden lager gewaardeerd dan nationale. Tevredenheid over publieke digitale diensten blijft achter bij commerciële digitale diensten.

Het tweede deel van het onderzoek betreft de beoordeling van de online overheidsdiensten rond drie levensgebeurtenissen. De beoordeelde levensgebeurtenissen zijn: het opstarten van een bedrijf; het verliezen en vinden van een baan; het volgen van hoger onderwijs. Er is gekeken naar beschikbaarheid van digitale diensten, gebruiksvriendelijkheid en transparantie. Er zijn in Nederland veel diensten rond de levensgebeurtenis verliezen en vinden van een baan online beschikbaar (Nederland komt op de 2^e plaats). Bij de levensgebeurtenis 'volgen van hoger onderwijs' scoort Nederland ook hoog (5^e plaats). Voor de levensgebeurtenis opstarten van een bedrijf ligt de beschikbaarheid van diensten rond het Europese gemiddelde. Nederland scoort goed omtrent diensten aan buitenlandse ondernemers die in ons land willen starten, met name door support, help en feedback functionaliteiten. Op het gebied van transparantie bieden overheden basisinformatie over hun organisatie online aan, maar kunnen overheden transparantie over het dienstverlening proces (prestatie normen), deelname in het beleidsproces en de toegang tot klachtenprocedures verbeteren.

Wat betreft de technologische bouwstenen hebben de onderzoekers beoordeeld in hoeverre de vijf bouwstenen e-identity, e-documenten, basisregistraties, e-safe en single sign on beschikbaar zijn in de 3 bovengenoemde levensgebeurtenissen. De onderzoekers rapporteren dat hergebruik van gegevens uit basisregistraties in vergelijking goed is ontwikkeld. Wel concluderen de onderzoekers dat de toepassing van de bouwstenen nog verder kan toenemen.

Het rapport komt tot drie centrale bevindingen:

- Digitale overheidsdiensten sluiten nog onvoldoende aan bij de behoeften van gebruikers. Zo worden deze diensten minder gewaardeerd dan de elektronische dienstverlening door bedrijven.
- Het gebruik van digitale overheidsdiensten blijft achter. Hoewel er steeds meer digitale diensten beschikbaar komen, neemt het aantal digitale transacties maar langzaam toe.
- Een nieuwe generatie van overheidsdiensten moet worden ontwikkeld vanuit het gezichtspunt van de gebruiker en niet langer vanuit het gezichtspunt van de dienst aanbieder.

Reactie op de bevindingen

De conclusies uit het onderzoek kan ik op hoofdlijnen onderschrijven. De gegevens met betrekking tot de opvattingen van burgers over digitale dienstverlening en over het daadwerkelijk gebruik hiervan zijn in lijn met het onderzoeksrapport 'Hoe beleven burgers de iSamenleving' dat ik u toezond bij mijn brief van 2 april 2013 (Kamerstukken vergaderjaar 2012–2013, 26 643, nr. 271). Ook deel ik de conclusie dat er doelmatigheidswinst kan worden geboekt door het gebruik van bestaande digitale voorzieningen te vergroten en dat de burger meer centraal moet staan bij het ontwikkelen van overheidsdiensten.

Op 23 mei heb ik u de visiebrief digitale overheid 2017 toegezonden (Kamerstukken vergaderjaar 2012–2013, 26 643, nr. 280), met daarin de ambities van het Kabinet op het gebied van de digitale overheidsdienstverlening, bovenop de bestaande afspraken die gemaakt zijn in het kader van het i-NUP. In de visiebrief is de ambitie geformuleerd om te komen tot een gezamenlijke en effectieve aanpak van Rijk, medeoverheden en ZBO's. Daarbij geldt als uitgangspunt 'digitaal waar mogelijk en persoonlijk waar nodig'.

In de brief ga ik ook in op de thema's die de centrale bevindingen vormen in de rapportage van Capgemini. Graag verwijs ik u hiervoor verder naar de visiebrief. Eind dit jaar kunt u een nadere uitwerking daarvan tegemoet zien.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

dr. R.H.A. Plasterk