



# De digitale (zelf)redzaamheid van de burger: ondersteuning bij de Digitale Overheid 2017

**In opdracht van:**

ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties (BZK)

**Publicatienummer:**

2013.074-1258

**Datum:**

Utrecht, september 2013

**Auteurs:**

drs. H. Gillebaard  
Arthur Vankan MSc

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
1.1	Aanleiding.....	3
1.2	Doelstelling onderzoek .....	4
1.3	Methode van onderzoek.....	4
1.4	Leeswijzer .....	5
<b>2</b>	<b>Klaar voor de start...? .....</b>	<b>6</b>
2.1	Inleiding .....	6
2.2	Omvang huidige problematiek .....	8
2.3	Wie dreigt buiten de boot te vallen? .....	9
2.4	Oorzaken voor (niet-)gebruik .....	11
2.5	Verwachte situatie 2017 .....	15
<b>3</b>	<b>Ondersteuning e-overheid .....</b>	<b>17</b>
3.1	Menukaart voor digivaardigheidsondersteuning .....	17
3.2	Een nadere kennismaking met 5 gerechten .....	20
3.3	Receptuur voor succesvolle digivaardigheidsondersteuning .....	31
<b>4</b>	<b>De Deense e-overheidstrategie: goed voorbeeld doet volgen.....</b>	<b>34</b>
4.1	Inleiding .....	34
4.2	De Deense e-overheidstrategie.....	35
4.3	De digitale infrastructuur .....	36
4.4	Ondersteuning.....	36
4.5	Kenmerken van de aanpak van de Deense overheid .....	41
<b>5</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen .....</b>	<b>43</b>
5.1	Conclusies .....	43
5.2	Suggesties voor vervolgonderzoek .....	47
5.3	Aanbevelingen voor beleidsmakers .....	48
	<b>Annex A: gesprekspartners.....</b>	<b>51</b>
	<b>Annex B: geraadpleegde literatuur .....</b>	<b>52</b>
	<b>Annex C: achtergrond en cijfers.....</b>	<b>54</b>
	<b>Annex D: geraadpleegde methoden .....</b>	<b>61</b>
	<b>Annex E: verplichte digitale zelfservicediensten Denemarken .....</b>	<b>73</b>

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Op verzoek van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (hierna BZK) heeft onderzoeksbureau Dialogic een onderzoek uitgevoerd naar de 'Digivaardigheid van Burgers'. In het regeerakkoord is de doelstelling opgenomen dat de dienstverlening van de overheid verbeterd moet worden. Het kabinet streeft naar een (volledige) digitale overheid in 2017 waarbij bedrijven en burgers alle zaken met de overheid digitaal kunnen afhandelen.

Het verbeteren van de dienstverlening voor *bedrijven* is nadrukkelijk aan de orde geweest in onder andere de Digitale Agenda<sup>1</sup>, onderzoek naar de veiligheid van diensten in de Digitale Agenda.nl<sup>2</sup> en de brief van het Ministerie van Economische Zaken (EZ) over vermindering van de regeldruk<sup>3</sup>. De dienstverlening voor *burgers* is recent prominent aan de orde gekomen. Minister Plasterk geeft in zijn visiebrief<sup>4</sup> gedateerd op 23 mei jl. aan dat het digitale kanaal het voorkeurskanaal van de overheid zal worden: "*digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet*". Daarbij benoemt de minister drie centrale punten waarmee BZK de dienstverlening van de overheid aan burgers wil verbeteren:

1. Een aantoonbare verbetering in de kwaliteit van digitale overheidsinformatie en overheidsdienstverlening, met aandacht voor die mensen die (nog) minder digivaardig zijn;
2. Aanzienlijk minder administratieve lasten voor burgers;
3. Belangrijke efficiëntiewinsten waardoor onder meer departementale taakstellingen makkelijker gehaald kunnen worden.

Een belangrijke randvoorwaarde voor het behalen van deze doelstellingen is dat burgers digitaal vaardig genoeg zijn om (optimaal) gebruik te kunnen maken van de digitale overheidsdiensten om zo zelfstandig zaken te kunnen (blijven) doen met de overheid. Digivaardig zijn is voor de burger dus zowel van direct belang (doelstelling 1 en 2) als van indirect belang via gereduceerde overheidsuitgaven (doelstelling 3). De geformuleerde doelstellingen kennen een sterke parallel met de private sector, omdat ook daar burgers middels het bezitten van voldoende digitale vaardigheden kunnen profiteren van verbeterde dienstverlening (bijv. internetbankieren, e-shopping) en organisaties kostenreducties kunnen verwezenlijken wanneer zij overstappen naar het digitale medium (bijv. verdwijnen van papieren overschrijvingskaarten bij banken).

Zoals de eerste doelstelling aangeeft, is er aandacht voor mensen die (nog) minder digivaardig zijn. Het streven is om hun vaardigheden dusdanig te verbeteren dat ze zelfstandig in staat zijn om gebruik te maken van digitale overheidsdienstverlening. Met het oog op de digitale dienstverlening maakt BZK verschil tussen mensen die (nog) niet *kunnen* en mensen die niet *willen* (zie Annex C1).

---

<sup>1</sup> Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie (2011), *Digitale Agenda.nl - ICT voor innovatie en economische groei*, Den Haag.

<sup>2</sup> Collis (2012), *Onderzoek veiligheid diensten in de Digitale Agenda.nl*, Leiden: Collis.

<sup>3</sup> Ministerie van Economische Zaken (2013), *Goed Geregeld, een verantwoorde vermindering van regeldruk 2012-2017*, Den Haag.

<sup>4</sup> Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2013), *Visiebrief Digitale Overheid 2017*, Den Haag.

Uit de Visiebrief blijkt dat mensen die niet zelfstandig digitaal zaken met de overheid *kunnen* doen daarbij hulp moeten krijgen. Daarbij zal het papier (bijv. formulier per post) niet de eerste oplossing zijn. Mensen die niet over een computer beschikken of daar niet mee uit de voeten kunnen, moeten hulp kunnen inroepen om hun zaken toch digitaal te regelen. Dat kan volgens de minister bijvoorbeeld op het gemeentehuis. Hoe deze hulpstructuur in de nabije toekomst invulling zal krijgen wordt momenteel uitgezocht door beleidsmakers en andere (maatschappelijke) partners op het gebied van digivaardigheid<sup>5</sup>.

## 1.2 Doelstelling onderzoek

### Doelstelling

Rekeninghoudend met de hierboven geschetste context beoogt dit onderzoek inzicht te verschaffen in de beschikbaarheid (variëteit) van de verschillende methoden van trainen en ondersteunen van mensen op het terrein van digitaal zaken doen (met de overheid). Het gaat hierbij specifiek om de groep mensen die wel wil, maar (nog) niet kan. Om hen te ondersteunen beoogt het ministerie van BZK met voorliggend onderzoek methode(n) te identificeren die effectief, kostenefficiënt en opschaalbaar zijn.

### Vraagstelling

Het ministerie van BZK heeft zes hoofdonderzoeksvragen gedefinieerd waar de voorliggende rapportage antwoord op zal geven, namelijk:

- A. Hoe groot is de groep burgers die wel wil maar nog niet kan en hoe zal zich dat ontwikkelen tot 2017?
- B. Welke activiteiten bestaan er op dit moment die bijdragen aan de bevordering van de digitale vaardigheden van mensen, zodanig dat zij zelfstandig zaken kunnen doen met de overheid en daarvoor vrijwel geen andere kanalen nodig hebben?
- C. Wat is/zijn werkende mechanismen om mensen die wel willen maar niet kunnen, te ondersteunen bij het digitaal zaken doen met de overheid? Is er iets bekend over hoe (bewezen of mogelijk) effectief instrumenten/ methoden zijn en wat de kosten/baten zijn?
- D. Hoe gaat Denemarken om met digivaardigheid van burgers, de 'nog niet kunnere', maar wel willers'.
- E. Wat is de relatie tussen de vragen A, B, en C (ook in de context van vraag D)?
- F. Zijn er naar aanleiding van bovenstaande, afwegingen ten aanzien van het landelijk uitrollen van een bewezen effectieve methode?

## 1.3 Methode van onderzoek

Dit onderzoek beoogt antwoord te geven op de bovenstaande geformuleerde deelvragen. Het beantwoorden van deelvraag A is met name gebaseerd op desk research van bestaande onderzoeken. Verschillende bronnen zijn geraadpleegd, waaronder publicaties en cijfers van het CBS, de Universiteit Twente, ITS, Motivaction, Digivaardig, Logius, SVB, UWV en de Belastingdienst. Daarnaast is deze deelvraag voorgelegd aan de geraadpleegde gesprekspartners (zie Annex A) voor de lijst van gesprekspartners).

---

<sup>5</sup> De Visiebrief Digitale Overheid 2017 maakt o.a. melding van een pilot met drie gemeenten en uitvoeringsorganisaties, gericht op samenwerken om complexe zaken geïntegreerde dienstverlening te leveren.

In veel gevallen gaat het hier om actuele cijfers die inzicht geven in het gebruik<sup>6</sup> van digitale overheidsdiensten dan wel de motieven van burgers om daar nog van af te zien. Daarnaast is er een (logaritmische) extrapolatie toegepast op basis van historische gebruikscijfers om een 'educated guess' te kunnen maken van de groep die in 2017 mogelijk niet mee kan komen.

Het beantwoorden van deelvragen B en C is gebaseerd op een combinatie van interviews en desk research. Desk research van (evaluatie)rapporten en websites is gebruikt om een verkenning te maken van bestaande methoden en activiteiten die publieke en private partijen momenteel ondernemen ter bevordering van de digitale vaardigheden van mensen, zodanig dat zij zelfstandig zaken kunnen doen met de overheid.

Om inzicht te krijgen in de menukaart 'digivaardigheidsondersteuning' zijn er gesprekken gevoerd met (1) aanbieders van digitale overheidsdiensten (uitvoeringsorganisaties, gemeenten, etc.) - namelijk zij die een beroep doen op de digitale vaardigheden van burgers - en (2) aanbieders van cursussen of andere vormen van ondersteuning. De 'longlist' met geraadpleegde methoden en bijbehorende kenmerken staat in de bijlage van dit rapport (zie Annex D). De interviews zijn gebruikt om de lijst van geïdentificeerde methoden verder aan te vullen, alsmede om verdiepende informatie over de doeltreffendheid en doelmatigheid van de geraadpleegde methoden te verzamelen, in het bijzonder voor een vijftal casebeschrijvingen (zie Hoofdstuk 4). Alle casebeschrijvingen en gespreksverslagen zijn ter validatie voorgelegd aan onze gesprekspartners.

Deelvraag D is beantwoord door een combinatie van desk research en interviews/contact met onze Deense gesprekspartners bij de 'Agency for Digitisation'. Tenslotte zijn deelvragen E en F beantwoord op basis van de onderzoeksresultaten die zijn verzameld voor de deelvragen A t/m D.

## 1.4 Leeswijzer

De volgende hoofdstukken van dit rapport behandelen achtereenvolgens de omvang van de problematiek van mensen die hulp nodig hebben bij het digitaal zakendoen met de overheid, nu en in 2017 (Hoofdstuk 2). Hoofdstuk 3 beschrijft de menukaart die momenteel beschikbaar is voor mensen die hulp zoeken, alsmede een nadere kennismaking met een vijftal methoden en de achterliggende werkzame bestanddelen (mechanismen). Hoofdstuk 4 biedt een kijkje in de Deense keuken, in het bijzonder met betrekking tot hun e-overheidsstrategie 2011-2015 en hun initiatieven om de burger daarbij te begeleiden. Dit rapport sluit af met conclusies, suggesties voor vervolgonderzoek en aanbevelingen voor beleidsmakers, voor BZK in het bijzonder. Dit advies is gebaseerd op de aanbevelingen die we hebben verzameld tijdens de gesprekken met publieke digitale dienstverleners en aanbieders van cursussen en andere vormen van ondersteuning.

---

<sup>6</sup> Hierbij dient opgemerkt te worden dat het gebruik van digitale overheidsdiensten een eerste indicator vormt voor een inschatting van de groep die wel wil, maar niet kan. Een zuivere meting van digitale vaardigheden vereist in veel gevallen een experiment met opdrachten in een 'laboratorium setting' (zie ook paragraaf 5.2 Suggesties voor vervolgonderzoek).

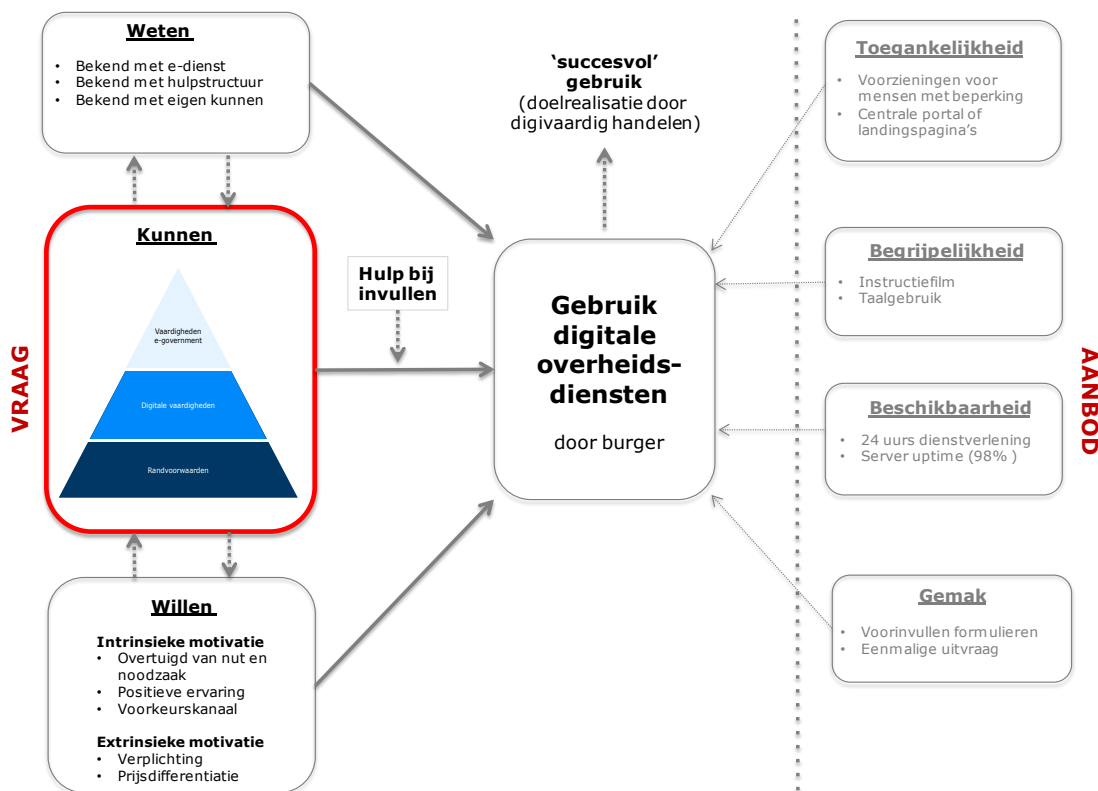
## 2 Klaar voor de start...?

### 2.1 Inleiding

De Nederlandse overheid wil dat iedere burger in 2017 het recht heeft om haar zaken met de overheid digitaal af te handelen. Hoewel een groot deel van de bevolking goed mee kan komen in deze transitie, zijn er ook burgers die dit recht niet (volledig) kunnen verzilveren.

In dit hoofdstuk wordt een onderbouwde schatting gemaakt van het aantal burgers dat het recht om digitaal overheidszaken af te handelen niet verzilvert en/of niet kan verzilveren. We zetten daartoe een aantal kengetallen op een rij uit eerder uitgevoerde studies op het gebied van internetgebruik en gebruik van e-overheidsdiensten.

Voordat we een inschatting maken, bespreken we eerst de determinanten van gebruik van 'digitale overheidsdiensten'; er zijn immers verschillende redenen waarom burgers wel of niet hun zaken met de overheid digitaal afhandelen. In lijn met de beleidskeuze van BZK (zie Annex C1) staat binnen dit hoofdstuk vooral de groep die 'wel wil' maar 'niet kan' centraal. Vanuit burgerperspectief (vraagzijde) is ook een andere determinant bepalend voor het feitelijk gebruik van digitale overheidsdiensten, namelijk het 'weten'. In de praktijk zal er sprake zijn van overlap tussen deze drie determinanten, bijvoorbeeld iemand die niet weet dat een digitale dienst bestaat zal hier geen gebruik van maken en zich hierdoor niet vaardig kunnen maken (learn-by-doing). Daarnaast geldt dat mensen die niet capabel zijn (of zich zo inschatten), minder gemotiveerd zijn en daardoor een lager intentie tot gebruik (willen) zullen hebben. Hoe deze drie determinanten exact onderling samenhangen (mate van overlap) komt zijdelings aan bod binnen de geraadpleegde studies en kan binnen dit hoofdstuk beperkt worden aangetoond.



Figuur 2.1 Conceptueel model: determinanten van gebruik van digitale overheidsdiensten door burger

In de tabel hieronder beschrijven we hoe deze drie determinanten 'in de praktijk' van invloed kunnen zijn op het gebruik<sup>7</sup> van digitale overheidsdiensten:

Tabel 2.1 Logica achter gebruik van digitale overheidsdiensten.

Weten	Willen	Kunnen
<p>Om gebruik te maken van een digitale overheidsdienst moet men afweten van het bestaan. Wanneer men bijvoorbeeld niet weet dat het mogelijk is om digitaal met de gemeente te communiceren, zal men naar een ander alternatief grijpen (bijv. bezoek brengen aan het loket) of zal men geen gebruik maken van de dienst. Wanneer een burger niet op de hoogte is dat zijn beschikking wordt afgeleverd in zijn berichtenbox op MijnOverheid.nl zal hij hiervan geen gebruik maken.</p> <p>In het geval dat een burger (nog) niet in staat is om de digitale overheidsdienst te gebruiken, moet hij ook weten waar ondersteuning gevonden kan worden.</p> <p>Bewustwording van en kennis over de beschikbare overheidsdiensten en beschikbare ondersteuning is hiermee een belangrijke determinant van het gebruik van e-government.</p> <p>Tot slot geldt dat mensen in staat moeten zijn om hun eigen kunnen in te schatten. Mensen die zichzelf overschatten zullen geen hulp zoeken en mogelijk fouten maken (onbewust onbekwaam). Anderzijds, mensen die zichzelf onderschatten zien mogelijk af van gebruik aangezien ze bang zijn te falen.</p>	<p>Sommige burgers willen graag hun overheidszaken digitaal afhandelen. Zij ervaren relatief voordeel ten opzichte van de traditionele route (bijv. op het gebied van gemak, 'on-demand' dienstverlening, tijdefficiëntie e.d.). Deze burgers hebben hiermee een vorm van 'intrinsieke' motivatie.</p> <p>Andere burgers regelen hun overheidszaken liever op papier of aan het loket. Het proces van digitalisering gaat voor sommige burgers in onze samenleving te snel en roept soms zelfs weerstand op. Sommige burgers zullen nooit overstappen of dit vermoedelijk pas doen wanneer er een beloning tegenover staat dan wel geen andere keuze hebben (bijv. verplichting). Zo wordt bijvoorbeeld het digitaal indienen van de belastingaangifte een verplichting, en moet men extra betalen wanneer men per post wil blijven communiceren met bijvoorbeeld banken. Deze groep burgers zal dus 'extrinsiek' gemotiveerd moeten worden.</p> <p>Merk op dat het niet slechts gaat om het 'willen gebruiken van e-overheidsdiensten', maar ook om het wel/niet accepteren van hulp van anderen ('willen kunnen'), bijvoorbeeld uit oogpunt van schaamte of om niemand tot last te willen zijn.</p>	<p>Om de e-overheidsdiensten te kunnen gebruiken moet de burger aan een aantal criteria voldoen (zie piramide):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ten eerste beschikt hij over de benodigde randvoorwaarden voor gebruik. Hij is taalvaardig (genoeg), heeft geen belemmerende fysieke of mentale beperking, en heeft toegang tot een computer, het internet of een DigiD-code.</li> <li>2. Wanneer voldaan is aan (1) moet hij ook beschikken over voldoende digitale vaardigheden<sup>8</sup>. Concrete voorbeelden van digitale vaardigheden zijn het om kunnen gaan met een toetsenbord en muis, het kunnen gebruiken van een besturingssysteem (bijv. Windows of Mac), kunnen browsen, e-mailen, het vinden van de juiste informatie, etc.</li> <li>3. Wanneer voldaan is aan (1) en (2) moet men nog voldoende vaardigheden bezitten om specifiek met digitale overheidsdiensten om te gaan. Correct omgaan met de 'Werkmap' bij het UWV, digitaal de belastingaangifte invullen, en studiefinanciering aanvragen bij DUO vereisen allemaal dienstinhoudelijke kennis en vaardigheden.</li> </ol>

Naast de vraagzijde zijn er verschillende kenmerken van (het aanbod van) digitale overheidsdiensten die bepalend zijn of een burger wel of niet wil en kan gebruik maken van het digitale kanaal. Initiatieven als stichting Waarmerk Drempelvrij, de Nationale Ombudsman en de Manifestgroep maken zich sterk om de digitale overheidsdienstverlening in termen van toegankelijkheid, begrijpelijkheid en beschikbaarheid te verbeteren. Ook hier moeten nog veel stappen worden gezet in de transitie naar de Digitale Overheid 2017<sup>9</sup>. Deze 'aanbodkant' valt echter buiten de scope van dit onderzoek.

<sup>7</sup> Het gebruik van digitale toepassingen (adoptie) vormt een belangrijke indicator voor het inschatten van het niveau van digitale vaardigheden wat iemand bezit. Immers, voor veel mensen geldt dat herhaaldelijk gebruik zal leiden tot routineopbouw (learn-by-doing). Daarbij dient opgemerkt te worden dat de gepresenteerde gebruikscijfers een vertekening kunnen hebben doordat (1) er sprake kan zijn van mensen die niet digivaardig genoeg zijn om succesvol hun zaken digitaal af te handelen dan wel (2) mensen hulp hebben gehad tijdens hun gebruik van digitale overheidsdiensten.

<sup>8</sup> Er bestaan verschillende typologieën op het gebied van digitale vaardigheden. Zie Annex C2 voor enkele veelvoorkomende indelingen.

<sup>9</sup> Onlangs zijn er kamervragen gesteld door het lid Karabulut (SP) over de resultaten van het onderzoek van FNV naar het functioneren van de UWV website Werk.nl. Bron: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2013), Kamervragen van het lid Karabulut (SP) over de resultaten van het onderzoek van FNV naar het functioneren van Werk.nl, 2013-0000111681.

## 2.2 Omvang huidige problematiek

Digitale vaardigheden zijn vereist om zaken digitaal af te kunnen handelen met de overheid. Hoe staat het met deze vaardigheden onder Nederlandse burgers? De tabel hieronder behandelt een aantal kernindicatoren die hier licht op werpen.

Tabel 2.2 Overzicht indicatoren Digitale Zelfredzaamheid van Burgers

Beschrijving	Omvang	Jaar	Bron
<b>Indicatoren met betrekking tot randvoorwaarden</b>			
Ooit internet gebruikt (12-75 jr)	95%	2012	CBS
Computergebruik ooit (75+)	43%	2012	CBS
DigiD-bezit (alle leeftijden)	10,56 mln	2013-06	Logius
<b>Indicatoren digivaardigheden basis</b>			
Weinig tot geen internetvaardigheden (12-75 jr)	47%	2012	CBS
Motief 'geen vaardigheden' voor niet-internetgebruik	22%	2012	Universiteit Twente
Gebruik internetbankieren (12-75 jr)	82%	2012	CBS
<b>Indicatoren digivaardigheden e-overheid</b>			
DigiD-machtigingen	340.599	2012	Logius
DigiD-authenticaties	49,6 mln	2011	Logius
Digitale IB-aangiftes Belastingdienst	96%	2012	Belastingdienst
Digitale aanvraag kinderbijslag	95-98%	2012	SVB
Digitale aanvraag AOW	70-80%	2012	SVB
Digitale WW-aanvragen (2012)	92%	2012	UWV
E-intake UWV (2011)	80%	2011	ITS
Gebruik Werkm@p UWV (2011)	75%	2011	ITS

Het grote merendeel van de burgers heeft ooit internet gebruikt (95%). Deze gebruikers zijn volgens het CBS (2013a) echter niet allemaal even vaardig (47%).<sup>10</sup> Bij concrete toepassingen zoals internetbankieren en de Werkmap van het UWV zien we dat ongeveer 80% hier gebruik van maakt.<sup>11</sup> Bij toepassingen zoals de digitale IB-aangifte, de digitale aanvraag Kinderbijslag en de digitale WW-aanvraag maakt momenteel al circa 95% gebruik van het digitale kanaal. Dit is deels toe te schrijven aan het meer verplichtende karakter van deze diensten.

De cijfers van de digitale IB-aangiftes en de digitale WW-aanvragen geven aan dat het grote merendeel (circa 95%) van deze groep indieners in staat is om zijn zaken met de overheid digitaal af te handelen. We verwachten echter dat een substantiële groep hierbij ondersteuning krijgt en/of nodig heeft<sup>12</sup>. De gebruikscijfers van internetbankieren en het gebruik van de Werkmap, beide diensten zonder eenmalig karakter, geven waarschijnlijk een betere indicatie van het aantal burgers dat 'zelfstandig' de zaken digitaal kan afhandelen (circa 75-80%).

<sup>10</sup> Wij stellen dit kengetal van het CBS niet centraal, aangezien het 'kunnen' wordt gebaseerd op vrij specifieke internetactiviteiten (o.a. webpagina ontwerp, online mappen delen, etc.) die niet allemaal relevant zijn voor het afhandelen van overheidszaken. In Annex C2 staat een nadere toelichting van de methodiek die het CBS gebruikt.

<sup>11</sup> Sommige mensen hoeven geen IB-aangifte te doen en/of behoren niet tot de actieve beroepsbevolking. De gepresenteerde cijfers zijn altijd afgezet tegen de desbetreffende deelpopulatie (bijv. ww-gerechtigden). De behandelde indicatoren gerelateerd aan de e-overheid vereisen een transactie. Hoewel dit slechts een deel is van het totale pakket aan digitale overheidsdienstverlening, verwachten we hiermee complexere handelingen als uitgangspunt te nemen.

<sup>12</sup> Het exacte percentage van mensen dat hulp krijgt laat zich lastig vaststellen, aangezien er in veel gevallen sprake zal zijn van 'verborgen' hulp. Naast de officieel geregistreerde DigiD-machtigingen verwachten we dat veel burgers hulp krijgen doordat ze anderen laten 'meekijken' of zelfs hun DigiD 'uitlenen'. In het geval van DigiD-machtigingen dient opgemerkt te worden dat er niet *perse* sprake hoeft te zijn van 'niet kunnen'. Een deel van deze mensen laat bijvoorbeeld zijn belastingaangifte afhandelen door een boekhouder uit oopgunt van gemak.



Samengevat ziet de inschatting van de digivaardigheid van burgers met betrekking tot digitale overheidsdienstverlening er momenteel (anno 2013) als volgt uit<sup>13,14</sup>:

- Digitaal zelfredzamen: circa 75-80%
- Digitaal redzamen met ondersteuning: circa 95%
- Digitaal niet-redzamen: circa 5%

## 2.3 Wie dreigt buiten de boot te vallen?

### Inleiding

Het onderwerp van de digitale kloof wordt in menig onderzoek behandeld<sup>15</sup>. Volgens de onderzoekers van de Universiteit Twente is er geen sprake van een generatieprobleem wat zal uitfaseren (Van Deursen & Van Dijk, 2010). Het verwerven van digitale vaardigheden gaat volgens hun verder dan het aanleren van enkel 'knoppenkunde'. Volgens Bommeljé & Keur (2013) doet digitale dienstverlening vooral een beroep op de zogenaamde informatie en strategische vaardigheden. Hieronder bespreken we enkele typen burgers uit de samenleving die extra aandacht behoeven tijdens de transitie richting de digitale overheid 2017, namelijk digibeten, kwetsbare groepen en de 'bezorgde burgerij'.

### Digibeten

Volgens de onderzoekers van de Universiteit Twente (2012) kunnen digibeten beschreven worden als mensen die geen gebruik maken van internet. In diverse studies (o.a. Van Deursen & Van Dijk, 2012; Van Duimel & Notenboom, 2010) zijn achtergrondkenmerken verzameld van digibeten. Het internetgebruik en bijbehorende vaardigheden zijn met name laag onder ouderen, laagopgeleiden, niet-werkzame burgers, en/of burgers in de laagste inkomensgroep. Onder vrouwen komt 'digibetisme' vaker voor dan onder mannen. De tabel hieronder behandelt vijf verschillende clusters van eigenschappen die typerend zijn voor digibeten:

Tabel 2.3 Verschillende clusters van Digibeten. Bron: Van Duimel & Notenboom (2010)

Clusternaam	% (in 2007)
A laagopgeleide oudere vrouwen;	32%
B relatief jonge werkende of studerende mensen;	11%
C werkende mannen van middelbare leeftijd met een hoog inkomen;	14%
D langdurig werklozen;	8%
E ouderen (65+)	35%

Hoewel de data (uit 2007) binnen het onderzoek van Van Duimel & Notenboom (2010) gedateerd is, laat het zien dat er in onze samenleving ook mensen digibete zijn van wie men het op voorhand niet zou verwachten. Zo noemen de onderzoekers een voorbeeld van een Groningse hoogleraar die al jaren zijn secretaresse dicteert om zijn aantekeningen uit te werken.

<sup>13</sup> Het aandeel burgers dat zelfstandig zaken digitaal kan afhandelen en/of ondersteuning nodig heeft is uiteraard ook afhankelijk van de complexiteit van de dienst.

<sup>14</sup> Veel onderzoeken laten de groep ouderen boven de 75 jaar buiten beschouwing. Gezien het lage computer- en internetgebruik onder deze groep verwachten we dat het aantal (zelf)redzamen hier significant lager zal liggen.

<sup>15</sup> Zie o.a. Gillebaard, H, S. Smit, A. Vankan, T. Klok, E. Veens & C.J. Jager (2013), Kennispositie van Mediawijsheid Competenties: inventarisatie onderzoek 2005 – heden. In opdracht van Mediawijzer.net.

Opvallend genoeg heeft 44% van de digibeten thuis wel toegang tot internet (Universiteit Twente, 2012). Dit kan impliceren dat andere personen binnen het huishouden hier wel gebruik van maken, maar dat deze 'mogelijkheid tot' geen prikkel vormt voor een digibeet om zelf aan de slag te gaan met internet.

### **Kwetsbare groepen (laaggeletterden of mensen met een beperking)**

Voor sommige burgers kan een fysieke of psychische beperking een belemmering vormen om digitaal zaken te doen met de overheid. In 2012 heeft van de burgers (12 jaar en ouder) ongeveer 7% een beperking met betrekking tot bewegen, 6% een gezichtsbeperking, 3% een hoorbeperking en 0,3% een beperking met betrekking tot zich verstaanbaar maken<sup>16</sup>.

Een andere kwetsbare groep burgers in onze samenleving zijn laaggeletterden. Volgens Stichting Lezen & Schrijven (2013) treft laaggeletterdheid alle geledingen van de bevolking, of het nu gaat om mannen of vrouwen, ouderen of jongeren, werkenden of niet-werkenden<sup>17</sup>. Onderzoek van ECBO (2011) meldt dat 1,1 miljoen mensen (16-65 jaar) binnen de beroepsbevolking (10%) problemen heeft met lezen en schrijven<sup>18</sup>. Er zit weinig fluctuatie in de omvang van de groep laaggeletterden, aldus onze gesprekspartner van Stichting Lezen & Schrijven. Onderzoek van de Universiteit Twente (2012) toont op basis van een *zelfinschatting* aan dat het aandeel van mensen met een verhoogd risico op laaggeletterdheid onder de groep internetgebruikers op 14% ligt, terwijl dit bij de groep digibeten op 41% ligt. De relatie van laaggeletterdheid als oorzaak van digibetisme kon niet worden aangetoond door de onderzoekers. Laaggeletterde internetgebruikers benutten minder informatietoepassingen en meer toepassingen als transacties met de overheid en/of het raadplegen van online vacatures.

In zijn algemeenheid vormt de computer een complicerende factor voor laaggeletterden, aldus onze gesprekspartner bij stichting Lezen & Schrijven. In hoeverre de Digitale Overheid 2017 voor bovengenoemde kwetsbare groepen nieuwe e/o extra uitdagingen met zich mee brengt ten opzichte van het papieren alternatief vraagt om nader onderzoek.

### **'De bezorgde burgerij'**

Motivaction (2013) heeft met betrekking tot de Digitale Overheid drie typen burgers onderscheiden, namelijk de 'bezorgde burgerij', de 'enthousiaste zelfredzamen' en de 'onverschillige consumenten'<sup>19</sup>. Met name de groep die zij rekent onder de 'bezorgde burgerij', loopt volgens de onderzoekers het grootste risico om buiten de boot te vallen, omdat ze minder vaardig zijn en nieuwe ontwikkelingen niet omhelzen. Deze groep maakt dan ook minder gebruik van online producten aanvragen, vaker gebruik van de mogelijkheid om een e-mail te sturen naar de gemeente en is vaker bezorgd over de uitwisseling van persoonlijke gegevens. Qua demografische kenmerken kan de bezorgde burgerij getypeerd worden als meer vrouwen dan mannen, vaak ouder dan 55 jaar, vaker laagopgeleid, vaker modaal inkomen en vaker woonachtig in niet sterk stedelijk gebied. Ook de 'onverschillige consumenten' staan volgens de onderzoekers niet vooraan in de rij bij de Digitale Overheid. Echter, naar verwachting zullen zij zich aanpassen wanneer dit voor hen nodig/noodzakelijk wordt.

---

<sup>16</sup> CBS Statline (2013c), Gezondheid, aandoeningen, beperkingen; leeftijd en geslacht. Geraadpleegd: augustus 2013.

<sup>17</sup> Stichting Lezen & Schrijven 2013, website geraadpleegd in augustus 2013.

<sup>18</sup> Volgens onze gesprekspartner betreft dit een geleidelijke schaal, namelijk iedereen beneden niveau 1F (communiceren met 'handen en voeten') wordt getypeerd als laaggeletterd, echter pas bij niveau 2F is er voldoende startniveau om deel te nemen aan de maatschappij of een training.

<sup>19</sup> In Annex C4 staat een nadere toelichting van de gehanteerde typologie. Bron: Motivaction, 2013.

## 2.4 Oorzaken voor (niet-)gebruik

In de vorige paragraaf hebben we stil gestaan bij een aantal groepen uit de samenleving die mogelijk extra aandacht nodig hebben bij de transitie richting een Digitale Overheid. In deze paragraaf bespreken we enkele oorzaken en motieven voor het (niet-)gebruik van digitale overheidsdienstverlening kijkend naar de hele samenleving. Vanuit het perspectief van de burger kunnen deze oorzaken liggen in het (niet-)weten, willen en kunnen.

### 2.4.1 *Niet-weten*

Er is een ruim en groeiend aanbod van e-overheiddiensten. Zijn burgers echter wel op de hoogte van het bestaan van de verschillende overheidsdiensten? Motivaction (2013) heeft recentelijk een onderzoek uitgevoerd naar de attitude over en de kennis van e-overheiddiensten. Bij de digitale gemeentediensten is te zien dat naarmate ze specifiekere worden, er minder mensen zijn die afweten van het bestaan van de dienst. Bij de digitale dienstverlening van de rijksoverheid tekent zich een ander beeld af, mede veroorzaakt door de op specifieke doelgroep gerichte diensten (bijv. Mijn SVB voor ouderen, Mijn DUO voor jongeren, UWV.nl voor werklozen). Vooral de dienst 'MijnOverheid.nl' is niet goed bekend onder burgers: slechts 9% geeft aan de website goed te kennen, 44% kent het alleen van naam en 47% kent de website niet.

### 2.4.2 *Niet-willen*

#### **Geen internet willen gebruiken**

Volgens cijfers van het CBS (2013a) is het aandeel burgers dat het internet niet wil gebruiken afgenomen van 9% in 2005 naar 3% in 2012. In het Trendrapport Internetgebruik 2012 worden de redenen om het internet niet te willen gebruiken in meer detail uitgelicht (zie ook Annex C5). Van de mensen die het internet niet gebruikt, geeft bijna de helft aan hier niet in geïnteresseerd te zijn; deze groep kan geclassificeerd worden als niet-willers. Er zijn ook mensen die niet willen onder de huidige omstandigheden. Ruim één op de vijf niet-internetters geeft aan dat internetgebruik niet nodig is. Het verplichten of erg aantrekkelijk maken van digitale dienstverlening zou dit argument kunnen aanvechten. Daarnaast is er een kleine groep mensen die niet van internet gebruik wil maken omdat ze bezorgd zijn over hun privacy (2%) en online veiligheid (2%).

Slechts één op de vijf niet-internetgebruikers geeft aan te weinig vaardigheden te bezitten, wat de samenhang van niet willen en niet kunnen illustreert. Deze samenhang zit ook verborgen in het argument dat het teveel tijd kost. Wanneer men digitaal vaardiger wordt zal men doorgaans ook in minder tijd de gewenste handelingen kunnen verrichten.

Van de niet-internetgebruikers geeft 15% aan het internet wel te willen gaan gebruiken in de toekomst<sup>20</sup>. De redenen die hier voor aangevoerd worden zijn de informatie die het internet biedt (49%), contact met vrienden (17%), gebruik voor het werk (12%), iets kopen (12%) en vermaak (10%).

---

<sup>20</sup> Universiteit Twente (2012), Trendrapport Internetgebruik 2012.

## Attitude e-overheid

De Nederlandse burgers zijn overwegend positief over het digitaliseren van de overheidsdienstverlening. Volgens Motivaction (2013) staat slechts 8% hier negatief tegenover<sup>21</sup>, en heeft 38% een neutraal standpunt. Met betrekking tot specifieke digitale gemeente- en Rijksoverheidsdiensten hebben de onderzoekers uitgevraagd hoe het staat met de kennis en het gebruik van deze digitale diensten. Er is een substantiële groep die de digitale gemeentediensten wel kent, maar er geen gebruik van maakt (zie ook Annex C5).

In hetzelfde onderzoek zijn ook verschillende rijksoverheidsdiensten (o.a. Mijn SVB, Mijn DUO, UWV.nl, Belastingdienst) uitgevraagd. Doordat deze veelal gebonden zijn aan een specifieke doelgroep is het niet opmerkelijk dat een grotere groep er geen gebruik van wil maken en een grotere groep er ook feitelijk geen gebruik van maakt. Dit maakt het lastig om in te schatten in hoeverre dit toe te schrijven is aan 'principeel niet willen' of aan 'niet willen omdat er geen reden toe is'. De Belastingdienst is bijvoorbeeld een dienst waar vrijwel iedereen mee te maken heeft, en de groep die er geen gebruik van wil maken is daar ook substantieel kleiner.

Uit onderzoek van ITS (2012) volgt dat 25% van de ww-gerechtigden de Werkmap van het UWV niet gebruikt, terwijl een ruime meerderheid (62%) van deze niet-gebruikers wel daartoe in staat zou zijn, wat impliceert dat dit 'niet-willers' zijn<sup>22</sup>.

### 2.4.3 Niet-kunnen

Hieronder wordt het 'kunnen' gebruiken van digitale overheidsdiensten toegelicht aan de hand van de verschillende verdiepingen van de piramide gepresenteerd in paragraaf 2.1, namelijk achtereenvolgens de randvoorwaarden, digitale vaardigheden en vaardigheden die nodig zijn om specifiek om te kunnen gaan met de digitale diensten van de overheid.

#### Randvoorwaarden

##### Internettoegang en-gebruik

Volgens het CBS (2013a) heeft 96% van de Nederlandse burgers in 2012 toegang tot het internet<sup>23</sup>. Het gros (84%) heeft een breedbandinternetaansluiting. Het hebben van toegang betekent niet direct dat men het internet ook gebruikt, maar toegang en gebruik lijken dicht bij elkaar te liggen. De groep die 'nooit internet heeft gebruikt' is afgenomen van 17% in 2005 naar 5% in 2012.

Deze cijfers illustreren de algehele toenemende internetadoptie, maar net als bij computergebruik is het internetgebruik laag onder ouderen, laagopgeleiden, niet-werkzame burgers, en burgers in de laagste inkomensgroep. Het feit dat de cijfers sterk lijken op de cijfers met betrekking tot computergebruik impliceert dat wanneer men in 2012 een computer gebruikt, men ook vrijwel standaard het internet gebruikt.

---

<sup>21</sup> Motivaction (2013), Hoe beleven burgers de iSamenleving.

<sup>22</sup> ITS (2012), Toegankelijkheid van de e-dienstverlening WW van UWV.

<sup>23</sup> Deze cijfers van het CBS hebben betrekking op 12-75-jarigen.

### Bezit van een DigiD-account

Een andere randvoorwaarde voor het afhandelen van veel overheidszaken is de beschikking over een DigiD. Er is geen minimumleeftijd voor het aanvragen van een DigiD. Iedere Nederlandse burger die in het bezit is van een burgerservicenummer (BSN) en ingeschreven staat in de Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA) kan dus een DigiD aanvragen<sup>24</sup>. Voor sommige mensen is deze laatste eis problematisch, namelijk voor daklozen, burgers die geëmigreerd zijn<sup>25</sup>, of seizoenswerkers die hier rechten opbouwen maar vervolgens weer naar hun eigen land terugkeren.

Bij sommige gemeenten zijn de drempels voor authenticatie lager doordat ze naast DigiD in (nog) gebruik maken van andere methoden. Hoewel de benchmark 'Digitale Dienstverlening 2012' een daling van 45% meldt (t.ov. 2011) zijn er 52 gemeenten waar voor het inzien van een WOZ taxatieverslag een zaaknummer of burgerservicenummer voldoende is om in te loggen.<sup>26</sup>

### **Digitale vaardigheden**

#### Internetvaardigheden

Voor het gebruiken van digitale overheidsdienstverlening moet men algemene digitale vaardigheden hebben. Het ontbreken hiervan kan dus een oorzaak zijn van het niet-gebruik. Het feit dat iemand een computer en het internet gebruikt, betekent niet dat diegene ook meteen digitaal vaardig is. Hoewel het aandeel burgers dat een computer en het internet gebruikt groot is, is het aandeel dat over aanzienlijke digitale vaardigheden beschikt beduidend kleiner.

In het onderzoek ICT, Kennis en Economie 2013 (CBS, 2013b) worden 'computervaardigheden' en 'internetvaardigheden' onderscheiden. Om deze vaardigheden te meten zijn lijstjes van activiteiten voorgelegd en is bekeken of de respondenten deze activiteiten hebben uitgevoerd. Het blijkt dat 30% van de computergebruikers van 12-75 jaar over weinig tot geen computervaardigheden beschikt, en dat 47% van de internetgebruikers over weinig tot geen internetvaardigheden beschikt. Hoewel ouderen en laagopgeleiden over de minste vaardigheden beschikken, heeft ook een substantieel deel van de jongeren en hoogopgeleiden weinig vaardigheden.

In het 'Trendrapport Internetgebruik 2012' wordt onderscheid gemaakt tussen operationele, formele, informatie-, strategische, en communicatievaardigheden (zie ook Annex C2). Hier hebben de onderzoekers middels een enquête uitgevraagd hoe vaardig burgers zijn op deze fronten. Groepen met verschillende achtergrondkenmerken zijn vergeleken met elkaar, omdat een absoluut niveau van vaardigheden volgens de onderzoekers moeilijk aan te geven is. Hoogopgeleiden, studenten, en jongeren blijken voornamelijk goed te scoren. Wel wordt opgemerkt dat wanneer de vaardigheden gemeten worden via prestatiemetingen jongeren nog steeds goed scoren op operationele-, formele- en communicatievaardigheden, maar minder op goed op informatie- en strategische vaardigheden.

---

<sup>24</sup> De overheidsinstellingen (klanten) die aangesloten zijn op DigiD, bepalen echter zelf of iemand gerechtigd is een dienst te gebruiken. Bron: Logius website: <https://www.digid.nl/>

<sup>25</sup> Volgens cijfers van het CBS is het aantal emigranten de afgelopen jaren toegenomen. Reden waarom iemand die in het buitenland woont geen DigiD krijgt is omdat er dan geen koppeling is met de Gemeentelijke Basis Administratie en de overheid dus het adres niet kan verifiëren waarnaar de activatiecode moet worden gestuurd.

<sup>26</sup> Boom et al. (2013), Benchmark 'Digitale Dienstverlening 2012'.

### Ondersteuning bij internetgebruik

Van de Nederlandse internetters geeft 57% aan wel eens hulp nodig te hebben bij het gebruik van het internet<sup>27</sup>. De meest geraadpleegde hulpbron zijn familie en vrienden (47%) gevolgd door collega's (10%), experts (8%), helpdesk (7%) en de bibliotheek (1%). Vrouwen, ouderen en laagopgeleiden blijken meer hulpbehoevend te zijn dan respectievelijk mannen, jongeren en hoogopgeleiden. Door 19% van de Nederlandse bevolking is ooit een cursus of training met aandacht voor het internet gevolgd. Deze cursussen vonden meestal plaats op school (41%) gevolgd door werk (24%), buurthuis (18%), internet (6%), bibliotheek (4%) en 8% vond elders plaats.

### **Vaardigheden e-government**

#### Voorbeeld UWV

ITS (2012) heeft het gebruik<sup>28</sup> van het digitale kanaal bij het UWV door WW-gerechtigden onderzocht. Het blijkt dat van deze groep 64% gebruik maakt van zowel de e-intake als de Werkmap, 16% alleen de e-intake gebruikt, 11% alleen de Werkmap gebruikt en 9% geen digitale diensten van het UWV gebruikt. In relatie tot digitale vaardigheden constateren de onderzoekers dat van de niet-gebruikers het grootste deel de diensten niet wil gebruiken, en in mindere mate niet kan gebruiken. Deze groep niet-gebruikers laat zich volgens de onderzoekers het best beschrijven als "een WW'er die niet in het bezit is van een computer, geen Nederlandse nationaliteit heeft, weinig verschillende sollicitatieactiviteiten uitvoert en zelf aangeeft moeilijk aan het werk te komen door zijn/haar gezondheidssituatie".

#### Toename DigiD-dienstverlening

De omvang van het aanbod van digitale dienstverlening zal blijven toenemen. Een relevante indicator voor deze toename is de groei van het aantal DigiD klanten. Deze 'klanten' zijn de aangesloten organisaties die DigiD diensten aanbieden variërend van rijksoverheid, gemeenten, provincies, waterschappen, politie, zorgverleners tot zorgverzekeraars. Tabel 2.4 toont dat het aantal aansluitingen<sup>29</sup> sterk is toegenomen de afgelopen 7 jaar (opstartfase van DigiD).

Tabel 2.4 Kengetallen DigiD. Bron: Logius (2013a).

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Aantal klanten</b>	38	130	333	414	487	504	523
<b>Aantal aansluitingen</b>	38	147	385	518	693	779	896
<b>Aantal DigiD's</b>	0,14 mln	2,6 mln	6,1 mln	6,7 mln	7,5 mln	8,1 mln	8,7 mln
<b>Aantal authenticaties</b>	0,43 mln	2,4 mln	12,4 mln	17,0 mln	24,8 mln	37,2 mln	49,6 mln

Dit illustreert het proces dat de overheidsdienstverlening steeds verder gedigitaliseerd wordt, en nieuwe digitale diensten ontwikkeld worden. Dit aanbod schept vervolgens ook weer vraag. De toename in het aantal DigiD's accounts (cumulatief) en het aantal jaarlijkse authenticaties, benadrukt de toenemende adoptie van digitale overheidsdienstverlening

<sup>27</sup> Universiteit Twente (2012), Trendrapport Internetgebruik 2012

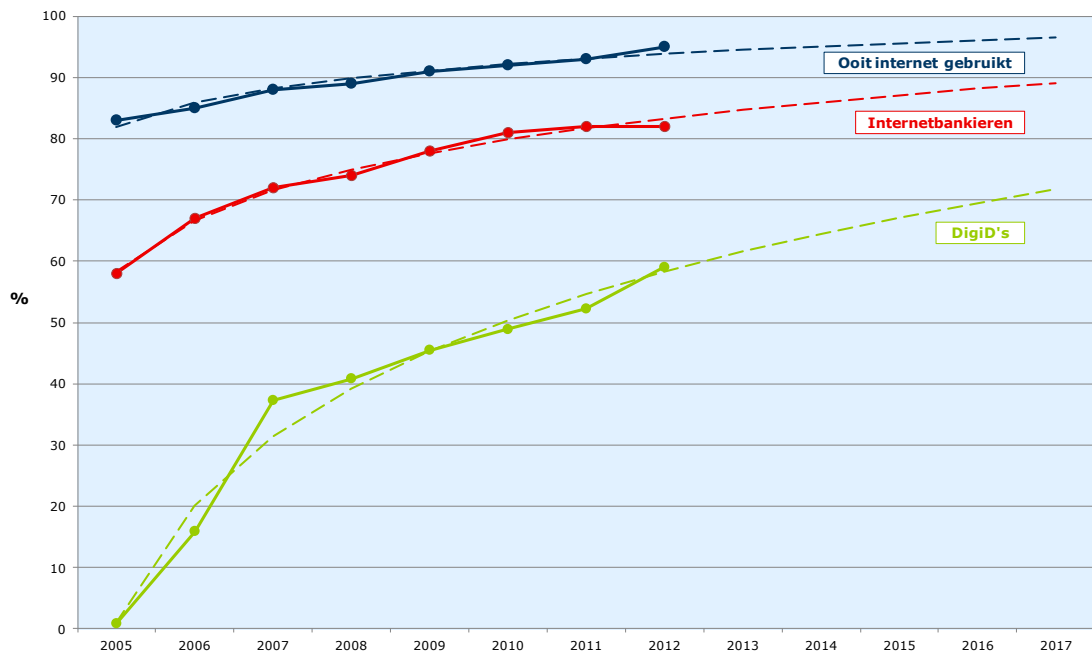
<sup>28</sup> Merk wel op dat de cijfers vertekend kunnen worden door het feit dat de wel-gebruikers hulp gehad hebben bij het indienen van de e-intake en het gebruiken van de Werkmap. Er blijken ook mensen te zijn die hulp krijgen bij het indienen van de e-intake, maar vervolgens niet vaardig genoeg zijn om zelfstandig aan de slag te gaan met de Werkmap.

<sup>29</sup> Eén digitale dienstverlener (klant) kan meerdere 'processen' hebben waar een DigiD-inlog voor vereist is.

door burgers. Wederom verwachten we ook hier dat een groot deel van deze DigiD-gebruikers routine opbouwt tijdens herhaaldelijk gebruik.

## 2.5 Verwachte situatie 2017

Op basis van trendcijfers van de afgelopen 8 jaar hebben we een extrapolatie gemaakt van de verwachte situatie in 2017, het jaartal waarop het digitale kanaal beschikbaar moet zijn voor de burger om digitaal zaken te doen. Gelet op een drietal voorspellers, namelijk aandeel digibeten, gebruikers van internetbankieren en bezit van DigiD maken we een inschatting van de piramide die we hebben gepresenteerd in paragraaf 2.1. Figuur 2.2 toont de extrapolatie voor de komende vijf jaar voor deze drie voorspellers<sup>30</sup>.



Figuur 2.2 Prognoses gebruik digitale dienstverlening in 2017. Bron: Dialogic gebaseerd op CBS (2013a) en Logius (2013a).

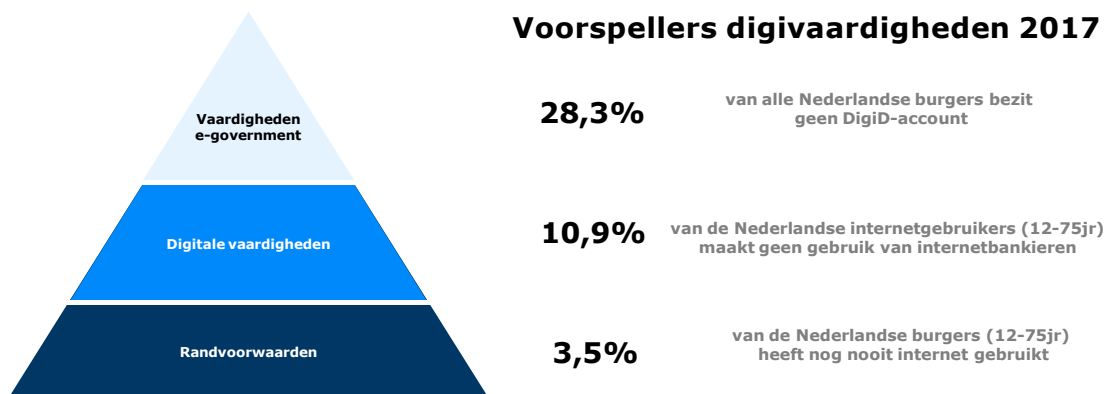
Naar verwachting zal in 2017 3,5% van de 12-75-jarigen nog nooit het internet gebruikt hebben<sup>31</sup>, zal 89% van de internetgebruikers hun bankzaken via internet regelen<sup>7</sup> en zullen er circa twaalf miljoen Nederlanders in het bezit zijn van een DigiD-account<sup>32</sup>. Het aantal jaarlijkse authenticaties zal in 2017 zijn verdubbeld ten opzichte van 2012 (zie Tabel 2.4).

<sup>30</sup> Hoewel er verschillende oorzaken kunnen bestaan voor een trendbreuk, kan een dergelijke voorspelling in hoofdlijnen een beeld van de toekomst schetsen.

<sup>31</sup> Gebaseerd op cijfers t/m 2012 van het CBS.

<sup>32</sup> Gebaseerd op DigiD-cijfers van Logius.

Het figuur hieronder toont de verwachte situatie per 2017 voor de belangrijkste determinant, namelijk het 'kunnen' zakendoen met de digitale overheid:



Figuur 2.3 Voorspellers digivaardigheden 2017. Bron: Dialogic gebaseerd op CBS (2013a) en Logius (2013a).

De adoptie van internetbankieren illustreert het willen en kunnen van digitaal zakendoen. Met betrekking tot het digitale karakter van digitale overheidsdiensten is het redelijk om aan te nemen dat internetbankieren qua complexiteit in dezelfde orde grootte ligt. Dat betekent dat het aantal burgers met (te) weinig digitale vaardigheden blijft afnemen. Internetbankieren heeft echter wel het voordeel dat telkens in dezelfde omgeving ingelogd en gewerkt wordt, waardoor training plaatsvindt en een routine ontwikkeld wordt. Dit leerproces, wat duidelijk verschilt van de jaarlijkse IB-aangifte, heeft naar verwachting *wel* een positieve impact op het kunnen omgaan met digitale overheidsdiensten (bijv. invullen digitale formulieren, navigeren, opzoeken van informatie etc.).

De top van de piramide wordt gevormd door de groep Nederlandse burgers die in 2017 nog geen DigiD-account bezit, namelijk 28,3%. Bezit (randvoorwaardelijk) impliceert nog geen *vaardig* gebruik. Echter, naar verwachting is het aandeel burgers dat moeite heeft met het digitaal zakendoen met de overheid lager dan deze indicator doet vermoeden. Dit hoofdstuk laat zien dat de *huidige* populatie indieners die nu al gebruik maakt van het digitale kanaal bij landelijke overheidsdiensten (Belastingdienst, UWV en SVB). Dit gebruik schommelt tussen de 92% en 95%. Een andere reden waarom deze voorspeller een voorzichtig beeld schetst heeft te maken met het feit dat er tal van digitale overheidsdiensten zijn die geen digitale identificatie vereisen en dat het digitale dienstenaanbod sterk aan het toenemen is, immers aanbod schept vraag en routine.



# 3 Ondersteuning e-overheid

## 3.1 Menukaart voor digivaardigheidsondersteuning

### Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we de activiteiten die publieke en private partijen momenteel ondernemen ter bevordering van de digitale vaardigheden van mensen, zodanig dat zij zelfstandig zaken kunnen doen met de overheid. Enerzijds ondersteuning door aanbieders van digitale overheidsdiensten, anderzijds door aanbieders van cursussen of andere vormen van digivaardigheidsbevordering. Zonder uitputtend te zijn, schetst deze paragraaf een breed palet aan mogelijkheden. In paragraaf 3.2 worden vijf methoden nader verkend op aspecten als doeltreffendheid, doelmatigheid en opschaalbaarheid. Tot slot behandelt paragraaf 3.3 de succesfactoren die schuil gaan achter de geraadpleegde methoden. In de bijlage (Annex D) is eveneens een beknopte omschrijving opgenomen van elke methoden.

Hoewel het aanbieden van een computercursus geen nieuw fenomeen is, is het gros van de geraadpleegde activiteiten de afgelopen 3-5 jaar opgestart of nog in ontwikkeling. In de tabel hieronder behandelen we een meta-analyse van 40 geraadpleegde methoden (niet uitputtend) die beschikbaar zijn ter ondersteuning van burgers met een gebrek aan digivaardigheden.

Tabel 3.1 Meta-analyse van geraadpleegde methoden ter ondersteuning van burgers bij digitale dienstverlening

Doel	Vorm	Invloed op	Doelgroep	Speciale aandacht voor	Begeleiding
Digivaardigheden basis	Camapagne	Weten	Burger	Generiek	Begeleiding in groep
Digivaardigheden e-overheid	Cursus / training	Kunnen	Ondernemer	Digibeet	Zelfstandig online
Randvoorwaardelijk / overig	Ondersteuning overig	Willen	Loketmedewerker	Jongeren	Persoonlijke begeleiding fysiek
21	5	17	34	32	15
7	21	29	5	16	10
14	17	8	3	3	7
				Ouderen	Hulp op afstand online
				Laaggeletterden	
					3

In de volgende subparagrafen lopen we de verschillende categorieën langs waarop de geraadpleegde methoden zijn geanalyseerd. Een methode kan tegelijkertijd bijdragen aan meerdere aspecten, bijvoorbeeld sommige campagnes attenderen mensen op het digitale kanaal (weten) en proberen tegelijkertijd mensen te mobiliseren om daar ook gebruik van te maken (willen) door de voordelen inzichtelijk te maken.

### Doel en vorm van ondersteuning

Ongeveer de helft van de geraadpleegde methodes (21 van de 40 methoden) heeft tot *doel* om de basisvaardigheden van burgers te verbeteren. Vaak is dit in de *vorm* van een **cursus** gericht op het aanmoedigen van mensen om ook aan de slag te gaan met het digitale kanaal. Specifieke ondersteuning voor het bevorderen van e-government vaardigheden, waarbij gebruikers getraind worden om bijvoorbeeld om te gaan met DigiD, is beperkter voorhanden (7 van de 40 methoden). In sommige gevallen gaat het om een methode digitale handleiding of een instructiefilm van de digitale overheidsdienstverlening. Slechts bij 3 van de 40 geraadpleegde methoden staat dit thema nadrukkelijk centraal, namelijk bij de cursussen van Digisterker, Computerwijk en SeniorWeb.

Naast cursussen zijn er diverse **campagnes** opgestart om burgers bekend te maken met de mogelijkheden van internet (inspireren), het bieden van voorlichting in relatie tot veiligheidsrisico's (bijv. rondom internetbankieren) dan wel door ze de weg te wijzen naar een digitale dienst en/of hulp. Publieke en private sector werken daarbij vaak samen. Bij de private sector draait het veelal om banken (internetbankieren) of internetproviders. Een goed voorbeeld van een dergelijke samenwerking<sup>33</sup> is de Digibewust campagne 'Je bent nooit te oud om te leren'. De campagne boodschap heeft ongeveer 9 miljoen mensen bereikt via radiospotjes en activiteiten van de partners (nieuwsbrief, bannering, verspreiding van flyers). De campagne was gericht op het verlagen van de drempel bij het vragen van computerhulp.

Naast cursussen en campagnes zien we - bij met name de geraadpleegde publieke digitale dienstverleners (Belastingdienst, UWV, SVB, Dienst Regelingen) - diverse methoden die *indirect* een bijdrage leveren aan de bevordering van digivaardigheden van de burger. Naast het naleven van webrichtlijnen, zijn hun ondersteuningsactiviteiten vooral gericht op het laagdrempelig maken van digitale overheidsdiensten via:

- **Verleidingsstrategie:** voorbeelden van 'verleiding' zijn het voorinvullen van digitale formulieren (IB-aangifte) of een prijsdifferentiatie voor online dienstverlening (bijv. uittreksels bevolkingsregister goedkoper online dan aan de balie) dan wel gemak (thuisbezorgen reisdocumenten<sup>34</sup>).;
- **Kanaalsturing:** bij kanaalsturing gaat men vaak een stapje verder dan verleiden door bijvoorbeeld in de correspondentie met burgers uitsluitend te verwijzen naar het digitale kanaal (incl. specifieke landingspagina) voor het afhandelen van zaken. De SVB is reeds in 2001 begonnen met haar internetaanvraag voor kinderbijslag. De teller voor digitale aanvragen bleef sinds 2005 steken rond de 35%. In juli 2009 is men gestopt met het versturen van papieren Kinderbijslag-aanvraagformulieren en brochures naar cliënten. Men biedt niet langer lege formulieren op de website die men vroeger kon printen en terugsturen. Ook de papieren antwoordenvolp wordt niet langer meegestuurd. In plaats hiervan wordt een brief verstuurd met een verwijzing naar de website 'uw aanvraag staat klaar binnen Mijn SVB'. Hierdoor steeg het aantal digitale aanvragen naar 95%. Op vergelijkbare wijze is de online aanvraag AOW van minder dan 20% naar meer dan 70% 'gestuurd'.
- **Machtiging:** de mogelijkheid tot machtigen wordt door de geraadpleegde publieke dienstverleners aangemerkt als een belangrijk instrument om mensen die niet zelfstandig digitaal kunnen handelen, met hulp van anderen toch hun recht digitaal te kunnen laten verzilveren (zie ook de casebeschrijving in subparagraaf 3.2.5).
- **Hulp-op-afstand:** publieke digitale dienstverleners bieden ook faciliteiten voor burgers die extra instructie nodig hebben bij het omgaan met hun digitale diensten. Een voorbeeld hiervan is de meekijk-applicatie van de Dienst Regelingen (zie § 3.2), waar een 'call agent' met toestemming van de gebruiker virtueel kan meekijken en aanwijzingen kan doorgeven. Een ander voorbeeld van hulp-op-afstand is het Webcare Team van UWV die vragen beantwoordt of mensen de weg wijst via sociale media als Twitter of op fora van haar doelgroepen (bijv. uitleg WW-uitkering op Zwangerschapspagina.nl). Andere instructie wordt geboden in de vorm van handleidingen (bijv. Handleiding werk.nl), korte instructiefilms

---

<sup>33</sup> Digivaardig & Digiveilig en vele partners: KPN, IBM, Microsoft, NVB, NVPI, SIDN, UPC, Ziggo, HCC, SeniorWeb, St. Lezen en Schrijven, UWV, SIOB, Rabobank, Google, Sanoma Digital, ABN AMRO en ING.

<sup>34</sup> Sinds 1 januari 2013 loopt er bij de gemeente Molenwaard een pilot waarbij de mogelijkheid wordt geboden aan burgers om paspoorten thuis te laten bezorgen om herhalingsbezoek aan de balie te voorkomen. 30% van de aanvragers maakt hier gebruik van. Een koerier (commercieel) bezorgt reisdocumenten en verzorgt identificatie.

(aanvragen machtiging belastingdienst) dan wel en een overzicht van veelgestelde vragen (FAQ).

- **Hulp aan de balie:** deze vorm van ondersteuning wordt op kleine schaal geboden. Bij een aantal uitvoeringsorganisaties is het mogelijk om bij een regiokantoor hulp te krijgen bij de digitale dienstverlening. Zo organiseren de Werkpleinen van het UWV inloopmiddagen waarbij geen afspraak vereist is. De Belastingdienst heeft op een aantal regiokantoren - naast haar baliemedewerkers - ook de beschikking over een zelfbedieningsloket met begeleiding. Bij het SVB wordt incidenteel hulp geboden aan de balie, maar deze hulp is niet geformaliseerd (geen inloopspreekuur of vloermedewerker).
- **Training van personeel:** trainen van bibliotheekmedewerkers, loketmedewerkers of telefonisten in het herkennen, doorverwijzen en/ of scholen van digibeten. Naast bijscholing zijn er praktische hulpmiddelen voor loket- en bibliotheekmedewerkers ontwikkeld zoals de Herkenningswaaier digibetisme (ontwikkeld door ECP). Verder zijn loketmedewerkers uitgerust met contactgegevens van instanties waar men een digibet naar toe kan doorverwijzen, namelijk cursuslocaties (o.a. van Klik & Tik, SeniorWeb,etc.) dan wel DigiD of banken.

## Doelgroepen

In de praktijk is er een beperkte registratie van wie hulp zoekt, bijvoorbeeld bij een cursuslocatie of een telefonische helpdesk. Enerzijds ontbreekt een actueel beeld van achtergrondkenmerken (statistiek) op landelijk niveau doordat enkel de lokale leercentra direct contact hebben met de doelgroep, bijvoorbeeld tijdens een intake en evaluatie. Anderzijds doordat men bijvoorbeeld uit privacy oogpunt niet mag registreren wie de hulpvraag stelt. Dit speelt bijvoorbeeld bij de DigiD-helpdesk van Logius. Hierdoor is het voor hun beperkt vast te stellen wie (achtergrondkenmerken) uiteindelijk geholpen wordt en of er sprake is van een kleine groep met herhaalvragen of dat deze vragen zijn verdeeld over meerdere hulpbehoevenden. Ook de groep mensen die voortijdig afhaakt of teveel drempels ervaart om gebruik te (blijven) maken van hulp (bijv. een cursus) blijft vaak uit het blikveld van de geraadpleegde gesprekspartners.

Wanneer we ons beperken tot de doelgroep waarop de geboden ondersteuning zich *in beginsel* richt, zien we dat het merendeel van de geraadpleegde activiteiten (32 van de 40 methoden) tenminste een generiek publiek aanspreekt. Bijzondere aandacht voor digibeten die nog nooit met internet hebben gewerkt (16 van de 40 methoden), jongeren (3 van de 40 methoden), ouderen (5 van de 40 methoden) en laaggeletterden (4 van de 40 methoden) zijn beperkter voorhanden. Vaak past men bij cursussen een intake toe om gegevens te verzamelen van de cursist en om een globale inschatting te maken van het digitale niveau. Dit zorgt vaak al voor een eerste selectie aan de poort, doordat:

- a. het cursusmateriaal veelal een basisniveau taalvaardigheid vereist. Hierdoor vallen laaggeletterden vaak af.
- b. cursussen als 'Werken met de Overheid' en 'De digitale Overheid' een bepaald basisniveau digivaardigheden vereisen. Men richt zich daarbij op 'functioneel digibeten', namelijk mensen met enige computerervaring, maar die moeite hebben met het e-overheidsvraagstuk.

Een hele specifieke doelgroep zijn de Gelderse plattenlandsvrouwen die bedient worden door de gelijknamige stichting met het initiatief Digitaal Zelfredzaam.

## Vormen van begeleiding

In die gevallen dat er begeleiding wordt geboden<sup>35</sup>, gebeurt dat vooral (15 van de 30 methoden) klassikaal met een docent voor de groep. In de andere gevallen is er sprake van individuele fysieke begeleiding op een trainingslocatie (7 van de 30 methoden; bijvoorbeeld tijdens een inloopsprekbeurt), zelfstudie in de vorm van een digitale handleiding of online cursus (10 van de 30 methoden) dan wel via hulp op afstand (3 van de 30 methoden; bijvoorbeeld via een Meekijkapplicatie).

## 3.2 Een nadere kennismaking met 5 gerechten

### 3.2.1 Digisterker – cursus 'Werken met de e-overheid'

#### Inleiding

In 2012 is Digisterker begonnen met haar cursus 'Werken met de e-overheid', in de gemeente Enschede. Digisterker is een initiatief van stichting Novay en wordt gesteund door o.a. de Belastingdienst, UWV, VWS en Logius. Uit het programma 'E-loket op 1' bleek dat loketorganisaties (uitvoeringsorganisaties, gemeenten, sociale dienst, etc.) logische partners zijn voor het contact met digibeten. Daarnaast trok men de conclusie dat een goede hulpstructuur ontbrak gericht op de ondersteuning bij zowel de gemeentelijke als de landelijke digitale overheidsdienstverlening.

#### Doelgroep

Digisterker richt zich op functioneel digibeten die zij typeert als mensen die wel ervaring met internet hebben, maar onvoldoende vaardig zijn om van e-overheid dienstverlening (bijv. DigiD of Mijnomgevingen) gebruik te kunnen maken. Onder de deelnemers bevinden zich momenteel ouderen, medelanders en jongeren. Het merendeel van de cursisten is voornamelijk 50+. Met name de werving is bepalend voor wie er komt, aldus Digisterker.

Digisterker past een intake toe. Daarbij wordt een inschatting gemaakt in hoeverre de cursist voldoende 'knoppenkennis' bezit en om kan gaan met bijvoorbeeld een zoekmachine.<sup>36</sup> Laaggeletterden vallen niet primair binnen de doelgroep van Digisterker aangezien de e-overheid 'talig' is, aldus onze gesprekspartner. Ongeveer 1 op de 12 cursisten haakt voortijdig af om diverse redenen. Mensen die niet aan het instapniveau voldoen worden doorverwezen naar Klik & Tik, SeniorWeb of stichting Lezen & Schrijven.

---

<sup>35</sup> Aangezien een kwart van de geraadpleegde methoden (10 van de 40 methoden) niet gericht is op begeleiding van individuen worden deze hier buiten beschouwing gelaten binnen deze subparagraaf. Voorbeelden hiervan zijn de verschillende (bewustwordings)campagnes en de activiteiten gericht op het trainen van loketmedewerkers.

<sup>36</sup> Boekhoudt, P. & Ebbers, W. (2012), Elektronische overheid niet voor alle burgers eenvoudig. In: inGovernment, juni 2012, blz.30-31.

## Aanpak

Digisterker laat cursisten in een kleine groep en onder begeleiding van docenten stapsgewijs ervaring opdoen met belangrijke vaardigheden voor het werken met de elektronische overheid. De cursus is ingedeeld in diverse modules:

### Overzicht modules Digisterker – cursus Werken met de e-overheid

- het aanvragen en gebruiken van DigiD;
- het zoeken en vinden van informatie op overheidswebsites;
- het aanvragen (van bijvoorbeeld een toeslag of het (digitaal) maken van een afspraak);
- het gebruiken van persoonlijke omgevingen van overheidsorganisatie (zoals Mijn toeslagen, werk.nl en MijnOverheid);
- het gebruik van Regelhulp.

bron: [www.digisterker.nl](http://www.digisterker.nl)

Alle cursusactiviteiten vinden plaats in het klaslokaal. Digisterker biedt wel een cursusboek, maar geen virtuele oefenomgeving. Cursisten oefenen online bij bovengenoemde opdrachten met hun eigen DigiD. Medewerkers hebben hiervoor een aparte 'privacy-training' gehad en worden als Digisterker-docent gecertificeerd. Digisterker-gecertificeerde docenten dienen zich te conformeren aan de gedragsregels die voor een veilige omgang met persoonlijke gegevens in een cursussetting noodzakelijk zijn.

Digisterker kent een landelijke aanpak, echter de cursussen worden lokaal georganiseerd door lokale organisaties. Gemeenten kunnen de cursussen voor hun burgers (laten) organiseren, bijvoorbeeld in samenwerking met bibliotheken. Lokale organisaties beschikken vaak over de faciliteiten en de trainingsexpertise, die de gemeente kan benutten. Digisterker helpt daarbij door het beschikbaar stellen van actueel materiaal en geeft invulling aan de eigen context: de gemeentelijke website (specifieke Mijn-omgeving). Digisterker helpt met draaiboeken, checklists en communicatiemateriaal, maar ook door het opleiden en certificeren van gemeentelijke medewerkers (en anderen) tot trainer. Hierdoor kunnen deelnemende gemeenten een snelle start maken met de cursussen en hoeven zij niet zelf te schakelen met andere overheden voor het onderhoud van cursusmateriaal. Bovendien wordt de samenwerking tussen gemeente en lokale organisaties versterkt, doordat deze organisaties betrokken worden bij de (elektronische) dienstverlening van de gemeente. Participatie van gemeenten wordt geregeld via een abonnement, waarbij de tarieven afhankelijk zijn van het aantal inwoners van een gemeente. Voor kleine gemeenten ontwikkelt Digisterker een abonnementsmodel dat gebaseerd is op aansluiting van regionale samenwerkingsverbanden.

## Doeltreffendheid en doelmatigheid

### Doeltreffendheid

Binnen de cursus zijn de voorbeelden eenvoudig. Bijvoorbeeld aanvragen ja/nee-sticker, gebruik van Mijn SVB, maar ook het maken van een afspraak met de gemeente voor het aanvragen van een paspoort. De voorbeelden en oefeningen zijn illustratief voor de vaardigheden die nodig zijn om met de e-overheid te kunnen werken. In de cursusbijeenkomsten is onvoldoende tijd om de diepte in te gaan, maar leert men bijvoorbeeld wel hoe men een Werkmap bij UWV kan aanmaken. In hoeverre deelnemers na de cursus vaardig genoeg zijn, kan nog niet worden vastgesteld. Wel worden cursisten in de evaluatie gevraagd naar hun intentie om e-diensten te gaan gebruiken. Deelnemende gemeenten krijgen een rapportage n.a.v. de intake en evaluaties van de cursussen, maar de schaal en fase van Digisterker rechtvaardigt momenteel nog geen meting van leeropbrengsten of de mate van activering. Er is hiervoor dan ook (nog) geen landelijk

meetinstrument ontwikkeld. Cursisten ontvangen een certificaat gebaseerd op deelname, er is geen verplichte eindtoets van bekwaamheid. De lokale organisatie kan hiervoor wel kiezen<sup>37</sup>.

### *Doelmatigheid*

Doordat de kennisoverdracht 'klassikaal' plaatsvindt, kunnen meerdere mensen tegelijk worden bediend. De lokale partners regelen een inzet van twee docenten op een groep van maximaal 12 tot 15 cursisten. Het aantal computers vormt daarbij vaak de grens voor de omvang van de groep. Inefficiëntie bestaat doordat iedere gemeente een andere MijnOmgeving heeft en de beheerorganisatie Digisterker dus het cursusaanbod telkens 'op maat' moet samenstellen. Novay verzorgt de landelijke beheerorganisatie (0,5 FTE). Op basis van de omvang van de gemeente zijn er een drietal varianten van lidmaatschapsgebed (ordegrootte €3.500,- tot €4.500,- per jaar). Het aantal afgesloten abonnementen is nog niet voldoende om kostendekkend te kunnen draaien. Men werkt er hard aan om Digisterker bij meer gemeentes voor het voetlicht te brengen.

### **Opschaling**

Momenteel (september 2013) wordt Digisterker aangeboden op negen locaties in de gemeentes Enschede, Den Haag, Zwolle, Utrecht, Hengelo, Groningen, Rotterdam, Hilversum (Versa Welzijn) en Dordrecht (Sociale Dienst Drechtsteden). Digisterker heeft de ambitie om tot een landelijke dekking van cursusaanbod 'Werken met de e-overheid' te komen. Digisterker heeft contact gelegd met ca. 100 gemeenten. Intussen ondersteunen ca. 30 landelijke en lokale organisaties (gemeente, sociale dienst, welzijnsorganisaties) deze ambitie. Daarnaast werkt Digisterker samen met regionale en landelijke bibliotheekorganisaties, zoals de Vereniging van Openbare Bibliotheken, om te komen tot een versnelling van de opschaling. Deze opschaling wordt bemoeilijkt door twee uitdagingen:

1. Geen duidelijke probleemeigenaar: Digisterker ervaart moeite om bij gemeenten binnen te komen. Vaak is er geen duidelijke ingang of mogelijkheid tot belegging (afdeling dienstverlening, WMO-loket, etc.) voor het verankeren van de Digisterker-trainingen en is de besluitvorming als gevolg daarvan traag.
2. Variëteit Mijn-Omgevingen: Digisterker maakt de cursuscontent op maat, omdat gemeenten de cursussen willen afstemmen op de eigen gemeentelijke e-dienstverlening. Doordat de ontwikkeling van digitale loketten binnen gemeenten autonoom verloopt is er variëteit en een verschil in ontwikkeltempo. Mede door deze variëteit zijn er extra ontwikkelkosten en beheerlasten.

---

<sup>37</sup> NB. dit gebeurt bijvoorbeeld in Rotterdam, waar de cursisten werkzoekenden zijn.

### 3.2.2 Klik & Tik – oefenprogramma 'het Internet op'

#### Inleiding

Het oefenprogramma Klik & Tik 'het internet op' is in 2009 ontwikkeld binnen het programma Digivaardig & Digibewust (ECP), gefinancierd door het ministerie van Economische Zaken. De cursus is in eigendom van Stichting Expertisecentrum ETV.nl en wordt landelijk aangeboden binnen 120 bibliotheekvestigingen<sup>38</sup>. Daarnaast is deze online training (e-learning) ondergebracht bij de website [www.oefenen.nl](http://www.oefenen.nl) zodat burgers ook thuis aan de slag kunnen. Gekoppeld aan Klik & Tik is in 2010 de 'Maatschappelijke Digistage' opgezet. Leerlingen uit het voortgezet onderwijs werden in het schooljaar 2011-2012 verplicht om 30 uur maatschappelijke stage te lopen. Veelal oudere digibeten bleken het zeer te waarderen om door jongeren op deze manier geholpen te worden.

De cursus 'het internet op' bevordert basis digivaardigheden en werkt aan het zelfvertrouwen door mensen te helpen gebruik te maken van het internet voor alledaagse activiteiten als bankzaken en het doen van aankopen. Doordat de cursus ook aandacht schenkt aan het zoeken en vinden van informatie op overheidswebsites traint de cursist ook in mindere mate digivaardigheden op het gebied van e-overheid.

#### Doelgroep

Het multimediale oefenprogramma Klik & Tik richt zich op laagopgeleiden, ouderen en laaggeletterden die moeite hebben om hun weg te vinden op internet. Het exacte aantal cursisten en hun achtergrond wordt niet geregistreerd. Uit een recent onderzoek onder eindgebruikers blijkt dat de meeste deelnemers ouder zijn dan 55 jaar (68%) en maximaal mavo/vmbo (62%) hebben afgerond. De belangrijkste drempels om niet deel te nemen aan de cursus zijn schaamte, niet overtuigd van nut en noodzaak dan wel financiële redenen (maximaal € 10,- per cursusbijeenkomst).

#### Aanpak

Het oefenprogramma Klik & Tik 'het internet op' leidt burgers niet op tot erkende gediplomeerde gebruikers, maar is vooral bedoeld om mensen te activeren en te stimuleren om zelf of in cursusverband te oefenen met internet. Binnen bibliotheken wordt het Klik & Tik oefenprogramma overwegend aangeboden in de vorm van een cursus. Bibliotheekmedewerkers, vrijwilligers en digistagiaires bieden ondersteuning. De cursus bestaat uit 6 bijeenkomsten waarbij de volgende modules aan bod komen:



Figuur 3.1 Schermafbeelding oefenprogramma Klik & Tik 'het internet op'. Bron: ETV.nl (2013)

<sup>38</sup> Smit, S. (2013), monitor Klik & Tik in bibliotheken 2012- 2013, in opdracht van SIOB.



Verder is er bij veel bibliotheken sprake van een inloopspreekuur (al dan niet in combinatie met zelfstandig gebruik van PC's)<sup>39</sup>. In verschillende Haagse bibliotheken biedt men aan bezoekers de mogelijkheid om één keer per week onder begeleiding te oefenen. Jongeren (bijvoorbeeld een vmbo stagiair) helpen digibeten bij de problemen die ze tegenkomen. Gebruikers die er niet uitkomen, kunnen bovendien een vraag sturen naar de online helpdesk van Klik & Tik. Ze worden dan teruggebeld of gemaïld.

## **Doeltreffendheid en doelmatigheid**

### *Doeltreffendheid*

In opdracht van het Sectorinstituut Openbare Bibliotheken (SIOB) is in 2012 een meetinstrument ontwikkeld<sup>40</sup>. Bij de toepassing hiervan in de studie Monitor 2012-2013 blijkt dat er sprake is van een lichte 'mate van activering' op basis van een voor- (n=273) en nameting (n=200) onder cursisten:

- 'Informatie van de gemeente of overheid opzoeken' doet 22% al voor aanvang van het oefenen met Klik & Tik. Na afloop doet ongeveer 27% dit zelfstandig.
- 'Inloggen met DigiD op websites van de overheid' doet 20% al voor aanvang van het oefenen met Klik & Tik. Na afloop doet ongeveer 29% dit zelfstandig.

Uit deze zelfbeoordeling onder Klik & Tik gebruikers blijkt verder dat een overgrote meerderheid heeft leren werken met een 'browser'. Verder toont de monitor 2012-2013 een toename in de beheersing van operationele en formele vaardigheden, met een kanttekening dat er bij veel toepassingen een groep respondenten overblijft die verder ondersteund moet worden – ook na het volgen van de cursus.

### *Doelmatigheid*

Doordat het cursusmateriaal online wordt aangeboden zijn er geen drukkosten en kan er onderhoud makkelijk centraal plaatsvinden. Om landelijke schaalvoordelen te behalen voor het organiseren van de cursus, biedt het SIOB sinds 2013 een toolkit met Klik & Tik materialen (o.a. certificaten, evaluatieformulieren, lesmateriaal maatschappelijke Digistage, etc.) op haar website. Verder regelt het SIOB jaarlijks de landelijke inkoop van licenties voor zakelijk gebruik bij ETV.nl voor geïnteresseerde bibliotheken. Het thuisgebruik voor burgers is gratis.

## **Opschaling**

De eerste pilot Klik & Tik werd georganiseerd in Den Haag medio 2010. De Provinciale Service Organisatie (PSO) ProBiblio heeft vervolgens een landelijke uitrol verzorgd<sup>41</sup>. Uit de Klik&Tik monitor 2012-2013 blijkt dat 120 van de 900 Nederlandse bibliotheekvestigingen gebruik maken van Klik & Tik. Bibliotheken zijn zelf verantwoordelijk voor de werving van cursisten en middelen voor bekostiging. Doordat een aantal bibliotheken en PSO's in zwaar weer verkeren wordt er bezuinigd op volwasseneducatie. Kortom, de kans van slagen op verder opschaling van de cursus binnen de bibliotheeksector hangt sterk samen met beschikbaarheid van middelen en de mate waarin bibliotheken het kunnen verkopen richting hun financiers (gemeenten) en afnemers. Sommige bibliotheken vragen dan ook een eigen bijdrage voor de zes bijeenkomsten (met een maximum van € 50,-).

---

<sup>39</sup> Smit, S. (2013), monitor Klik & Tik in bibliotheken 2012- 2013, in opdracht van SIOB.

<sup>40</sup> Smit, S. (2012), Meetinstrument Klik & Tik in bibliotheken. Verslag van de ontwikkeling van een meetinstrument voor het inzichtelijk maken van effecten bij deelnemers aan Klik & Tik in bibliotheken. In opdracht van SIOB.

<sup>41</sup> Smit, S. (2012), van Kickstart tot cursus, In opdracht van SIOB.



Codename Future heeft het project Maatschappelijke Digistage in 2010-2012 uitgerold naar 30 arbeidsmarktregio's van het UWV. Codename Future brengt op lokaal vlak het UWV, de school en de bibliotheek bij elkaar en maakt afspraken met de verschillende partijen over de uitvoering. In de toekomst zullen de Provinciale Serviceorganisaties (PSO's) deze coördinerende rol overnemen. De laatste berichten zijn dat het aantal Maatschappelijke Digistages flink terugloopt. Enerzijds kan dit worden verklaard doordat dit onderdeel niet langer verplicht is binnen het VO<sup>42</sup>. Anderzijds doordat enkele bibliotheken ook negatieve ervaringen hadden met stagiaires, bijvoorbeeld doordat ze niet kwamen opdagen.

### 3.2.3 Computerwijk – cursus 'De digitale overheid'

#### Inleiding

Computerwijk is in 2003 als project van start gegaan, namelijk op initiatief van welzijnsorganisatie Eigenwijks in Amsterdam. Ieder jaar worden er ongeveer 1.000 cursisten bediend door Computerwijk. In totaal biedt Computerwijk zes cursussen aan. De cursus De Digitale Overheid wordt aangeboden sinds 2011.

#### Doelgroep

De cursisten die zich aanmelden zijn doorgaans cursisten die de eerdere basiscursussen hebben afgerond en zich daarna melden voor het vervolgaanbod van de locatie. Dit betreft een relatief kleine groep, namelijk van de 943 cursisten in 2012 hebben er 42 de cursus Digitale Overheid gedaan.

In 2011 was 55% van alle Computerwijk cursisten ouder dan 65 jaar, 45% van allochtone afkomst en 80% vrouw. Computerwijk heeft vooralsnog geen expliciet beleid voor laaggeletterden. Men heeft er geen zicht op in hoeverre cursisten om die reden wel eens bij een intake zijn 'afgewezen'. Wel zorgt men ervoor dat het cursusmateriaal en taalgebruik van docenten eenvoudig is. Dit is wel een aandachtspunt; digitale vaardigheden en taalvaardigheid gaan hand in hand. De organisatie ziet mogelijkheden om deze te combineren in de cursussen.

Binnen het totaalpakket van Computerwijk vormt de cursus De Digitale Overheid een vervolgcursus op de 'Cursus XL'. Men dient te beschikken over een bepaald basisniveau 'knoppenkunde'. Het is volgens onze gesprekspartner niet realistisch – eerder, zelfs onwenselijk – om mensen die nog nooit met een computer hebben gewerkt, een DigiD-account te laten maken. Digibeten zijn pas toe aan een cursus digitale overheid als ze de basisvaardigheden beheersen. Voor deze groep is van belang dat zij de kennis en vaardigheden stapsgewijs krijgen aangereikt, aldus onze gesprekspartner. De meeste cursisten hebben een lage leercurve; het is te veel gevraagd om hen te leren een computer te bedienen (hetgeen al vereist dat men zich veel onbekende termen eigen moet maken) en tegelijkertijd ook om zich te oriënteren op digitale informatievoorziening door de overheid (die zowel qua navigatie als wat betreft taalgebruik voor deze doelgroep zeer complex is). Om die reden is bij Computerwijk de cursus Digitale Overheid een vervolgcursus die pas wordt aangeboden aan mensen die de basis- en vervolgcursussen al hebben afgerond, of al wel op vergelijkbaar niveau zitten.

---

<sup>42</sup> In het Regeerakkoord 'Bruggen slaan' is aangekondigd dat de wettelijk verplichte maatschappelijke stage in het voortgezet onderwijs wordt afgeschaft (juli 2013).

## **Aanpak**

Computerwijk kenmerkt zich door een aanpak met een cursusaanbod gegeven door getrainde mensen uit de buurt ('voor en door de buurt'). Doordat veel mensen schaamte hebben voor hun eigen tekortkomingen, dan wel moeite hebben hun eigen hulpvraag te articuleren, bieden buurtgenoten in zo'n situatie veilig contact. De vrijwillige docenten werken volgens het train-de-trainer principe. Deelnemers die een cursus doorlopen, kunnen vervolgens zelf docent worden. Hierdoor ontstaat een grote diversiteit aan docenten, waaronder (allochtone) moeders, werkende jongeren, senioren. Intussen heeft Computerwijk meer dan honderd getrainde vrijwillige docenten.

De cursus 'de Digitale Overheid' leert cursisten uitgebreid met het internet en overheidswebsites om te gaan. De cursus De Digitale Overheid leert cursisten een DigiD account aan te maken, webformulieren in te vullen bij overheidssites, (huur)toeslag aanvragen en digitaal belastingaangifte te doen.

De doorstroom naar de cursus De Digitale Overheid was in 2012 beperkt (42 van de 943 cursisten); niet bekend is waarom. Mogelijk zien de cursisten zelf de urgentie niet, wat wel het geval is bij de basiscursussen: daarin doen ze vaardigheden op waar ze zelf behoefte aan hebben. Een andere verklaring is dat de titel en de omschrijving van het aanbod te abstract is. 'De digitale overheid' spreekt minder aan dan 'Belastingaangifte doen'.

## **Doeltreffendheid en doelmatigheid**

### *Doeltreffendheid*

Computerwijk heeft met haar lokale partners al bijna 10.000 mensen wegwijs gemaakt in de digitale wereld. Er heeft geen evaluatie plaatsgevonden van leeropbrengsten van de cursus. In zijn algemeenheid geldt dat veel deelnemers vaak op voorhand niet weten wat ze missen aan online informatie; daardoor is het voor hen lastig de relevantie van computervaardigheden voor hun eigen leefsituatie te bepalen. Bij Computerwijk krijgen zij de kans om positieve ervaringen op te doen (contact met kleinkinderen via Facebook, goedkope deals via Marktplaats). Het opdoen van computervaardigheden gaat gepaard met sociale activering doordat buurtgenoten elkaar via Computerwijk beter leren kennen en meer betrokken raken bij elkaar en bij hun buurt. Bovendien geven cursisten aan dat ze zich zelfverzekerder voelen wanneer zij zelfstandig met een computer kunnen werken; zij hebben geïnvesteerd in hun ontwikkeling en dat levert direct resultaat. Vaak is het certificaat van Computerwijk het eerste diploma dat zij in hun leven ontvangen. Veel cursisten raken enthousiast doordat hun horizon met mogelijkheden duidelijk is verbreed na de cursus en dat er nog een grote wereld te ontdekken is.

### *Doelmatigheid*

Gemiddeld zijn er twee docenten op tien cursisten. Computerwijk wordt gefinancierd door (draait op) bijdragen vanuit maatschappelijke fondsen en het bedrijfsleven (o.a. Microsoft, Oranjefonds, VSB fonds). De locaties financieren de cursussen uit het lesgeld van cursisten en lokale (subsidie)aanvragen, meestal bij gemeentelijke overheden en/of bedrijven.

Er is een landelijk bureau dat de Computerwijkaanpak coördineert (ontwikkeling cursusaanbod en trainingen + begeleiding + monitoring); de cursussen worden verzorgd door lokale uitvoerders. Dat zijn doorgaans projectbureaus of welzijnsorganisaties die hiervoor een projectcoördinator aanstellen en die in buurtlocaties de computercursussen organiseren. Zij werven hun eigen vrijwilligers aan wie de Computerwijktraining wordt aangeboden.

Computerwijk treft momenteel voorbereidingen om de samenwerking met locaties volgens een franchisemodel in te richten. Voor coördinatoren en docenten wordt een 'community' opgetuigd waarin zij hun ervaringen kunnen uitwisselen (bijv. installatie van computers, administratieve handelingen, vragen van cursisten over onderwerpen die niet in de cursus aan bod komen).

Bij de ontwikkeling van nieuw cursusaanbod zoekt Computerwijk samenwerking met partners. Voor het basiscursusaanbod wordt een samenwerking aangegaan met ETV; aanvullend kunnen partijen vervolgmodes rondom specifieke thema's aandragen. Zo ziet Computerwijk mogelijkheden om de eigen cursus De Digitale Overheid te vervangen door het aanbod van Digisterker. Voordeel van dergelijke samenwerkingsverbanden is dat de locaties worden voorzien van actueel en relevant cursusaanbod, terwijl de aanbieders daarvan via de locaties de doelgroep bereiken en feedback kunnen krijgen.

### **Opschaling**

Momenteel zijn er vijf Computerwijksteden, namelijk Amsterdam, Den Haag, IJsselstein, Rotterdam en Utrecht met daarbinnen tal van locaties waaronder buurthuizen. De kans op succesvol opschalen hangt voor Computerwijk af van hoe goed een potentiële organisatie / locatie geworteld is in de buurt (breed aanbod buurtactiviteiten) en of men de weg naar de gemeente weet te vinden. Voor een adequate ondersteuning van de locaties (cursusaanbod, begeleiding, monitoring) is het landelijk kantoor op zoek naar aanvullende financiering.

## **3.2.4 Dienst Regelingen – Meekijkapplicatie - Gecombineerde opgave**

### **Inleiding**

Medio 2008 is de Dienst Regelingen begonnen met de inzet van de zogenaamde meekijkapplicatie. De uitvoeringsorganisatie van het ministerie van Economische gebruikt deze methode voor extra ondersteuning van agrarische ondernemers die contact hebben met haar call-agents, maar nog extra toelichting nodig hebben. Deze vorm van hulp-opafstand wordt onder meer ingezet bij haar regeling Gecombineerde Opgave<sup>43</sup>. De agrarische ondernemer geeft daarbij jaarlijks zijn gewaspercelen op die hij op 15 mei van dat kalenderjaar in Nederland in gebruik heeft. Deze percelen dient hij (nauwkeurig) in te tekenen op digitale kaarten om in aanmerking te komen voor (EU) landbouwsubsidie e/o vanwege de meldplicht voor mest.

### **Doelgroep**

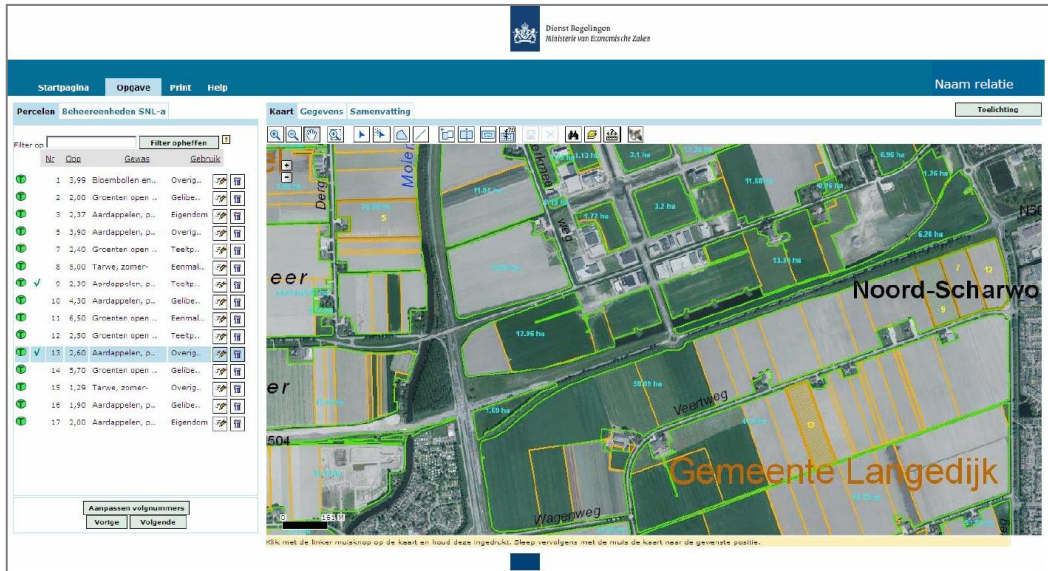
De gecombineerde opgave wordt ingevuld door agrarische ondernemers. In enkele gevallen betreft dit ook burgers die als 'hobbyboer' bijvoorbeeld een paar geiten hebben of gewassen verbouwen. Intussen wordt 95% van de gecombineerde opgaven digitaal ingediend. De 5% die hier (nog) geen gebruik van maakt zijn ouderen en/of digibeten die moeite hebben met het digitaal intekenen van percelen. Het intekenen moet op de meter nauwkeurig. De oppervlakte van bijvoorbeeld sloten en wegen hoort daar niet bij. De methode van 'meekijken' is beschikbaar voor bellers die ondanks verbale aanwijzingen van call-agents extra uitleg nodig hebben.

---

<sup>43</sup> De Gecombineerde Opgave staat 6 weken per jaar open. De Dienst Regelingen gebruikt de meekijkapplicatie ook bij haar andere digitale dienstverlening.

## Aanpak

Naast een handleiding zijn er binnen de digitale opgave een aantal instructiefilms opgenomen over het opgeven en intekenen van gewaspercelen. Indien een agrarische ondernemer toch vastloopt kan hij telefonisch contact opnemen met het callcenter van de Dienst Regelingen. Na toestemming van de beller kan de call-agent meekijken op diens scherm. Op deze manier kan de beller makkelijker laten zien waar hij vastloopt.



Figuur 3.2 Schermafbeelding Gecombineerde Opgave. Bron: Dienst Regelingen (2013)

Daarbij is er bewust gekozen voor een 'passieve' meekijksessie zonder overname van de besturing van de computer. Op deze manier blijft het namelijk zuiver dat de mutaties van de klant afkomstig zijn. De call-agent maakt melding dat hij meegaat kijken en waarschuwt de beller vooraf dat alles op het scherm zichtbaar is, met het verzoek om vensters met privé-informatie (bijv. bankgegevens) te sluiten. Met een extra rode muisaanwijzer kan de call-agent rechtstreeks in het persoonlijke digitale dossier waar knoppen zich bevinden en hoe de digitale handelingen moeten worden verricht.

## Doeltreffendheid en doelmatigheid

### Doeltreffendheid

Zowel call-agents als bellers waarderen deze vorm van hulp-op-afstand. Volgens de filosofie 'geef geen vis, maar leer iemand vissen' kan de call-agent iemand helpen om routine op te bouwen, zodat deze het in het vervolg zelf kan. Men heeft geen registratie van herhaalvragen of faalvragen.

### Doelmatigheid

De inzet van de meekijkapplicatie zorgt voor toename van de gespreksduur, omdat er naast verbale instructie een internetssessie moet worden opgestart en de call-agent vervolgens de agrarische ondernemer aan de hand neemt binnen zijn persoonlijke digitale dossier met een uitgebreide toelichting. Ondanks dat het meer tijd kost per 'call' ervaart de Dienst Regelingen een groot rendement vanwege het opvoedkundige aspect alsmede het meerwerk wat anders ontstaat bij herstel van verkeerd ingevulde aanvragen.

## Opschaling

De methode wordt ook ingezet bij andere aanvragen van de Dienst Regelingen. Daarnaast is er contact met UWV die haar applicatie Co-browsing op een vergelijkbare manier wil inrichten. In potentie kan deze methoden ingezet worden bij andere overheidstoepassingen en -domeinen (bijv. formulier invullen) aangezien dit een vrij complexe aanvraag betreft.

### 3.2.5 Belastingdienst – Digitale Machtigingen – IB-aangifte

#### Inleiding

De Belastingdienst streeft ernaar om de communicatie met burgers en bedrijven volledig digitaal af te handelen. Net als binnen de bancaire sector biedt de Belastingdienst sinds enkele jaren de mogelijkheid tot machtigen. Zij beschouwen dit als een belangrijk instrument om mensen die niet zelfstandig digitaal kunnen handelen, met hulp van anderen toch hun recht digitaal te kunnen laten verzilveren.

Volgens de Belastingdienst (2013) werd in 2012 96% van de belastingaangiftes digitaal ingediend. Dit betekent niet dat dit aandeel van de belastingplichtigen in staat is geweest te regelen dat zijn/haar belastingformulier (al dan niet correct) digitaal is ingevuld en ingediend. Een indicator voor de hoeveelheid burgers die ondersteuning krijgen bij het digitaal invullen is het aantal DigiD-machtigingen. In 2012 werden er circa 340.000 machtigingen geactiveerd. Hulp waarbij vrienden, familie, kennissen of derden 'meekijken' terwijl de burger zelf is ingelogd is hierbij niet inbegrepen; een ondersteuningsmechanisme wat wellicht vele malen groter van omvang is.

#### Doelgroep

In deze context wordt er vaak over zelfredzaamheid van burgers gesproken. De Belastingdienst hanteert twee verschillende definities van zelfredzaam zijn, die in deze context uiterst relevant zijn:

1. Een individu is in staat om digitale overheidszaken zelfstandig af te handelen.
2. Een individu is in staat om digitale overheidszaken zelf te regelen. Hierbij wordt ook meegenomen dat een individu zijn/haar sociale netwerk en/of andere (professionele) hulp kan aanspreken.

In beide gevallen kan een burger zijn/haar recht om digitaal zaken af te handelen met de overheid verzilveren, maar ze zijn fundamenteel verschillend op het gebied van ondersteuningsbehoefte.

Er zijn weinig achtergrondkenmerken bekend van de gebruikers van digitale machtigingen van DigiD bij IB-aangifte. Bij de groep die gebruik maakt van machtigingen hoeft niet perse sprake te zijn van 'niet kunnen'. Veel mensen laten bijvoorbeeld hun belastingaangifte afhandelen door een boekhouder uit oogpunt van gemak.

#### Aanpak

De Belastingdienst faciliteert met dit instrument een groep burgers die iemand anders hun zaken met de overheid wil laten regelen zonder dat zij hun eigen DigiD hoeven af te geven. Dat kan door die persoon te machtigen via 'DigiD Machtigen'.



Figuur 3.3 Schermafbeelding DigiD Machtigen. Bron: Logius (2013b)

Daarbij verleent de burger (hierna: de 'vertegenwoordigde') bijvoorbeeld aan een belastingadviseur of een familielid een machtiging. De vertegenwoordigde vraagt zelf deze machtiging aan via de website [machtigen.digid.nl](http://machtigen.digid.nl). De vertegenwoordigde ontvangt daarbij direct een machtigingscode. Deze machtigingscode geeft hij aan de persoon die hem helpt, samen met zijn burgerservicenummer (BSN). De Belastingdienst noemt deze persoon dan 'de gemachtigde'. Deze 'gemachtigde' kan alleen zaken regelen waarvoor hij toestemming heeft gekregen.

De burger ('vertegenwoordigde') kan een machtiging op elk gewenst moment opheffen op de website van DigiD. De vertegenwoordigde wordt steeds *schriftelijk* in kennis gesteld van de aanvragen en activeringen van zijn/haar machtigingen.

Om burgers bekend te maken met dit instrument heeft de Belastingdienst in 2012 miljoenen machtigingscodes aangemaakt en meegestuurd met de verzoeken tot aangifte. Niet al deze machtigingen zijn daadwerkelijk gebruikt. Voor een extra toelichting hoe men iemand anders kan machtigen is er eveneens een instructiefilm aangemaakt aangeboden op de website van de Belastingdienst.

De Belastingdienst heeft als (één van de) onderscheidende eigenschappen dat er een wettelijk kader is voorzien om de communicatie digitaal af te handelen; een wettelijk kader dat niet per definitie opgaat voor andere overheidsdiensten.

### **Doeltreffendheid en doelmatigheid**

De doeltreffendheid van het instrument machtigen is zo doeltreffend als de resultaten die de gemachtigde oplevert. Wanneer de gemachtigde zeer competent en bekwaam is zal de doeltreffendheid van het instrument groot zijn. Aangenomen dat de gemachtigde (doorgaans) beter de IB-aangifte invult dan de vertegenwoordigde, is daarmee de kans op fouten in de IB-aangifte kleiner. Deze methode is doelmatig vanuit het perspectief van de overheid, omdat er winsten geboekt worden zonder daar middelen aan te hoeven spenderen.

Daarnaast worden machtigingen vaak binnen sociale kringen verleend (familie, vrienden of kennissen). De gemachtigden zullen niet altijd kosten in rekening brengen; de



ondersteuning berust zich dus deels op interpersoonlijke relaties en loyaliteit. Dit maakt de methode uit economisch oogpunt zeer doelmatig.

Het mogelijk maken van digitaal machtigen neemt de nodige investeringskosten met zich mee voor overheidsdienaarsaanbieders die eerst 'klant' moeten worden bij Logius. Naarmate de dienst langer in gebruik mag verwacht worden dat de doelmatigheid toeneemt. Hiermee zijn machtigingen, mits goed geïmplementeerd, een zeer krachtig middel om burgers te ondersteunen bij het digitaal zakendoen met de overheid.

### **Opschaling**

Volgens Logius maakt vooralsnog alleen de Belastingdienst gebruik van DigiD-machtigingen. Diverse andere partijen als SVB en UWV onderzoeken momenteel hun technische en juridische speelruimte voor het faciliteren van waarnemers die hun klanten helpen digitaal zelfredzaam te zijn.

Bij de gemeente Molenwaard kan een burger gebruik maken van een eigen machtigingssysteem. Voor veel gemeenteproducten kan een mantelverzorger daar een aanvraag indienen en als contactpersoon fungeren in verband met de digitale correspondentie. Bij het toekennen van de beschikking dient er echter wel rechtstreeks contact te zijn met de begunstigde.

## **3.3 Receptuur voor succesvolle digivaardigheidsondersteuning**

Zonder een blauwdruk te willen schetsen, behandelen we in deze paragraaf de ingrediënten die volgens onze gesprekspartners bepalend zijn geweest voor het succes achter hun methode van ondersteuning. De volgende werkende mechanismen zijn genoemd:

- A. Landelijke slagkracht met lokale verankering
- B. Klassikaal en kleinschalig
- C. Gezamenlijk vangnet
- D. Oog voor privacy
- E. Inspireren en beïnvloeden intentie tot gebruik

Hieronder behandelen we in aparte subparagrafen de succesfactoren die meermaals aan bod zijn gekomen in de gesprekken:

### **A. Landelijke slagkracht met lokale verankering**

Dit mechanisme heeft vooral betrekking op cursussen en in mindere mate op de voorlichtingscampagnes. Door een landelijke beheerorganisatie in te richten met lokale satellieten kan men schaalvoordelen behalen en kennisdeling toepassen. De landelijke beheerorganisatie kan tevens schakelen met de Rijksoverheid hetgeen voor veel lokale organisaties vaak 'een brug te ver is'. De lokale aanwezigheid biedt als voordeel dat burgers kunnen aankloppen bij een cursuslocatie in hun buurt. Landelijke trainingcentra vormen een extra drempel voor burgers omwille van reisafstand (tijd en geld). Daarnaast zijn lokale ambassadeurs toegankelijker voor vraagarticulatie (latente behoefte) en scheppen zij een gevoel van saamhorigheid (wij-gevoel), aldus onze gesprekspartners. Lokale aanwezigheid heeft verder als praktisch voordeel dat de doelgroep voor trainingen makkelijker bereikt kan worden via lokale dagbladen en omroepen, flyers en mond-op-mondreclame. Met name digibeten e/o laaggeletterden leven vaak in een digitaal isolement, waardoor standaard communicatiekanalen niet voldoen.

Een ander motief om lokaal te opereren heeft te maken met de noodzakelijke verankering uit oogpunt van trainingsmateriaal 'op maat'. De plannen rondom de digitale overheid 2017 gaan verder dan de rijksoverheid. Indien een cursist wil leren werken met de 'Mijn Omgeving' van zijn gemeente dient er afstemming te zijn tussen de cursusaanbieder en de beheerder van deze lokale elektronische overheidsdienst.

## **B. Klassikaal en kleinschalig**

Bij cursussen waardeert men de begeleiding van een docent in een traditioneel klaslokaal en een kleinschalige setting boven het zelfstandige oefenen zonder verdere begeleiding. De geraadpleegde methoden kennen vaak een opzet met 1 à 2 docenten op een groep van 12 à 15 cursisten. In hoeverre een (virtuele) online oefenomgeving (bijv. internetbankieren) effectiever werkt dan een cursusboek kan niet worden aangetoond met dit onderzoek. Een docent kan vroegtijdig signaleren of iemand vastloopt en op maat extra uitleg bieden. Door de kleinschalige setting kan het ritme worden teruggebracht in het tempo van de cursist.

## **C. Gezamenlijk vangnet**

Dankzij de nauwe samenwerking tussen publieke dienstverleners en aanbieders van digivaardigheidsondersteuning is men goed in staat om te signaleren welke burgers extra begeleiding nodig hebben. Een mooi voorbeeld hiervan is de huidige samenwerking tussen het UWV en bibliotheken. Na het programma 'E-loket op 1' zijn loketmedewerkers getraind in het *herkennen en doorverwijzen* van digibeten naar de dichtstbijzijnde bibliotheek (Novay, 2011). Klik & Tik wordt voor (sommige) werkzoekenden verplicht gesteld. Werkcoaches die problemen signaleren (bijv. gebruiker kan CV niet meesturen, kan vacatures niet vinden) kunnen mensen insturen. Bibliotheken en het UWV vullen elkaar aan. Bijna de helft van de Klik & Tik cursisten (48%) wordt momenteel doorverwezen door het UWV, tegenover 22% die wordt bereikt via de krant of 24% direct via de bibliotheek. Via het UWV worden vaker jongere mensen en/of lageropgeleiden bereikt. Cursisten die via de krant worden bereikt zijn het vaakst 55 jaar of ouder, terwijl burgers die via de bibliotheek zijn bereikt het hoogst opgeleid zijn.<sup>44</sup>

Naast het doorverwijzen zien we ook dat bij campagnes partijen elkaar opzoeken. Enerzijds omwille van een *gemeenschappelijke boodschap*, anderzijds uit oogpunt van een groter bereik (en free-publicity bij de deelnemers). Vaak is er bij de campagnes afstemming tussen publieke en private partijen. In het laatste geval zijn dat doorgaans banken en internetproviders.

Een andere vorm van samenwerking is zichtbaar bij de training Digitale Belastingaangifte waarbij de Belastingdienst samen met SeniorWeb in 2005 een digitale trainingsmodule (destijds een CD-ROM) heeft ontwikkeld die geschikt is voor senioren. De Belastingdienst kon dankzij deze samenwerking ouderen 'insturen' die vastliepen bij hun Digitale Aangiftes. SeniorWeb heeft op haar beurt deze cursus voor het voetlicht kunnen brengen bij haar achterban die opzoek was naar een (vervolg)training.

## **D. Oog voor privacy**

Bij ondersteuning in het zakendoen met de e-overheid wordt vaak rechtstreeks geoefend in een persoonlijk digitaal dossier. Door verschillende maatregelen en duidelijke communicatie hierover tussen aanbieder en hulpvrager wordt de privacy van laatstgenoemde gewaarborgd. Hoewel niet bekend is of dit voor cursisten een drempel

---

<sup>44</sup> Smit, S. (2013), monitor Klik & Tik in bibliotheken 2012- 2013, in opdracht van SIOB.



vormt om deel te nemen aan een training, kan er grote gevolgschade ontstaan indien er geen duidelijke privacybeleid wordt nageleefd.

Voorbeelden van maatregelen die de geraadpleegde aanbieders van ondersteuning nemen zijn:

- Privacyinstructie voor docenten: via rollenspellen leren de docenten van onder andere Digisterker dat ze nooit de DigiD autorisatie van hun cursisten mogen uitvoeren.
- Privacyinstructie voor cursist: tijdens de cursus van Digisterker wordt duidelijk gemaakt welke consequenties er kleven aan het 'uitlenen' van DigiD. Daarnaast krijgt men het advies om na de cursus hun DigiD wachtwoord te wijzigen.
- Opstelling computers klaslokaal zodat medecursisten geen gevoelige informatie kunnen achterhalen.
- Online trainingen (o.a. Klik & Tik) vinden plaats in een afgeschermd (wachtwoord) online omgeving.
- Bij de meekijkapplicatie van de Dienst Regelingen maakt de call-agent de beller er op attent dat alle actieve schermen zichtbaar zijn voor hem.
- Meehelpen bij een persoonlijke digitale aanvraag van een cursist valt niet binnen het takenpakket van docenten. Ook de call-agents van de Dienst Regelingen zijn niet in staat (lees bevoegd) om mutaties door te voeren, zodat er nooit discussie kan bestaan van wie eventuele invoer van gegevens afkomstig is.

Momenteel vindt er bij de geraadpleegde methoden nog geen officiële 'screening' van docenten plaats.

## **E. Inspireren en beïnvloeden van de 'intentie tot gebruik'**

Hoewel de groep 'niet-willers' formeel buiten scope van dit onderzoek valt, zien we ook in de praktijk diverse methoden die hier juist op aanhaken. Veel cursisten raken enthousiast doordat zij ervaren dat hun horizon met mogelijkheden wordt verbreed na het volgen van een cursus gericht op digivaardigheidsbevordering. Door aan te sluiten bij de leefwereld mag voor veel diensten een verhoogde 'intentie tot gebruik' worden verwacht. Praktische toepassingen als een reis- en routeplanner, Marktplaats.nl en prijsvergelijkingswebsites slaan vaak aan bij de beginnende internetter. Bij het leren werken met de digitale overheid zijn DigiD-toepassingen als MijnPensioenoverzicht.nl en het aanvragen van een JA/Nee sticker bij de gemeente van praktisch nut voor 'functionele digibeten'. Men beseft na het volgen van een cursus vaak dat er nog een grote wereld te ontdekken valt en raakt hierdoor vaak intrinsiek gemotiveerd.

De intentie tot gebruik wordt ook beïnvloed door externe prikkels waaronder kanaalsturing, financieel gewin en een verplichtend karakter. Uit enkele gesprekken komt naar voren dat kanaalsturing een zeer effectief middel kan zijn. SVB meldt een sterke stijging van digitale aanvragen sinds zij in 2009 gestopt is met het per post toe sturen van papieren aanvraagformulieren voor haar regelingen Kinderbijslag en de AOW (zie ook Annex C6). Bij de gemeente Molenwaard hanteert men lagere tarieven voor digitale uittreksels als onderdeel van haar verleidingsstrategie. Tot slot merken diverse gesprekspartners op dat een verplichtend karakter van het digitale kanaal duidelijk zijn weerslag heeft op twijfelaars om hen daarmee over de streep te trekken. In het volgende hoofdstuk staan we stil hoe Denemarken hier mee omgaat.

# 4 De Deense e-overheidstrategie: goed voorbeeld doet volgen

## 4.1 Inleiding

Het ontwikkelen van een effectieve en efficiënte digitale overheidsdienstverlening is een complexe taak. Het is een uitdaging met enorm veel dimensies, belangen en onzekerheden. Andere landen kampen met hetzelfde vraagstuk; sommige daarvan zijn de uitdaging al aangegaan. Vanuit het oogpunt van de Nederlandse samenleving is er mogelijk het een en ander te leren van de ervaringen en ontwikkelingen in andere landen.

Een Europees land dat vooroploopt met e-overheid, en hiermee interessant is om te bestuderen, is Denemarken. Er is een ver ontwikkelde digitale infrastructuur, de digitalisering van verschillende overheidsdiensten is op poten gezet en de bevolking lijkt het nieuwe regime (in grote mate) te omarmen. Daarnaast kennen Denemarken en Nederland een aantal belangrijke overeenkomsten:

- Het zijn beide relatief rijke landen: Denemarken kent een BNP per hoofd van €43.800 en Nederland van €35.800<sup>45</sup>.
- Beide landen hebben een vergelijkbare telecommunicatienetwerkinfrastructuur<sup>46</sup>: In Denemarken heeft 85% van de huishoudens toegang tot breedbandinternet, in Nederland is dit 84%.
- De landen kennen vergelijkbare computer- en internetvaardigheden onder hun burgers<sup>47</sup>: Denemarken heeft 88% burgers van 16-74 jaar die *redelijk* tot *veel* computervaardigheden hebben tegenover 81% in Nederland. Met betrekking tot internetvaardigheden is dit 71% in Denemarken tegenover 66% in Nederland.
- De burgers in beide landen kennen een vergelijkbaar opleidingsniveau<sup>48</sup>: in Denemarken heeft 70,2% van de 15-64-jarigen een hoger secundaire of tertiaire opleiding genoten, in Nederland is dit 69,1%.
- De leeftijdsopbouw van de bevolking van de twee landen is vrijwel identiek<sup>49</sup>:

Tabel 4.1 Leeftijdsopbouw Denemarken en Nederland. Bron: Eurostat (2012)

Leeftijdsopbouw van de bevolking						
	0-14 jr.	15-24 jr.	25-49 jr.	50-64 jr.	65-79 jr.	80+ jr.
<b>Denemarken</b>	17,7%	12,7%	33,1%	19,2%	13,2%	4,1%
<b>Nederland</b>	17,3%	12,2%	33,9%	20,3%	12,1%	4,1%

<sup>45</sup> Bron: Eurostat. GDP and main components – current prices (2012)

<sup>46</sup> Bron: Eurostat. Households with broadband access by NUTS 2 regions (2012)

<sup>47</sup> Bron: Eurostat. E-skills of individuals (2012)

<sup>48</sup> Bron: Eurostat. Persons with upper secondary or tertiary education attainment by age and sex (2012)

<sup>49</sup> Bron: Eurostat. People by age group (2012)

Natuurlijk zijn er ook verschillen tussen de landen, bijvoorbeeld op het gebied van bevolkingsomvang en politieke context. Daarnaast is de Deense samenleving minder 'onzekerheid-avers', wat betekent dat de Denen (overheid en burgers) het nemen van risico's minder snel uit de weg gaan dan in Nederland<sup>50</sup>. Desalniettemin heeft Denemarken genoeg overeenkomsten om als een interessant voorbeeld te dienen voor de Nederlandse context.

In dit hoofdstuk zal stilgestaan worden bij de Deense e-overheidstrategie, de kenmerken van de digitale overheidsinfrastructuur en de hulpstructuur die aanwezig is om de burgers te ondersteunen die (nog) niet mee kunnen komen in de digitale wereld. Afsluitend zullen een aantal conclusies over de aanpak van de Deense overheid getrokken worden.

## 4.2 De Deense e-overheidstrategie

De Deense overheid heeft een aantal jaar geleden besloten dat digitalisering van de overheid een zeer belangrijk thema zou worden. Binnen deze context is de 'eGovernment Strategy 2011-2015' ontwikkeld<sup>51</sup>. In deze strategie staan drie zaken centraal:

- Geen geprinte formulieren en brieven: belastinggeld moet niet uitgegeven worden aan tijdsintensief en kostbaar papierwerk, terwijl er digitale oplossingen zijn die efficiënter zijn. Deze besparingen zorgen ervoor dat middelen beschikbaar komen om in andere belangrijke zaken te investeren zoals onderwijs en zorg. Concreet moet in 2015 80% van de communicatie tussen burgers/bedrijven en de overheid digitaal plaatsvinden.
- Nieuwe digitale welvaart: publieke diensten zoals onderwijs, gezondheidszorg en ouderenzorg worden gemoderniseerd en geoptimaliseerd. Goede dienstverlening hoeft niet per se face-to-face te geschieden; in tegendeel, vaak kunnen digitale oplossingen effectiever zijn.
- Digitale oplossingen voor betere samenwerking in de publieke sector: alle publieke autoriteiten gebruiken alle relevante digitale oplossingen voor de publieke sector om te voorkomen dat er parallelle systemen ontstaan en om het hergebruik van data te promoten. Op deze manier ervaren burgers een meer collaboratieve publieke sector.

De organisatie genaamd 'the Agency for Digitisation', die officieel onder het ministerie van Financiën valt, is verantwoordelijk voor het coördineren van de implementatie van de strategie. Hoewel de verantwoordelijkheid voor het coördineren bij the Agency for Digitisation ligt, is het een gezamenlijke taak voor de gehele publieke sector – van gemeentehuizen en ziekenhuizen tot basis- en middelbare scholen – om ervoor te zorgen dat Denen de digitale mindset omarmen en de digitalisering voorspoedig verloopt.

Sinds de oprichting van the Agency for Digitisation zijn er wetten aangenomen die digitale communicatie tussen de overheid en burgers/bedrijven verplicht stellen. De verplichtstelling voor 'digitale zelfservice' verloopt in zogenaamde 'waves' (rondes) van overheidsdiensten. De eerste ronde (december 2012) verplicht burgers om elf overheidsdiensten digitaal via zelfservice af te handelen, waaronder het doorgeven van een verhuizing, het aanvragen van toelating bij een kinderdagverblijf, en het aflossen van een studentenlening. De tweede ronde (december 2013) stelt nog eens 29 overheidsdiensten verplicht, waaronder het aanvragen van een paspoort en het melden van overlast van ratten. Voor de complete lijst van overheidsdiensten die verplicht zijn gesteld, zie Annex E.

---

<sup>50</sup> Bron: HEC & ICTU (2007). De burger centraal: Denemarken.

<sup>51</sup> Tot op heden zijn er circa 70 initiatieven ontwikkeld om de strategie vorm te geven.

Daarnaast is er een wet aangenomen die het gebruik van de 'digitale brievenbus' verplicht stelt voor burgers en bedrijven. Voor bedrijven is het gebruik hiervan verplicht vanaf eind 2013. Burgers zullen vanaf november 2014 een digitale brievenbus tot hun beschikking hebben waarin de post van de publieke sector zal worden bezorgd.

## 4.3 De digitale infrastructuur

De Deense digitale infrastructuur laat zich kenmerken doordat er een centraal digitaal overheidsportaal is voor burgers, genaamd 'borger.dk' (in Nederlands: burger.nl). Vanuit dit portaal kan men de meeste overheidszaken regelen m.b.t. thema's zoals verhuizen en onderwijs. Gezondheidszaken kennen wel een eigen portaal: 'sundhed.dk'. Vrijwel alle communicatie op het gebied van gezondheidszorg loopt via dit portal. Denemarken heeft daarbij ook het elektronisch patiëntendossier ingevoerd<sup>52</sup>.

Er is een overkoepelend inlog-systeem ontwikkeld, genaamd 'NemLogin'. Wanneer hier ingelogd wordt hoeft men niet meer opnieuw in te loggen wanneer ze wisselen naar een andere overheidsdienst. Hierdoor krijgt de publieke sector een coherent karakter en wordt het digitaal regelen van overheidszaken gebruiksvriendelijker gemaakt. Het inloggen geschiedt op basis van een digitale identificatie genaamd NemID (de Deense variant van DigiD). The Agency for Digitisation herkent en erkent de opkomst en het belang van mobiele devices zoals smartphones en tablets. Er wordt momenteel ook gewerkt aan het inloggen met een NemID op deze devices, opdat digitaal zakendoen met de overheid niet meer gebonden is aan een vaste computer of laptop. Naar verwachting is NemID voor mobiele apparaten gereed voor implementatie in 2014.

De publieke sector is ook betrokken bij samenwerkingen met de private sector. Zo is het bijvoorbeeld al mogelijk om met behulp van het NemID in te loggen om te internetbankieren.

## 4.4 Ondersteuning

### 4.4.1 Wie heeft ondersteuning nodig

In de transitie naar digitaal zakendoen met de overheid zijn er burgers die hierbij ondersteuning nodig hebben. Om in te schatten hoe groot de groep burgers is die zijn weg online kan vinden gebruikt de Agency for Digitisation voornamelijk indicatoren zoals internetgebruik en internetbankieren. In Denemarken is bijvoorbeeld 93% van 16-89-jarigen online geweest. Het blijkt dat voornamelijk ouderen ondersteuning nodig hebben. Dit geldt ook voor sociaal kwetsbare burgers, burgers met een fysieke of psychische handicap, zware gevallen van dyslexie en burgers met een buitenlandse herkomst.

Onze respondenten bij the Agency for Digitisation, verwachten dat de 'problematiek' rondom ouderen zal afnemen, aangezien de nieuwe generatie ouderen steeds beter mee kan komen in de digitale wereld. Desalniettemin wordt door de respondenten benadrukt dat er altijd mensen zullen zijn die hun zaken niet digitaal regelen; hier moeten de publieke autoriteiten altijd rekening mee houden. Belangrijk om op te merken is dat sommige burgers ondersteuning nodig hebben, afgezien van het communicatiekanaal (zij het digitaal of analoog). Terwijl sommige burgers dus ondersteuning nodig hebben vanwege het feit dat de communicatie digitaal verloopt, hebben anderen ondersteuning

---

<sup>52</sup> Zie o.a. Velde, R.A. te, Bos, J., Brennenraedts, R. (2011). Measuring the impact of ICT on Health Care. In: Ark, B. van (Ed.) The Linked World: How ICT is transforming societies, cultures and economies. New York: Conference Board (Ch.6), pp.89-114

nodig om de inhoud van de zaken met de overheid te begrijpen. Er zijn ook verschillende initiatieven genomen om ervoor te zorgen dat de digitale zelfservice-oplossingen zo gebruiksvriendelijk en toegankelijk mogelijk zijn.

#### 4.4.2 *Hoe ziet de hulpstructuur eruit?*

Het digitaliseren van de communicatie tussen burgers en de overheid impliceert een gezamenlijke verplichting voor de publieke sector om burgers te helpen, die om wat voor reden dan ook, problemen ondervinden bij het gebruik van digitale diensten.

In de hulpstructuur staan een aantal zaken centraal, namelijk:

1. Campagnes
2. Burgerservicepunten
3. Bibliotheken
4. Netwerk binnen de burgermaatschappij
5. Helpdesk Borger.dk (genaamd 1881)
6. Machtiging
7. Ontheffingen

Hieronder zullen deze facetten kort toegelicht worden.

##### **1. Campagnes**

Parallel aan het introduceren van iedere nieuwe 'wave' worden er campagnes ingezet die zich richten op het informeren van burgers over de nieuwe realiteit. The Agency for Digitisation neemt hierin het voortouw, waarbij nauw samengewerkt wordt met andere publieke autoriteiten (bijv. ministeries, gemeenten). The Agency heeft circa vier Fte ingezet die zich bezighouden met de campagnes.

De burgers worden bereikt via verschillende kanalen zoals posters, televisiecampagnes, persberichten, outdoor posters, online advertenties en kranten. De campagnes van 2013 en 2014 zullen zich focussen op de 'waves' van digitale zelfservices alsmede op de introductie van de digitale brievenbus, welke voor burgers verplicht zal zijn vanaf november 2014.

Een specifieke campagne in 2012, genaamd 'Senior Surf', had als doel om ouderen die nog niet online waren te leren hoe ze het internet kunnen gebruiken. The Agency heeft een bekende acteur ingehuurd die als gezicht van de campagne diende. Deze acteur hielp met het uitleggen van de voordelen, op een humoristische manier, om zo de bereidheid en de motivatie van ouderen te stimuleren. 462 plaatsen in Denemarken, waaronder burgerservicepunten, ouderencentra en bibliotheken hebben geparticipeerd in activiteiten voor Senior Surf 2012. Daarbij zijn naar schatting circa 8200 ouderen bereikt met de Senior Surf evenementen. Deze campagne zal in de herfst van 2013 nogmaals doorgang vinden.

##### **2. Burgerservicepunten**

Bij burgerservicepunten kunnen burgers terecht voor (persoonlijke) ondersteuning voor digitale communicatie met de publieke sector.

De gemeenten in Denemarken zijn in sterke mate autonoom. Dat betekent dat ze zelf mogen beslissen hoe ze de ondersteuning organiseren en vormgeven. Ook moeten ze er op toezien dat er een alternatief beschikbaar is voor mensen waarbij de digitale route geen optie is.

De invoering van een centraal overheidsportaal (borger.dk) heeft volgens onze respondenten bij the Agency for Digitisation ook geleid tot ondersteuning van hogere kwaliteit. Doordat veel overheidszaken nu op één plek te vinden zijn, worden burgers niet naar een andere plek gestuurd voor elke deelvraag, en wordt verantwoordelijkheid voor de problemen van burgers beter genomen.

### **3. Bibliotheken**

Het ministerie van Cultuur, welke verantwoordelijk is voor de Deense bibliotheken, is nauw betrokken met het communiceren van de digitaliseringsstrategie en heeft goed begrip van de ondersteuningsrol van bibliotheken in het digitaliseringsproces.

Burgers kunnen getraind worden met cursussen. De bibliotheken spelen hier een grote rol in. Ze communiceren met burgers (bijvoorbeeld via informatieschermen) en bieden cursussen aan. The Agency for Digitisation houdt de bibliotheken op de hoogte van de plannen, opdat zij daar op in kunnen spelen. De ondersteuning die aan burgers wordt geboden bij de bibliotheken wordt verzorgd door de reguliere medewerkers.

De bibliotheekcursussen zijn gratis om aan deel te nemen en het cursusmateriaal wordt aangeboden via een portaal van leermateriaal<sup>53</sup>. Het cursusmateriaal wordt doorgaans ontwikkeld door The Agency for Digitisation of bibliotheken.

Er zijn ook vrijwilligers die mensen ondersteunen. Zo hebben bijvoorbeeld ouderenorganisaties vrijwilligers die de digivaardigheden van ouderen trainen.

### **4. Netwerk binnen de burgermaatschappij**

The Agency for Digitisation onderhoudt een netwerk van stakeholders die betrokken zijn en/of interesse hebben in het digitaliseringsproces. In dit netwerk zitten onder andere ouderenbonden, vakbonden, sociale huisvestingorganisaties, bibliotheken, vluchtelingenorganisatie, en andere organisaties die betrokken zijn bij het helpen van burgers met hun digitale vaardigheden en/of kwetsbare groeperingen vertegenwoordigen (bijv. daklozen, mensen met een fysieke beperking). Geen van deze organisaties maken deel uit van het formele educatiesysteem in Denemarken.

Dit netwerk zorgt ervoor dat the Agency for Digitisation in contact kan komen met burgers, en in het bijzonder diegenen in kwetsbare groepen, en hen kan informeren via media van deze organisaties. Het netwerk zorgt er ook voor dat The Agency in contact is met organisaties die kwetsbare groepen representeren en zijn zo in staat om te luisteren naar de behoeftes van deze groepen.

The Agency communiceert met vrijwilligers van de organisaties over nieuwe ontwikkelingen van training- en ander ondersteuningsmateriaal.

### **5. Helpdesk borger.dk (genaamd 1881)**

Het overheidsportaal borger.dk heeft een helpdesk waar mensen terecht kunnen met vragen. De helpdesk is een callcenter welke bereikt kan worden door het bellen van 1881. Oorspronkelijk was het callcenter een onderdeel van The Agency for Digitisation, maar is sinds het voorjaar van 2012 uitbesteed aan de gemeente van Kopenhagen als deel van een pilotproject. Deze gemeente had namelijk al een relatief grote telefonische helpdesk. Het doel van het pilotproject is onder andere om goede lessen te trekken over hoe de publieke helpdesk het meest efficiënt georganiseerd kan worden. Momenteel heeft de helpdesk acht permanente medewerkers op de helpdesk. De helpdesk kan daarnaast nog eens twee

---

<sup>53</sup> Zie de website: [www.it-formidler.dk](http://www.it-formidler.dk)

medewerkers (FTE) inzetten op piekmomenten zoals op maandagen of het begin van de maand waarin burgers vaak hun zaken met de overheid (willen) regelen. De helpdesk is speciaal toegewijd aan borger.dk sinds de lancering van het portaal in 2007.

De helpdesk biedt op hoofdlijnen drie soorten ondersteuning:

- a) Begeleiding bij de zelfbediening van burgers op de website borger.dk.
- b) Doorverbinden van telefoontjes naar de juiste autoriteiten.
- c) Helpen van burgers om meer onafhankelijk te worden in de digitale wereld.

Daarnaast worden burgers, wanneer nodig, geïnformeerd over cursussen die gegeven worden door bibliotheken, gemeenten en belangenorganisaties. Van alle telefoontjes zijn naar schatting 22% gerelateerd aan ondersteuning betreffende het gebruik van digitale zelfservice, waaronder technische problemen met de digitale zelfservice en digitale vaardigheden (bijv. niet weten hoe om te gaan met een digitaal formulier).

Wanneer de beller niet voldoende digitale vaardigheden heeft of niet genoeg kennis heeft van de publieke sector om telefonisch geholpen te kunnen worden, wordt hij/zij doorverwezen naar een lokaal burgerservicepunt waar medewerkers getraind zijn om face-to-face ondersteuning te bieden bij het gebruiken van een computer.

Onze respondenten bij the Agency for Digitisation geven aan dat de telefoonmedewerkers van 1881 specifiek opgeleid worden om deze ondersteuning te bieden. Daarnaast krijgen de medewerkers extra instructies voorafgaand aan het introduceren van een nieuwe ronde verplichte digitale overheidsdiensten (wave). Ze krijgen dan tevens de beschikking over een demoversie of 'screenshots' van de diensten die verplicht worden, om alvast bekend te raken met de nieuwe omgevingen.

De website borger.dk is de afgelopen jaren vaak bezocht. Onderstaande tabel geeft de ontwikkeling van het aantal bezoeken over 2012 en 2013 weer.

Tabel 4.2 Bezoeken aan Deense overheidsportal Borger.dk. Bron: Agency for Digitisation, 2013.

	Bezoeken aan borger.dk	Cumulatief aantal bezoeken in jaar
<b>2012</b>		
Januari	1.332.204	1.332.204
Februari	1.138.041	2.470.245
Maart	1.320.461	3.790.706
April	1.026.496	4.817.202
Mei	982.065	5.799.267
Juni	981.715	6.780.982
Juli	813.166	7.594.148
Augustus	992.542	8.586.690
September	928.124	9.514.814
Oktober	1.221.163	10.735.977
November	1.263.493	11.999.470
December	1.268.316	13.267.786
<b>2013</b>		
Januari	1.907.394	1.907.394
Februari	1.512.443	3.419.837
Maart	1.921.561	5.341.398
April	1.869.837	7.211.235
Mei	1.596.260	8.807.495
Juni	1.700.261	10.507.756
Juli	1.614.910	12.122.666

In 2011 ontving de helpdesk 41.712 telefoontjes en 13.832 e-mails, en zijn er 1.769 chatsessies gehouden<sup>54</sup>,<sup>55</sup>. In 2012 werden 86.374 telefoontjes en 6.816 e-mails ontvangen, en werden er 3.374 chatsessies gehouden.

De toename in het aantal bezoeken aan borger.dk en het aantal hulpvragen kan volgens de respondenten bij the Agency for Digitisation toegeschreven worden aan drie voornaamste redenen. Ten eerste zijn in (het eind van) 2012 meer digitale overheidsdiensten verplicht gesteld. Ten tweede is Udbetaling DanMark (Deense variant van het UWV) in Borger.dk geïncorporeerd, en ten derde zijn meer mensen zich bewust geworden van Borger.dk. De evidente relatie met de introductie van nieuwe verplichte digitale diensten wordt geïllustreerd door de piek rond december 2012 – januari 2013, waar wave 1 werd geïntroduceerd. The Agency for Digitisation verwacht opnieuw een piek aan het eind van dit jaar, wanneer digitaal gebruik van 29 extra diensten verplicht worden gesteld. De publieke campagnes met betrekking tot digitalisering hebben borger.dk en de verplichte zelfservice als hun voornaamste focus gehad; 1881 is op zichzelf geen onderwerp van de campagnes geweest, maar wordt al jaren geassocieerd met de publieke dienstverlening.

De helpdesk 1881 wordt gefinancierd door The Agency for Digitisation en maakt deel uit van het budget van Borger.dk. Het totale budget van Borger.dk is 47 miljoen Deense kronen (omgerekend 6,3 miljoen Euro), waarbij 5 miljoen kronen (omgerekend 0,7 miljoen Euro) momenteel naar 1881 gaat voor de periode mei 2013 tot februari 2014. Gegeven dat het portaal Borger.dk een portaal voor de hele publieke sector is, is het ministerie van Financiën het budget voor borger.dk op basis van de volgende verdeelsleutel: 20% door de regio, 40% door de lokale overheid (gemeenten) en 40% door de staat (ministeries).

## **6. Machtigingen**

The Agency for Digitisation biedt digitale modules voor publieke organisaties om burgers te autoriseren om digitale overheidsdiensten te gebruiken in de naam van een andere burger. Met deze modules worden burgers in staat gesteld om bijv. familieleden, vrienden, een publieke organisatie of bedrijven te machtigen. Het machtigingsformulier zal (in de nabije toekomst) zowel digitaal als op papier beschikbaar worden gesteld.

## **7. Ontheffingen**

Sommige burgers hebben speciale behoeften, bijvoorbeeld vanwege dementie, psychische aandoeningen of een handicap. In de meeste gevallen hebben deze burgers ondersteuning nodig, ook wanneer de communicatie via papier verloopt. De publieke sector ziet er op toe dat, net als voor de digitalisering, deze mensen de hulp en dienstverlening krijgen waar ze recht op hebben.

Als de gemeente (de baliemedewerker) constateert dat een burger niet in staat is om de digitale zelfservice te gebruiken, is de gemeente verplicht om een andere vorm van communicatie aan te bieden. Het is aan de medewerker om een oordeel te vormen en, waar mogelijk, de burger te helpen om digitaal zaken te doen (in eerste instantie). Op deze manier houdt men oog voor de individuele behoeften, terwijl er ook voor gezorgd wordt dat degenen die digitale oplossingen kunnen gebruiken, dit ook doen.

---

<sup>54</sup> Bron: Evaluering af 1881-samarbejdet mellem Digitaliseringsstyrelsen og Københavns Kommune

<sup>55</sup> Bron: Gegevens aangeleverd door The Agency for Digitisation



Het is niet mogelijk om een volledige lijst van speciale condities op te stellen op basis waarvan burgers een ontheffing kunnen krijgen, maar een aantal voorbeelden zijn de volgende:

- Mensen met een fysieke handicap
- Mensen met een cognitieve handicap
- Mensen met een psychische aandoening
- Sociaal kwetsbare mensen of dakloze mensen
- Mensen met onvoldoende digitale vaardigheden
- Mensen met taalproblemen
- Mensen met extreme gevallen van dyslexie

Met betrekking tot de digitale brievenbus zijn de regels anders. Sommige burgers kunnen een ontheffing voor (maximaal) twee jaar krijgen voor het gebruik van de digitale brievenbus, wanneer ze voldoen aan een aantal criteria zoals:

- Cognitieve handicap in het geval dat deze handicap de burger verhindert om zijn/haar mail digitaal te ontvangen.
- Fysieke handicap in het geval dat deze handicap de burger verhindert om zijn/haar mail digitaal te ontvangen.
- Geen toegang tot een computer met internetconnectie bij de burger thuis.
- De burger staat geregistreerd als niet langer woonachtig in Denemarken.
- Taalproblemen
- Praktische problemen met het verkrijgen van een NemID.
- De burger leeft in een gebied met beperkte toegang tot breedband(internet).

#### **4.5 Kenmerken van de aanpak van de Deense overheid**

Denemarken is een voorloper wat betreft e-overheidsdienstverlening. Er is een ver ontwikkelde digitale infrastructuur, de digitalisering van verschillende overheidsdiensten is op poten gezet en de bevolking lijkt het nieuwe regime (in grote mate) te omarmen. De aanpak door de Deense overheid laat zich door een aantal zaken kenmerken.

##### **Politieke overeenstemming**

Binnen de Deense politiek heerst een groot draagvlak voor het digitaliseren van de overheid. De argumenten voor de digitalisering worden helder uiteengezet en worden breed gedragen. Deze eensgezindheid is een goede basis voor (interdepartementale) samenwerking en het vaststellen van een allocatie van middelen. De e-government strategy 2011-2015 is een resultaat hiervan.

Er is één centraal overheidsportaal ontwikkeld, waarbij het ministerie van Financiën bijdrages aan dit portaal collecteert bij lokale, regionale, en nationale overheden. Het is hiermee een 'voor-iedereen-door-iedereen'-benadering.

##### **Eén partij verantwoordelijk gesteld voor de implementatie van de e-overheidstrategie**

De politieke overeenstemming heeft mede geleid tot het oprichten van één organisatie die de strategie ten uitvoer brengt. Doordat de (eind)verantwoordelijkheid bij één partij ligt is er geen situatie ontstaan waarin verschillende partijen elkaar aankijken, niemand verantwoordelijkheid durft, kan, of wil nemen, en waardoor inertie kan ontstaan. Daarbij leidt het tot een integrale benadering van de strategie, en kunnen activiteiten beter gecoördineerd worden.

### **Een directieve benadering**

De Deense overheid heeft een directieve benadering gekozen; digitale overheidsdienstverlening wordt (in waves) verplicht gesteld. De verplichtstelling lijkt de ontwikkeling en adoptie te versnellen. Er lijkt relatief weinig weerstand te bestaan tegen de digitalisering.

### **Autonomie bij gemeenten**

De gemeenten kennen een hoge mate van autonomie. Op landelijk niveau wordt bijvoorbeeld vastgesteld dat ondersteuning en de mogelijkheid tot ontheffingen vereist is (i.e. karakter van richtlijnen), maar hoe deze zaken worden ingekleed is de verantwoordelijkheid en taak van de gemeenten.

### **Evaluatie**

Er heeft een evaluatie plaatsgevonden over de informatiecampagne m.b.t. de eerste wave. De resultaten zijn positief met betrekking tot de kennis van burgers over de verplichte digitalisering en het beeld dat burgers hebben over digitaal communiceren met de publieke sector.

Wat betreft de hulpstructuur zijn er cijfers die indiceren dat er vooruitgang geboekt wordt. Dit meet men bijvoorbeeld af aan het aandeel ouderen (65-74-jarigen) dat in 2013 ooit online is geweest, namelijk 83%, een stijging van 8% ten opzichte van een jaar eerder. Onder 75-89-jarigen is dit percentage gestegen van 42% in 2012 naar 48% in 2013.

Een overall evaluatie van de hulpstructuur wordt gepland.

### **De toekomst..**

Na het volledig implementeren van de eGovernment strategy 2011-2015 zal er hoogstwaarschijnlijk een vervolg worden gegeven aan de strategie, maar het is nog niet duidelijk hoe deze er precies uit zal zien. Er zal in ieder geval een hulpstructuur blijven bestaan, maar ook is nog niet duidelijk hoe deze er precies in de toekomst uit zal zien.

# 5 Conclusies en aanbevelingen

## 5.1 Conclusies

### Klaar voor de start...?

In dit onderzoek geven we een antwoord op de vraag in hoeverre de burger 'klaar voor de start is' om per 2017 digitaal zaken te doen met de overheid. Op basis van de cijfers gepresenteerd in hoofdstuk 2 schatten we in dat momenteel minimaal driekwart (75%-80%) van de burgers digitaal zelfredzaam is. Daarnaast is circa 95% redzaam met ondersteuning. Er is een kleine groep die (5%) niet digitaal redzaam is. Daarbij dient opgemerkt te worden dat een groot deel hiervan vermoedelijk ook niet digitaal redzaam zal worden in de toekomst.

Hoofdstuk 2 behandelt drie determinanten die van invloed zijn op het gebruik van digitale overheidsdiensten vanuit burgerperspectief (vraagzijde), namelijk 'weten', 'willen' en 'kunnen'. In lijn met de beleidkeuze van BZK ligt de focus binnen dit onderzoek op de groep die 'wel wil', maar 'niet kan', kortom de digitale zelfredzaamheid van de welwillende burger.

Burgers die het internet nooit hebben gebruikt, zullen niet bekend en/of vertrouwd raken met digitale dienstverlening. Zij missen hierdoor de mogelijkheid om gerelateerde competenties op te bouwen. De randvoorwaarde 'internettoegang en -gebruik' speelt nu en in 2017 een beperkt probleem. Deze groep 'digibeten' wordt gekenmerkt door mensen die doorgaans 45 jaar en ouder zijn, overwegend laagopgeleid zijn, vaker geen werk en / of een laag inkomen hebben. Op weg naar 2017 verwachten we dat de groep (12-75 jarigen) die 'nog nooit internet heeft gebruikt' verder zal afnemen naar 3,5%.

Om een inschatting te maken van hoe groot de groep is die onvoldoende vaardigheden bezit om mee te komen in 2017 trekken we lessen uit de trendontwikkeling van een vrij 'specialistische' toepassing, namelijk het gebruik van internetbankieren. Volgens onze inschatting zal 89% van de Nederlandse internetgebruikers (12-75 jarigen) zijn bankzaken online regelen in 2017. Aangezien hier sprake is van een toepassing in de 'transactiele sfeer' zijn er veel parallellen te trekken met het invullen van formulieren voor de overheid.<sup>56</sup>

Verder hebben we kunnen vaststellen dat er circa twaalf miljoen Nederlanders in het bezit van een DigiD zullen zijn in 2017.<sup>57</sup> Omgerekend over de *gehele* bevolking betreft dit een groep van ruim 28% die niet in staat is om het volledige digitale dienstenpakket te gebruiken. We verwachten dat dit een overschatting is van de groep die onvoldoende digivaardigheden zal hebben in 2017. Het *huidige* gebruik van digitale diensten als de Digitale IB-aangifte (Belastingdienst), aanvraag Kinderbijslag (SVB) en de WW-aanvraag (UWV) kent nu al een zeer hoge afname, namelijk 92%-98%. Een andere reden waarom deze voorspeller een voorzichtig beeld schetst heeft te maken met het feit dat niet iedereen een DigiD nodig heeft, dat er tal van digitale overheidsdiensten zijn die geen

---

<sup>56</sup>Hierbij dient opgemerkt te worden dat internetbankieren (nu nog) een ander patroon van contactmomenten kent dan menig burger momenteel heeft met de digitale overheid. Hierdoor zijn gebruikers in staat om een betere routine op te bouwen. Wij verwachten door het groeiende aantal digitale overheidsdiensten dit verschil in routinebouw elkaar meer zal benaderen.

<sup>57</sup> Gebaseerd op DigiD-cijfers van Logius.

digitale identificatie vereisen en dat het digitale dienstenaanbod sterk aan het toenemen is, immers aanbod schept vraag en routine.

Kortom, klaar voor de start? Hoewel de computer een extra complicerende factor is voor veel mensen, verwachten we – in lijn met de behandelde Deense casus - dat het digitale communicatiekanaal op zichzelf geen *extra* eisen stelt aan kwetsbare groepen als laaggeletterden en/of mensen met een beperking. Qua inhoud, doel en taalgebruik zou er geen verschil moeten zijn in het contact wat de overheid heeft met een burger via papier of het digitale kanaal. De visiebrief van Plasterk doelt onder het motto "*digitaal waar mogelijk, persoonlijk waar het moet*" op meer dan enkel het voorkeurskanaal van de overheid. Hoewel dit geen zuivere tegenstelling betreft<sup>58</sup>, vormt deze boodschap ook een vooraankondiging van extra zelfservice dienstverlening. Hier ligt vermoedelijk de grootste uitdaging voor de burger, omdat deze manier van dienstverlening een beroep doet op zijn zelfredzaamheid. De problemen die sommige partijen (m.n. belangenorganisaties) signaleren bij de plannen voor de Digitale Overheid 2017 zijn niet zuiver toe te schrijven aan digitaal communiceren, immers een digitaal formulier zal qua complexiteit niet (moeten) verschillen van een papieren formulier. Voor kwetsbare groepen zal altijd *additionele* hulp beschikbaar moeten blijven aangezien zij vaak niet *zelfstandig* van zelfservice dienstverlening gebruik kunnen maken, niet met de muis en niet met de pen.

### **Menukaart digivaardigheidsondersteuning**

Binnen dit onderzoek hebben we een breed palet aan mogelijkheden van ondersteuning beschreven welke nu beschikbaar is voor burgers die vastlopen in het digitaal zakendoen met de overheid. Deze 'menukaart' varieert van campagnes, tot cursussen en van digitale machtigingen tot het meekijken-op-afstand. Veel van de geraadpleegde initiatieven zijn in de afgelopen 3-5 jaar van start gegaan. Het aanbieden van een computercursus is vanzelfsprekend geen nieuw fenomeen. Digivaardigheidsbevordering op het gebied van de e-overheid lijkt volgens onze waarneming wel een betrekkelijke *nieuwe 'niche'* te zijn. We hebben 3 initiatieven waargenomen die aangeboden worden in de vorm van een cursus en dit onderwerp centraal stellen, namelijk 'Werken met de e-overheid' (Digisterker), 'De digitale overheid' (Computerwijk) en 'De digitale IB-aangifte' (SeniorWeb).

Doorgaans mikken de geraadpleegde initiatieven op een generiek publiek. De methode van werving is zeer bepalend voor de huidige populatie gebruikers van trainingen en cursussen. Digibeten zijn moeilijk bereikbaar. Hoewel veel cursusmateriaal in 'Jip en Janneke' taal en met instructiefilmpjes wordt aangeboden, zijn er weinig methoden die 'laaggeletterden' specifiek als doelgroep bedienen. Verder valt op dat – in lijn met de piramide – geboden ondersteuning voor het trainen van 'vaardigheden e-government' vaak een bepaald basisniveau vereist. Om deel te nemen aan eerdergenoemde cursussen wordt een bepaald basisniveau van digivaardigheden gesteld. Hierbij verwacht men van een cursist enige ervaring met internet.

### **Doeltreffendheid en doelmatigheid**

Doordat veel initiatieven in een opstartfase verkeren, kunnen er beperkt uitspraken gedaan worden over hun effectiviteit en efficiency. Evaluatie in de vorm van een voor- en nameting van leeropbrengsten inclusief de 'mate van activering' is beperkt voorhanden. In de Klik & Tik monitor 2012-2013 zien we een lichte toename van gebruik van overheidsdiensten, bijvoorbeeld 'Inloggen met DigiD op websites van de overheid' doet 20% al voor aanvang van het oefenen met Klik & Tik. Na afloop doet ongeveer 29% dit zelfstandig. Volgens onze

---

<sup>58</sup> Immers, ook digitaal contact zou in theorie persoonlijk kunnen zijn, bijvoorbeeld in het geval van een persoonlijk bericht of een beeldsessie via videoconferencing.

gesprekspartners dragen hun initiatieven zeker bij aan het vergroten van het vertrouwen van deelnemers, het inspireren (nut en noodzaak) en eerste kennismaking met internet of zelfs digitale overheidsdienstverlening.

Wij verwachten niet dat hulpzoekers na afloop van de geboden ondersteuning *volledig* zelfredzaam zullen zijn. Dit geldt uiteraard voor mensen die anderen machtigen om hun zaken af te handelen, maar ook voor de meekijkapplicatie van de Dienst Regelingen die vooral een oplossing biedt voor een urgent probleem (gebruiker loopt vast). De meekijkapplicatie heeft wel als voordeel dat er beperkte instructie plaatsvindt dankzij de demonstratie van de call-agent. Ook bij de geraadpleegde cursussen verwachten we een behoefte aan nazorg. Door het gebruik van eenvoudige voorbeelden laten de cursusaanbieders een cursist zijn eerste 'stapjes' zetten in het digitale domein, goed leren lopen moet daarna nog worden ontwikkeld. Indien een cursist – met hulp – in een training zijn DigiD of een Werkmap aanmaakt is het de vraag of hij hiermee vervolgens goed zelfstandig verder kan (en wil). Blijvende stimulering en ondersteuning lijkt noodzakelijk. De benodigde hulp heeft dus geen eenmalig karakter.

In het kader van de efficiëntie van geraadpleegde methoden valt op dat men oog heeft voor het behalen van schaalvoordelen, maar dat dit door het karakter van de digitale dienst en de manier van kennisoverdracht vaak beperkt mogelijk is. Bij veel oefeningen is de feedback van docenten een pré, daarnaast wordt de kleinschalige en klassikale aanpak gewaardeerd. Inefficiëntie ontstaat ook door de 'variëteit' aan MijnOmgevingen. Hierdoor is het voor aanbieders van ondersteuning in de praktijk meer werk om instrumenten op maat te maken en te beheren. Efficiëntie wordt wel behaald doordat men lessen probeert te trekken uit eerdere hulpvragen en die te vertalen in FAQ's (o.a. Makkelijke Website van de SVB) om herhaalvragen te voorkomen. Verder zien we samenwerking tussen de publieke en private sector (m.n. banken, internetproviders) bij campagnes. Deze vorm van ondersteuning zorgt vaak voor een groot bereik, zeker wanneer de deelnemende organisaties op hun eigen website de campagne promoten. Ook bij de Klik & Tik cursus 'het internet op' zien we dat bij de helft van de cursisten door het UWV wordt verwezen naar de bibliotheek om daar aan de slag te gaan met het oefenprogramma.

Tot slot, ondanks de beperkt aantoonbare doeltreffendheid en doelmatigheid van de geraadpleegde methoden, behandelen we in Hoofdstuk 3 enkele mechanismen die veel methoden bewust of onbewust als ontwerpprincipe lijken te omarmen. Deze sleutelfactoren (mechanismen) die bepalend zijn voor het succes achter de geraadpleegde methoden zijn:

1. Gezamenlijk vangnet;
2. Landelijke slagkracht met lokale verankering;
3. Klassikaal en kleinschalig;
4. Oog voor privacy en
5. Inspireren en beïnvloeden intentie tot gebruik.

### **De Deense e-overheid: digitaal tenzij,...**

Denemarken is een voorloper wat betreft e-overheiddienstverlening. Er is een ver ontwikkelde digitale infrastructuur, de digitalisering van verschillende overheidsdiensten is op poten gezet en de bevolking lijkt het nieuwe regime (in grote mate) te omarmen onder het motto 'Digitaal, tenzij'. De Deense overheid heeft een e-overheidstrategie ontwikkeld, waarin het doel is om (1) van geprinte formulieren en brieven naar digitale communicatie over te stappen, (2) publieke diensten te moderniseren en optimaliseren en (3) digitale oplossingen te vinden voor betere samenwerking in de publieke sector.

De Deense digitale infrastructuur laat zich kenmerken doordat er een centraal digitaal overheidsportaal is voor burgers, genaamd 'borger.dk'. Daarnaast is er een separaat portaal voor gezondheidszaken, genaamd 'sundhed.dk'. Er is een overkoepelend inlog-systeem (NemLogin) ontwikkeld waardoor zonder opnieuw in te loggen naar andere overheidsdiensten kan worden geschicht. Het inloggen zelf geschiedt op basis van een digitaal ID (NemID). De Deense overheid werkt reeds samen met de bancaire sector, waardoor het mogelijk is om voor internetbankieren in te loggen met NemID.

Belangrijke elementen in het bieden van ondersteuning zijn campagnes, burgerservicepunten, bibliotheken, een (groot) netwerk binnen de burgermaatschappij, de helpdesk van borger.dk, machtigingen en ontheffingen.

De aanpak van de Deense overheid laat zich kenmerken door (1) politieke overeenstemming, (2) het verantwoordelijk stellen van één partij voor de implementatie van de e-overheidstrategie, (3) een directieve benadering richting de burgers en (4) autonomie bij de gemeenten.

### **Samenhang tussen de verschillende onderzoeksvragen**

Er zijn verschillende redenen aan te wijzen waarom burgers (die wel willen) niet meekomen in het gebruik van e-overheiddiensten. Redenen voor niet-gebruik kunnen liggen in het niet-weten, niet-willen, en niet-kunnen. Deze verschillende redenen laten zich kenmerken door een andere groep burgers, een andere omvang van de groep en andere oplossingsrichtingen. Zo zijn er bijvoorbeeld maar weinig burgers die geen toegang hebben tot het internet, is er een grotere groep burgers die te weinig digitale vaardigheden heeft, en is er weer een andere groep burgers die zich niet bewust is van het bestaan van bepaalde digitale overheidsdiensten (uiteraard kan er overlap bestaan tussen deze groepen).

De verschillende redenen voor niet-gebruik zijn op verschillende manieren aan elkaar gerelateerd. Zo komen intrinsiek gemotiveerde burgers (willers) bijvoorbeeld eerder op cursussen af (om het te leren kunnen) en zullen zij ook eerder op de hoogte zijn van de e-overheiddienstmogelijkheden vanwege hun interesse. Burgers die in staat zijn om zaken digitaal te regelen (kunnen) zullen ze ook eerder bereid zijn dit te doen (willen). Dit zijn slechts twee interdependenties; er zijn er natuurlijk nog veel meer.

De verschillende redenen voor niet-gebruik van e-overheiddiensten worden met verschillende methoden getackeld. Zo kunnen de burgers zonder internettoegang ondersteuning krijgen bij een zelfbedieningsloket in een regiokantoor, kunnen burgers met (te) weinig digitale vaardigheden geholpen worden met een cursus, en kunnen de burgers die zich niet bewust zijn van het bestaan van bepaalde e-overheidsdiensten geïnformeerd worden middels een campagne. Hoewel dit maar enkele voorbeelden zijn, geeft het wel aan dat het niet (kunnen) gebruiken van e-overheiddiensten en de bijbehorende geschikte ondersteuningsmethoden afhankelijk zijn van de specifieke context en het specifieke 'probleem'.

Vanwege deze verschillende doelen en aandachtsgebieden van methoden is het beperkt mogelijk om de effectiviteit van deze methoden onderling te vergelijken. De geïdentificeerde methoden zijn namelijk eerder complementair van aard dan dat ze substituten zijn van elkaar. De methoden gaan geen van allen afzonderlijk Nederland volledig ondersteunen in de transitie naar een digitale overheid in 2017, maar tezamen kunnen ze krachtig zijn en een goede hulpstructuur vormen.

De filosofie van een hulpstructuur, waarin een breed pallet van ondersteuningsactiviteiten aanwezig zijn en waar burgers op de goede plek voor ondersteuning terechtkomen, heerst in Denemarken. Ook in Denemarken zijn er verschillende methoden die aangrijpen op het willen, weten en kunnen. Zo zijn er onder andere campagnes, cursussen, burgerservicepunten en helpdesks voor hulp op maat. Het centrale digitale overheidsportaal borger.dk zorgt ervoor dat de e-overheidsdienstverlening transparanter wordt (stimuleert weten, willen en kunnen) en dat burgers, wanneer ze ondersteuning nodig hebben, snel op de juiste plek in de hulpstructuur terechtkomen.

Het directieve karakter van de Deense benadering, waarbij burgers verplicht worden om bepaalde overheidszaken digitaal af te handelen, heeft impact op het willen, weten, en kunnen. Door het verplicht stellen worden burgers over de streep getrokken om het te gaan gebruiken (willen), worden burgers hier meer mee geconfronteerd (weten), en zullen ze eerder 'leren' om gebruik te maken van de digitale dienstverlening (kunnen), omdat ze er simpelweg mee aan de gang moeten en hiermee een leerproces in gang zetten. Het 'forceren' van burgers zou echter wel weerstand op kunnen roepen; een weerstand die in de Deense context tot zover relatief klein gebleken is.

Samengevat heersen er onder verschillende burgers verschillende 'deelproblemen', zijn hier verschillende oplossingen voor, en ligt de crux in het bij elkaar brengen van deze twee. Uit gesprekken met partijen uit het veld blijkt dat de hulp vrijwel altijd aanwezig is, maar dat het soms moeilijk is om de ondersteuning behoevende burger en de ondersteuning bij elkaar te brengen. Hiervoor lijkt een goed functionerende hulpstructuur de sleutel.

## 5.2 Suggesties voor vervolgonderzoek

In deze paragraaf bespreken we enkele suggesties voor vervolgonderzoek die niet geadresseerd konden worden binnen de randvoorwaarden van voorliggende studie. Deze suggesties hangen samen met het meten van digitale vaardigheden dan wel een evaluatie van de hulpportfolio die nu geboden wordt door aanbieders van ondersteuning.

Om antwoord te geven op onze eerste onderzoeksvraag, namelijk hoe groot is de groep die 'wel wil maar niet kan' digitaal meekomen, is gebruik gemaakt van bestaand onderzoeksmateriaal<sup>59</sup>. Veel van de geraadpleegde studies brengen via een *zelfbeoordeling* gebruik of 'intentie tot gebruik' van toepassingen of diensten in kaart. Hoewel de bundeling van deze onderzoeksresultaten een waardevolle indicatie biedt, is dit nog geen garantie voor *succesvol* gebruik (doelrealisatie). Een ander 'nadeel' van gebruikscijfers ligt in het feit dat ze een vertekend beeld kunnen geven doordat een deel van de 'gebruikers' vermoedelijk hulp heeft gehad heeft bij hun handelingen. Een ander *manco* is dat de vraagstelling (bijv. "heeft u ooit de volgende online activiteit ondernomen") van de geraadpleegde studies vaak geen rekening houdt met de intensiteit van gebruik waardoor moeilijk bepaald kan worden of er sprake zou kunnen zijn van routineopbouw. Idealiter, voor het betrouwbaar meten van digitale vaardigheden pleiten we voor een experiment met (zoek)opdrachten in een '*laboratorium setting*' waarbij gebruikers veelvoorkomende digitale handelingen moeten verrichten. Deze methode van onderzoek is uiteraard meer arbeidsintensief dan het afnemen van een (online) vragenlijst. Daarnaast brengt deze methode vanwege de doorgaans kleine schaal van meten extra uitdagingen (en kosten) met zich mee in termen van representativiteit.

---

<sup>59</sup> Doordat we geen beschikking hadden over achterliggende brondata was het niet mogelijk om de exacte overlap te bepalen tussen 'willen' en 'kunnen'.



Naast de inzet van een andere onderzoeksmethodiek voor het meten van digitale vaardigheden, pleiten we voor vervolgonderzoek aan de kant van aanbieders van ondersteuning. Uit enkele gesprekken met digitale dienstverleners (o.a. Belastingdienst en Logius) kwam naar voren dat men via (interne) lopende onderzoeken naar manieren zoekt om de geboden hulp verder te *professionaliseren* door een betere inschatting te maken van achtergrondkenmerken van hulpvragers. Hierbij spelen vragen als “wie stelt de hulpvraag bij de helpdesk” en “hoe zelfredzaam zijn onze klanten”.

Een vervolgstap hierop ligt ons inziens in een nadere analyse van de koppeling tussen beschikbare hulp en de afnemers daarvan: “Welke hulp slaat aan bij welke type burger?”, en “Welke gebruikersbehoefte wordt daarmee gediend?”. Via een uitgebreide *aanbodevaluatie* per aanbieder van ondersteuning (uitvoeringsorganisaties, cursusaanbieders, etc.) ontstaat een beter zicht op diens beschikbare hulpportfolio: “Onder welke omstandigheden komt de geboden hulp het beste tot zijn recht?”, “In welke hulpbehoefte wordt nog niet voorzien?”, “Op welke terreinen kan er (nog meer) samenwerking worden gezocht met andere aanbieders?”.

Hulp heeft vaak geen eenmalig karakter, waardoor een *opvolgstrategie* gewenst is. Hoe kan deze worden ingericht vanuit een gebruikersperspectief? Welke behoefte aan hulp heeft een bezoeker van een inloopspreekuur, nadien? Voor welke burgers is het volgen van een introductiecursus ‘Digitaal zakendoen met de overheid’ afdoende en welke burgers hebben juist behoefte aan regelmatige bijscholing? Een meting onder cursisten die reeds een introductiecursus ‘Digitaal Zakendoen met de Overheid’ hebben afgerond kan daarbij een startpunt zijn.

### 5.3 Aanbevelingen voor beleidsmakers

Alle gesprekspartners geven aan dat het een utopie is om te denken dat alle burgers (100%) zullen overschakelen. Een deel ‘kan’ of ‘wil’ zichzelf online niet redden. Voor deze groep zal er altijd een alternatief geboden moeten worden in de vorm van een loketmedewerker of andere hulp.

De geraadpleegde gesprekspartners hebben diverse aanbevelingen aangereikt voor de inrichting van toekomstig flankerend beleid alsmede suggesties voor herinrichting van het bestaande digitale kanaal. De aanbevelingen hebben betrekking op:

1. Vangnet: coördinatie en uniformiteit;
2. Communicatie: activering en vertrouwen;
3. Opschalen: werk aan de winkel!

#### **Vangnet: coördinatie en uniformiteit**

In lijn met de succesfactor beschreven in Hoofdstuk 4, noemen veel gesprekspartners de wens om een gezamenlijk vangnet in te richten voor diegene die nadelige consequenties ondervinden van de invoering van de Digitale Overheid 2017. De gesprekspartners missen momenteel *coördinatie* van de geboden hulp en pleiten voor samenwerking, met name op het gebied van herkennen en doorverwijzen van niet-zelfredzamen. Men onderkent dat het een gezamenlijke verantwoordelijkheid is van digitale dienstverleners en aanbieders van ondersteuning.

Een eerste stap voor deze coördinatie kan het (opnieuw) instellen zijn van het interdepartementaal overleg tussen de verschillende ministeries. Diverse gesprekspartners zien het ministerie van BZK zowel als nieuwkomer als een van de ‘probleemeigenaren’ van het dossier rondom digitale vaardigheden. Naast het feit dat de plannen voor de Digitale Overheid 2017 een beroep doen op de burger is het nadrukkelijk een gezamenlijke

uitdaging voor de verschillende ministeries, hun uitvoeringsorganisaties en lokale overheden om de burger het recht te bieden om digitaal zaken te doen. Elk van deze ministeries hebben momenteel eigen ondersteuningsactiviteiten gericht op 'weten, willen en kunnen'. Het aan elkaar knopen en formaliseren van deze hulpstructuur ziet men als een cruciale stap.

Andere aanbevelingen hangen samen met de wens voor meer *uniformiteit* van het digitale kanaal. Naar Deens voorbeeld schept het samenbrengen van alle digitale diensten onder één dak (portaal) alsmede een centrale helpdesk al veel duidelijkheid voor de burger, aldus enkele gesprekspartners. De keerzijde van het huidige 'laissez faire' beleid is een extra inspanning bij het ontwerpen van ondersteuning (bijv. cursus, handleiding, meekijkapplicatie etc.) door de variëteit aan MijnOmgevingen (in het bijzonder bij gemeentes). Voor sommige burgers is een kleine wijziging in het ontwerp (bijv. verplaatsen navigatieknoppen in e-formulier) al problematisch, laat staan het leren werken met verschillende MijnOmgevingen.

In het kader van uniformiteit (en schaalvoordelen) noemen gesprekspartners ook diverse suggesties voor het opzetten van gezamenlijke faciliteiten. Een daarvan is een verwijzindex met gecertificeerde cursusaanbieders zodat de kwaliteit van de geboden ondersteuning gewaarborgd is en duidelijk is waar niet-zelfredzamen naar doorverwezen kunnen worden. Een enkele gesprekspartner gaat verder en wil een gedeeld cursusaanbod via een online platform. Anderen zouden graag willen dat hulpmaterialen voor gemeentes, zoals generieke instructiefilmpjes aan Nederlandse gemeentes voor veel voorkomende 'digitale' handelingen (vergelijk proef thuisbezorgen reisdocumenten) beschikbaar worden gesteld. Daarnaast ondervinden gemeentes praktische drempels doordat veel uittreksels niet digitaal mogen worden verstrekt doordat wetgeving dit belemmert. Verder opteren diverse gesprekspartners voor een gezamenlijk meetinstrument zodat leercentra op een zelfde manier de prestaties van hun cursisten kunnen bepalen en eventueel onderling vergelijkbaar zijn.

### **Communicatie: activering en vertrouwen**

De vraag naar cursussen om 'digitaal zaken te doen met de overheid' is volgens enkele gesprekspartners vooralsnog beperkt. Enerzijds kan dit verklaard worden doordat sommige mensen 'onbewust onbekwaam' zijn, of niet overtuigd zijn van nut en noodzaak van bijscholing (latente behoefte), dan wel mensen niet op hoogte zijn dat er hulp beschikbaar is. Veel communicatie over de digitale overheid richt zich momenteel op een tussenlaag van professionals, aldus enkele gesprekspartners. Voorbeelden die men hierbij noemt zijn de portals Rijksoverheid.nl en Overheid.nl die volgens hen qua geboden informatie (bijv. Staatscourant of wetsartikelen) en taligheid niet aansluiten bij de behoefte en het niveau van de gemiddelde burger. Daarnaast is er ook nog de portal MijnOverheid.nl. Voor de burger die opzoek is naar een antwoord is niet duidelijk wat het verschil<sup>60</sup> is tussen de verschillende portalen en welke overheid zij moeten aanspreken voor hun vraagstukken / levensgebeurtenissen. Ook op dit punt worden de Denen geprezen met hun centrale Borger.dk door enkele gesprekspartners.

---

<sup>60</sup> Rijksoverheid.nl: informatie over de wet en regelgeving van de rijksoverheid (ministeries en de regering). Voor informatie van uitvoeringsorganisaties of de lokale overheid kan men hier dus niet terecht. Overheid.nl: wegwijzer naar informatie en diensten van alle overheden, vooral relevant voor professionals (bijv. Staatscourantarchief). MijnOverheid.nl: relevant voor burgers, echter vooralsnog zijn enkele een beperkt aantal uitvoeringsorganisaties (o.a. SVB) aangehaakt. Aanbod op MijnOverheid.nl blijft nog beperkt tot gebruik van persoonlijke Berichtenbox, lopende zaken en persoonlijke gegevens. Er is momenteel sprake van 1-richtingsverkeer.

De geraadpleegde cursusaanbieders zijn doorgaans non-profit instellingen met een klein PR budget. Deze gesprekspartners pleitten dan ook voor (voortzetting) van gezamenlijke landelijke campagnes (ter vervanging van Postbus 51) waarbij de burger geattendeerd wordt op het feit dat hij in actie moet komen en waar hij terecht kan voor hulp. Een andere belangrijke boodschap die de rijksoverheid moet blijven communiceren is het 'vertrouwen' in het digitale kanaal, aldus menig gesprekspartner. Naast te nemen veiligheidsmaatregelen kan burgerlijke ongerustheid weggenomen worden door heldere feitelijke informatie.

Qua route pleitten veel gesprekspartners naast landelijke campagnes ook voor intensievere samenwerking met gemeentes. Met name doelgroepen als digibeten en laaggeletterden zijn lastig bereikbaar of weten vaak zelf niet dat ze doelgroep zijn. Een brief vanuit gemeentes onder het motto 'Bent u of kent u een digibeet?' met een duidelijke verwijzing naar hulp zou een waardevolle stap zijn, aldus diverse gesprekspartners.

### **Opschaling: werk aan de winkel!**

Wanneer we kijken naar de behandelde cases in hoofdstuk 3 concluderen we dat alle vijf de methoden zich lenen zijn voor verdere opschaling. De twee vormen van overige ondersteuning 'machtigen' en de 'Meekijkapplicatie' zijn naar verwachting (kostenefficiënt) snel te implementeren voor digitale dienstverleners. Uit diverse gesprekken (m.n. uitvoeringsorganisaties) blijkt dat de mogelijkheid tot het verlenen van digitale machtigingen een krachtig middel is voor mensen die niet digitaal zelfredzaam zijn. Hoewel dit implementatiekosten met zich meebrengt voor digitale dienstverleners is deze methode goed opschaalbaar richting anderen die deze hulp willen faciliteren. De behandelde methode van de Meekijk-applicatie is ook makkelijk 'kopieerbaar' voor andere dienstverleners die naast hulp aan de telefoon hun klanten 'visueel' op weg willen helpen in hun aanvraag. Na een training van het telefoonteam kan dit snel worden uitgerold binnen een organisatie. In feite betreft dit een methode die qua functionaliteit eenvoudiger is dan veel consumenten nu al voor privédoeleinden gebruiken om anderen te assisteren dan wel apparaten op afstand te besturen.

In het kader van de transitie naar de Digitale Overheid 2017 rijst de vraag of de huidige capaciteit en het huidige cursusaanbod van aanbieders voldoende is. De initiatiefnemers hiervan zijn druk met verdere landelijke opschaling, maar dat verloopt langzaam door een gebrek aan middelen en een duidelijke aanspreekpunt binnen gemeentes. Wat opvalt is dat de geraadpleegde cursusaanbieders op lokale schaal *kleine aantallen cursisten* bedienen en doorgaans *geen landelijke dekking* hebben. Diverse gesprekspartners geven aan dat de huidige capaciteit van cursuslocaties en de frequentie van cursussen niet voldoende is om de gesignaleerde groep 'niet-zelfredzamen' volledig te bedienen.

Het huidige aanbod biedt vooral introductiecursussen die een cursist laten kennismaken met internet of digitaal zakendoen met de e-overheid. Dit is waardevol om een gebruiker te leren omgaan met veelvoorkomende handelingen als 'authenticatie DigiD' of 'raadplegen berichtenbox op MijnOverheid'. We voorzien echter een behoefte aan vervolgcursussen die dieper in gaat op specifieke digitale diensten (modules), zeker wanneer meer overheidsdiensten digitaal beschikbaar worden gesteld. Dit vraagt om een nauwe samenwerking tussen digitale dienstverlener en aanbieder van cursussen. Kortom, werk aan de winkel!

# Annex A: gesprekspartners

Tabel A1 Overzicht geraadpleegde gesprekspartners

Gesprekspartner	Nationaliteit	Organisatie
Christine Clement	NL	Stichting Lezen & Schrijven
Daan Korte	NL	ministerie van Financiën
Edo Plantinga	NL	Logius
Elisabeth Weinberger	NL	SeniorWeb
Erik Blaauw	NL	Dienst Regelingen
Fifi Schwarz	NL	Computerwijk
Fransje Verheij	NL	Sociale Verzekeringsbank (SVB)
Hans Flick	NL	UWV
Heleen Kist-Ramselaar	NL	ECP
Inge Groeneveld	NL	Belastingdienst
Laurianne Kwakernaat	NL	Gemeente Molenwaard
Luc Boss	NL	Sociale Verzekeringsbank (SVB)
Maike Toonen	NL	Sectorinstituut Openbare Bibliotheken (SIOB)
Maja Bjerregaard Have	DK	1881 / Agency for Digitisation
Michel Samsom	NL	Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)
Mirjam van Midden	NL	UWV
Muriel Nassenstein	NL	UWV
Piet Boekhoudt	NL	Digisterker / Novay
Raquel Wanrooij	NL	SeniorWeb
Tine Munch Pedersen	DK	Agency for Digitisation
Wil Pieneman	NL	Dienst Regelingen
Willeke van Dijk	NL	Gemeente Molenwaard

## Annex B: geraadpleegde literatuur

- Agency for Digitisation (2013), *kengetallen gebruik Borger.dk en 1881*. Verstrekt door gesprekspartner: september 2013.
- Belastingdienst (2013), *kengetallen digitale belastingaangifte*. Verstrekt door gesprekspartner: augustus 2013.
- Boekhoudt, P. & Ebbers, W. (2012), *Elektronische overheid niet voor alle burgers eenvoudig*. In: inGovernment, juni 2012, blz.30-31.
- Bommeljé, Y. & P.A. Keur (2013), *De burger kan het niet alleen*. PBLQ ZENC.
- Boom, G. van den, B. de Jongh & M. Bokelaar (2013), *Benchmark 'Digitale Dienstverlening 2012*, Ernst & Young.
- Boss, L. (2012), *Review e-dienstverlening: groei digitale aanvragen Kinderbijslag en AOW*. SVB.
- CBS Statline (2013a), *ICT gebruik van personen naar persoonskenmerken*. Geraadpleegd: augustus 2013.
- CBS (2013b), *ICT, Kennis & Economie 2013*.
- CBS Statline (2013c), *Gezondheid, aandoeningen, beperkingen; leeftijd en geslacht*. Geraadpleegd: augustus 2013.
- Collis (2012), *Onderzoek veiligheid diensten in de Digitale Agenda.nl*, Leiden: Collis.
- Deursen, A.J.A.M. van & Dijk, J.A.G.M. van (2010), *Internet Skills and the digital divide*, Sagepub.
- Deursen, A.J.A.M. van & Dijk, J.A.G.M. van (2011), *Rethinking Internet Skills*, Elsevier
- Deursen, A.J.A.M. van & Dijk, J.A.G.M. van (2012), *Trendrapport internetgebruik 2012*. Universiteit Twente.
- Dienst Regelingen (2013), *Schermafbeelding Gecombineerde Opgave*. Bron: website [www.dienst-regelingen.nl](http://www.dienst-regelingen.nl), geraadpleegd in augustus 2013.
- Digisterker (2013), *Overzicht modules Digisterker – cursus Werken met de e-overheid*. Bron: website [www.digisterker.nl](http://www.digisterker.nl), geraadpleegd in augustus 2013.
- Duimel, M. & M. Notenboom (2010), *Digibyte, digibabe, digibeet*. Digivaardig & Digibewust.
- ETV.nl (2013), *Schermafbeelding oefenprogramma Klik & Tik 'het internet op'*. Bron: website [www.oefenen.nl](http://www.oefenen.nl), geraadpleegd in augustus 2013.
- Eurostat (2013a), *GDP and main components – current prices*. Geraadpleegd: augustus 2013.
- Eurostat (2013b), *Households with broadband access by NUTS 2 regions*. Geraadpleegd: augustus 2013.
- Eurostat (2013c), *E-skills of individuals*. Geraadpleegd: augustus 2013.
- Eurostat (2013d), *Persons with upper secondary or tertiary education attainment by age and sex*. Geraadpleegd: augustus 2013.
- Eurostat (2013e), *People by age group*. Geraadpleegd: augustus 2013.
- Fourage, D. W.Houtkoop & R. van der Velden (2011), *Laaggeletterdheid in Nederland*. ECBO 2011.
- Gillebaard, H, S. Smit, A. Vankan, T. Klok, E. Veens & C.J. Jager (2013), *Kennispositie van Mediawijsheid Competenties: inventarisatie onderzoek 2005 – heden*. In opdracht van Mediawijzer.net.
- Lelij, B. van der & J. Otten (2013), *Hoe beleven de burgers de iSamenleving?*. Motivaction.
- Logius (2013a). *Kengetallen DigiD*. Verstrekt door gesprekspartner: augustus 2013.
- Logius (2013b). *Schermafbeelding DigiD machtiging*. Website: [www.digid.nl](http://www.digid.nl) geraadpleegd in augustus 2013.

- Mediawijzer.net (2012), *10-Mediawijsheidcompetenties*. Zoetermeer.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2013), *Visiebrief Digitale Overheid 2017*, Den Haag.
- Ministerie van Economische Zaken (2013), *Goed Geregeld, een verantwoorde vermindering van regeldruk 2012-2017*, Den Haag.
- Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie (2011), *Digitale Agenda.nl - ICT voor innovatie en economische groei*, Den Haag.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2013), *Kamervragen van het lid Karabulut (SP) over de resultaten van het onderzoek van FNV naar het functioneren van Werk.nl*, 2013-0000111681, Den Haag.
- Novay (2011), *E-loket op 1, signaleren en doorverwijzen*. In opdracht van Digivaardig & Digibewust. Enschede.
- Rens, C. van, Oomens, S., Van Kessel, N. (2012), *Toegankelijkheid van de e-dienstverlening WW van UWV*. ITS.
- Smit, S. (2012), *Meetinstrument Klik & Tik in bibliotheken*. In opdracht van SIOB.
- Smit, S. (2012), *van Kickstart tot cursus*, In opdracht van SIOB.
- Smit, S. (2013), *Monitor Klik & Tik in bibliotheken 2012- 2013*, in opdracht van SIOB.
- Stichting Lezen & Schrijven (2013). Website [www. lezenenschrijven.nl](http://www.lezenenschrijven.nl) geraadpleegd in augustus 2013.
- The Danish Government, Danish Regions, Local Government Denmark (2011), *eGovernment Strategy 2011-2015*.
- UWV (2013), *kengetallen digitale WW-aanvraag*. Verstrekt door gesprekspartner: augustus 2013
- VVD & PVDA (2012), *Regerakkoord 'Bruggen slaan'*, Den Haag.

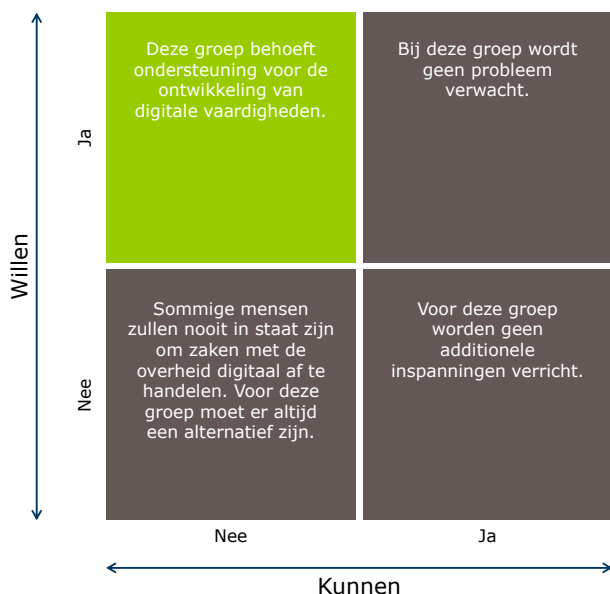
# Annex C: achtergrond en cijfers

## C1 – Typologie 'willen' en 'kunnen'

Het ministerie van BZK onderscheidt vier typen burgers:

- Burgers die wel willen en wel kunnen. Deze mensen zullen in staat zijn/worden om zelfstandig hun zaken met de overheid digitaal af te handelen.
- Burgers die niet willen en wel kunnen. Voor deze groep worden geen additionele inspanningen verricht.
- Burgers die niet kunnen en niet willen. Zoals het ministerie van BZK zelf ook aangeeft, zullen sommige mensen nooit in staat zijn om zaken met de overheid digitaal af te handelen en heeft een deel van deze mensen in de huidige situatie ook al ondersteuning nodig. Voor deze groep moet er altijd een alternatief zijn, zoals hulp per telefoon, aan de balie of via een mentor/curator die de zaken behartigt.
- Burgers die niet kunnen maar wel willen. Deze groep bezit doorgaans wel een zekere mate van basisvaardigheden, maar hebben een extra zetje in de rug nodig om de digitale route te nemen. Ondersteuning voor deze groep kan zich bijvoorbeeld vertalen in een cursus of training, maar kan ook innovatievere vormen aannemen zoals de digitale zelfhulpgroep in Enschede. Onder 'niet kunnen' verstaan we ook de burgers die zelf niet de beschikking hebben over de middelen om overheidszaken digitaal af te handelen. Dit kunnen mensen zijn die geen beschikking hebben over een computer en/of het internet. Hier kunnen financiële oorzaken aan ten grondslag liggen, maar ook infrastructurele oorzaken zoals het ontbreken van fysieke internettoegang (in bijvoorbeeld buitengebieden), en tijdelijke restricties (bijv. tijdens een verhuizing geen internettoegang).

In onderstaand figuur worden deze type burgers schematisch weergegeven. Het onderzoek richt zich met name op de (groene) groep mensen die het wel willen maar (nog) niet kunnen.



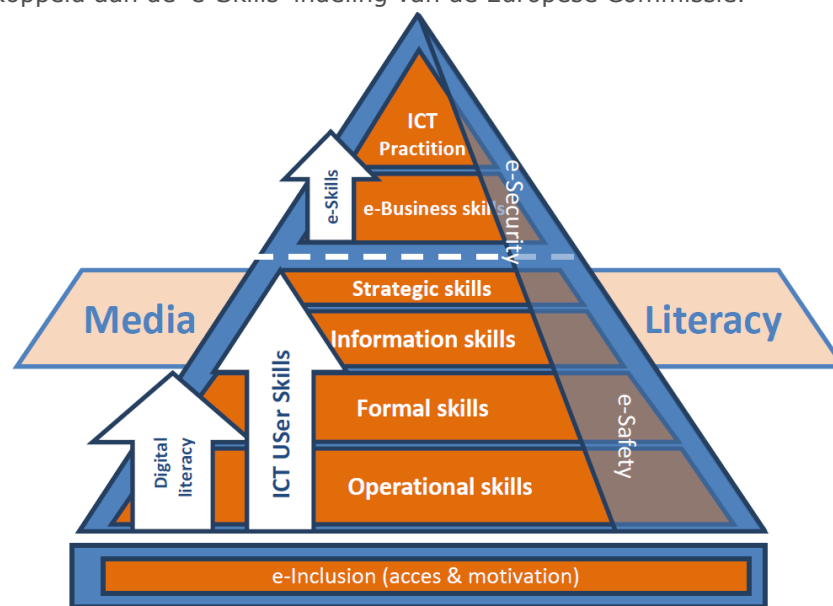
Figuur C.1 Vier typen burgers bij het gebruik van digitale overheidsdienstverlening



## C2 – Typologie digitale vaardigheden

Er bestaan verschillende indelingen op het gebied van digitale vaardigheden. Een aantal bekende benaderingen (niet uitputtend) zijn de volgende:

- De Universiteit Twente (2012) hanteert een indeling met operationele vaardigheden, formele vaardigheden, informatievaardigheden, strategische vaardigheden en sinds kort ook communicatievaardigheden.
- De Europese Commissie maakt onderscheid tussen 'Digital literacy' (achterstandsgroepen), ICT user skills (eindgebruikers), 'e-Business skills' (beroepsbevolking) en 'ICT-practitioner skills' (ICT-professionals). Onder e-skills verstaat zij alle vaardigheden die nodig zijn om met ICT-hulpmiddelen om te kunnen gaan, zowel voor de eigen professie als voor privédoeleinden.
- Digivaardig & Digibewust heeft de vaardigheden van de Universiteit Twente geconceptualiseerd in een piramide waarin deze vaardigheden worden gekoppeld aan de 'e-Skills' indeling van de Europese Commissie.



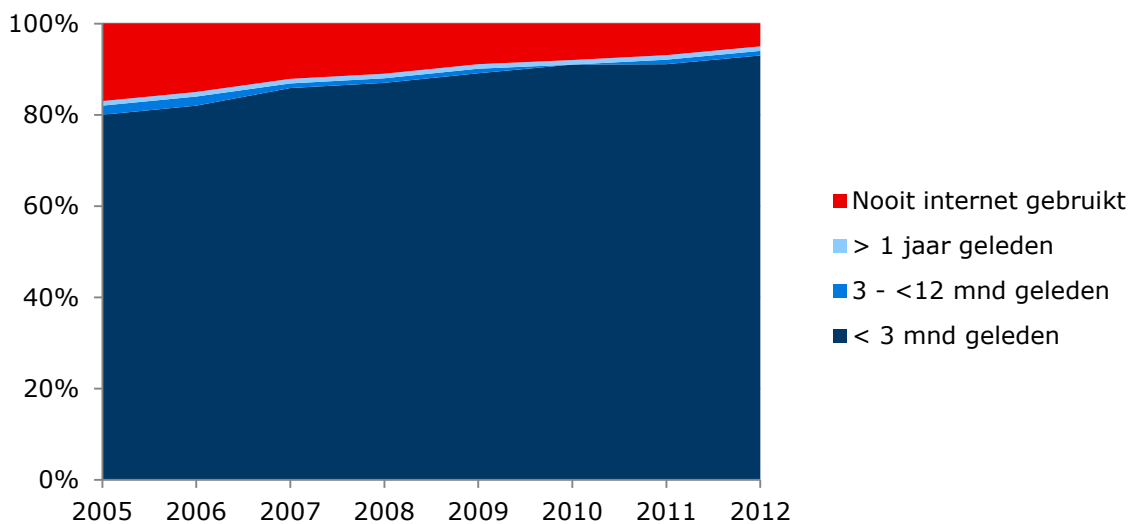
Figuur C2 Piramide van Digitale Vaardigheden. Bron: Digivaardig & Digiveilig in Van Deursen & Van Dijk, 2012)

- Het CBS (2013b) maakt onderscheidt in vier categorieën internetvaardigheden om personen te classificeren in geen (0 activiteiten), weinig (1-3 activiteiten), doorsnee (4-5 activiteiten) of veel vaardigheden (6-8 vaardigheden). Om dit te kunnen vaststellen hebben de onderzoekers mensen in 2012 gevraagd naar activiteiten die zij (ooit) al eens hebben uitgevoerd op internet, namelijk:
  - o een zoekmachine gebruiken om informatie te vinden,
  - o een e-mail sturen met bijgevoegde documenten,
  - o berichten achterlaten op chatrooms, nieuwsgroepen of discussiefora,
  - o internet gebruiken om te telefoneren, bijvoorbeeld via Skype,
  - o een webpagina ontwerpen,
  - o mappen delen om muziek of films uit te wisselen,
  - o tekst, spelletjes, afbeeldingen, films of muziek op websites zetten, bijvoorbeeld op sociale netwerkpagina's zoals Hyves, Facebook of Twitter,
  - o veiligheidsinstellingen veranderen van internetbrowsers.

- Mediawijzer.net (2012) heeft met haar partners het Mediawijsheid competentiemodel ontwikkeld waar 10 competenties zijn verdeeld over 4 competentiegroepen, namelijk begrip, gebruik, communicatie en strategie. Deze competenties zijn nodig om actief en bewust deel te nemen aan de gemedialiseerde samenleving. Hierbij wordt ook aandacht geschonken aan de werking van media (hoe gemaakt, hoe kleuren ze werkelijkheid).

De kern is hier dat men genoeg digitale vaardigheden bezit, opdat het digitale karakter van de dienstverlening geen belemmering vormt voor het gebruik hiervan. Om de complexiteit van het conceptuele model te reduceren hebben we de vaardigheden in Hoofdstuk 2 samengevat onder 'digitale vaardigheden' en 'vaardigheden e-government'. Onder 'vaardigheden e-government' verstaan we specifieke vaardigheden die gekoppeld zijn aan het gebruik van een specifieke e-overheidsdienst zoals het kunnen werken met de 'Werkmap' van het UWV of het correct digitaal indienen van de belastingaangifte.

### C3 – achtergrondcijfers bij gebruik digitale overheid



Figuur C3 Internetgebruik onder 12-75-jarigen. Bron: CBS, 2013a.

Tabel C1 Internetgebruik onder 12-75-jarigen in 2012. Bron: CBS, 2013a.

	< 3 mnd geleden	3 - <12 mnd geleden	> 1 jaar geleden	Nooit internet gebruikt
<b>Geslacht</b>				
Mannen	95	0	1	4
Vrouwen	92	1	1	7
<b>Leeftijd</b>				
12 tot 25 jaar	100	0	0	0
25 tot 45 jaar	99	0	0	1
45 tot 65 jaar	91	1	1	6
65 tot 75 jaar	71	1	1	26
<b>Opleidingsniveau</b>				
Lager onderwijs	85	1	1	12
Middelbaar onderwijs	98	0	0	2
Hoger onderwijs	99	0	0	1
<b>Werkstatus</b>				
Werkzaam	98	0	0	1
Niet-werkzaam	82	1	2	15
<b>Inkomen</b>				
1e (laagste) 20%-groep	86	2	1	11
2e 20%-groep	90	1	1	8
3e 20%-groep	94	0	1	4
4e 20%-groep	97	0	0	2
5e (hoogste) 20%-groep	98	0	0	1
<b>Totaal</b>	<b>93</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

Tabel C2 Redenen voor het niet-gebruik van internet, 2012. Bron: CBS, 2013a.

	Elders internetten	Wil niet, geen interesse	Financiële redenen	Onvoldoende kennis/fysieke beperking	Privacy en veiligheid	Andere reden
<b>Geslacht</b>						
Mannen	0	3	1	0	0	0
Vrouwen	0	4	1	1	0	1
<b>Leeftijd</b>						
12 tot 25 jaar	0	0	0	0	0	0
25 tot 45 jaar	0	1	1	0	0	0
45 tot 65 jaar	1	3	1	1	0	1
65 tot 75 jaar	0	15	2	3	1	2
<b>Opleidingsniveau</b>						
Lager onderwijs	1	7	2	1	1	1
Middelbaar onderwijs	0	1	0	0	0	0
Hoger onderwijs	0	0	0	0	0	0
<b>Werkstatus</b>						
Werkzaam	0	1	0	0	0	0
Niet-werkzaam	1	9	2	2	1	1
<b>Inkomen</b>						
1e (laagste) 20%-groep	0	7	3	2	1	2
2e 20%-groep	0	5	1	1	1	0
3e 20%-groep	0	2	1	0	0	0
4e 20%-groep	0	1	0	0	0	0
5e (hoogste) 20%-groep	0	1	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Tabel C3 Internetvaardigheden 12-75-jarigen. Bron: CBS, 2013b

	Geen activiteiten	Weinig (1 tot 4 vaardigheden)	Doorsnee (4 of 5 activiteiten)	Veel (6, 7 of 8 activiteiten)
<b>Geslacht</b>				
Mannen	2	40	26	32
Vrouwen	2	50	28	19
<b>Leeftijd</b>				
12 tot 25 jaar	1	21	35	43
25 tot 45 jaar	1	37	30	32
45 tot 65 jaar	3	59	23	15
65 tot 75 jaar	7	75	14	4
<b>Opleidingsniveau</b>				
Lager onderwijs	5	49	27	20
Middelbaar onderwijs	2	47	26	24
Hoger onderwijs	0	37	28	35
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>45</b>	<b>27</b>	<b>26</b>

Tabel C4 Internetvaardigheden 75+. Bron: CBS, 2013b

	Geen activiteiten	Weinig (1 tot 4 vaardigheden)	Doorsnee (4 of 5 activiteiten)	Veel (6, 7 of 8 activiteiten)
<b>Leeftijd</b>				
75+	23	69	8	1

## C4 – Typologie potentiële doelgroepen Digitale Overheid

Motivaction (2013) onderscheidt drie typen burgers in relatie tot de digitale overheid:

1. *De 'bezorgde burgerij'*: zij zijn minder digivaardig, maken minder gebruik van digitale diensten e-overheid en zijn behoudend met het delen van persoonlijke gegevens. Daarnaast staan ze behoudend in de maatschappij, zijn ze gericht op gelijkgestemden, hebben ze moeite met veranderingen in de maatschappij, staan ze minder open voor nieuwe technologie, hechten ze aan geborgenheid, kleinschaligheid en overzichtelijkheid en staan ze wat afwachtender in het leven en zijn in mindere mate zelfredzaam.
2. *De 'enthousiaste zelfredzamen'*: zij zijn zeer digivaardig, maken vaker gebruik van digitale diensten e-overheid, zijn minder behoudend met het delen van persoonlijke gegevens en stellen vaker randvoorwaarden aan e-overheid. Daarnaast staan ze meer open voor nieuwe ontwikkelingen in de samenleving, staan ze positiever tegenover nieuwe technologie, bewegen ze makkelijker in diverse sociale netwerken, hebben ze een pragmatische houding en zijn ze zelfredzaam en nemen ze graag verantwoordelijkheid.
3. *De 'onverschillige consumenten'*: zij zijn zeer digivaardig, maken minder vaak gebruik van digitale diensten e-overheid, vinden privacy minder belangrijk en stellen ook minder vaak een privacy-randvoorwaarde aan de e-overheid. Daarnaast zijn ze consumptie- en vermaakgericht, staan ze tamelijk zorgeloos in het leven, voelen ze zich minder betrokken bij de samenleving en de overheid, en staan ze minder open voor maatschappelijke vernieuwingen en nieuwe technologie.

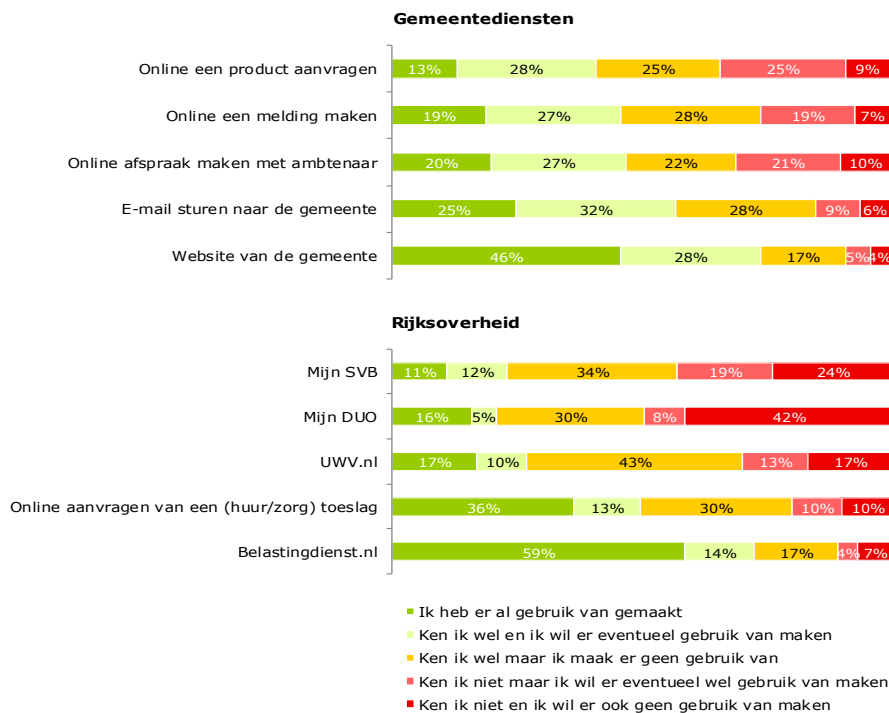
## C5 – oorzaken voor niet-gebruik

Op het moment dat de overheid al haar diensten digitaal aanbiedt, stellen burgers verschillende voorwaarden. Figuur C4 geeft deze voorwaarden schematisch weer. Privacy en beschikbare (persoonlijke) hulp zijn de belangrijkste voorwaarden.



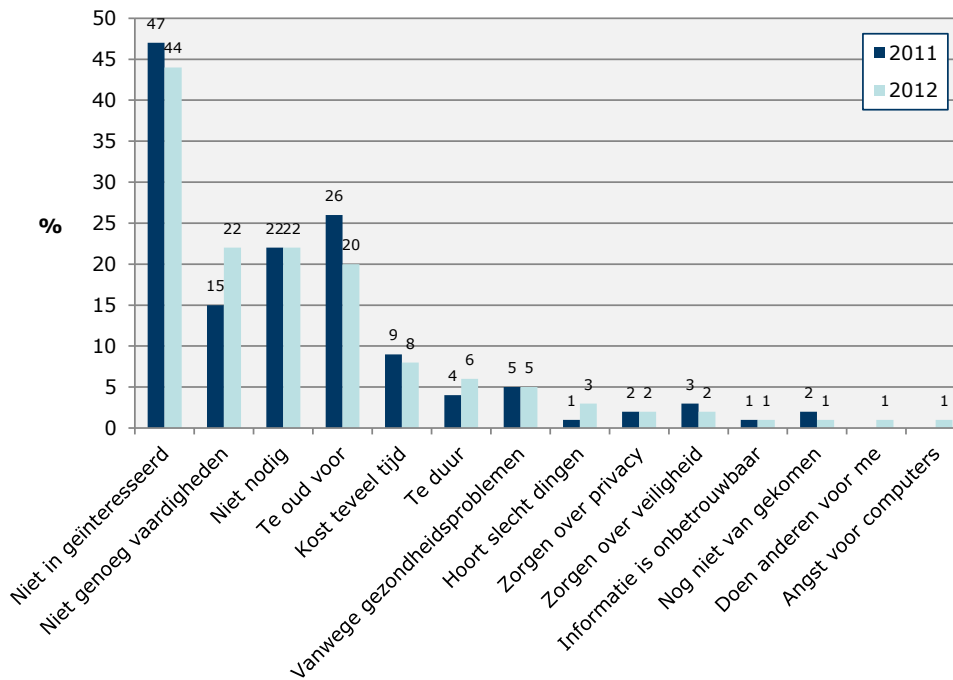
Figuur C4 In hoeverre zijn deze voorwaarden acceptabel als de overheid voortaan al haar diensten digitaal aanbiedt. Bron: Motivaction (2013)

Met betrekking tot specifieke digitale gemeente- en Rijksoverheidsdiensten heeft Motivaction onderzocht hoe het staat met de kennis en het gebruik van deze diensten. Figuur 5 geeft deze resultaten weer.



Figuur C5 Kennis en gebruik digitale diensten en producten van de gemeente en Rijksoverheid. Bron: Motivaction (2013)

Sommige burgers willen überhaupt internet niet gebruiken. In het Trendrapport Internetgebruik 2012 worden de redenen om het internet niet te willen gebruiken in meer detail uitgelicht. Onderstaande figuur geeft de opgevoerde redenen weer.

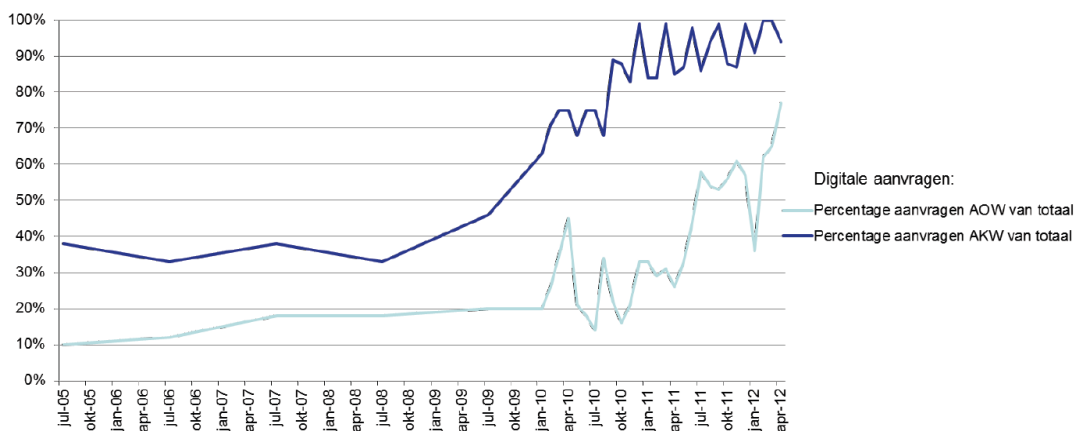


Figuur C6 Redenen voor geen internet, % van mensen die nooit internet hebben gebruikt. Bron: Universiteit Twente (2012), Trendrapport Internetgebruik 2012

## C6 – Kanaalsturing SVB

AKW: in oktober 2009 is SVB gestopt met het verzenden van het aanvraagformulier Kinderbijslag. Dit heeft geleid tot een stijging van het aantal via internet ingediende aanvragen van 39% naar 95% in 2012.

AOW: in juni 2011 is SVB gestopt met het verzenden van het aanvraagformulier AOW. Dit heeft geleid tot een stijging van het aantal via internet ingediende aanvragen van 20% naar 65%



Figuur C7 Groei digitale aanvragen Kinderbijslag en AOW. Bron: SVB (2012), Review e-dienstverlening





## D2 korte omschrijving per methoden

### Campagnes

Voor dit onderzoek hebben we een vijftal campagnes geraadpleegd. In Tabel D1 bespreken we de bijbehorende kenmerken.

Tabel D1 Overzicht geraadpleegde campagnes

ID	Initiatief	Doel			Invloed op			Doelgroep			Speciale aandacht voor			Begeleiding					
		Digivaardigheden basis	Digivaardigheden e-overheid	Handvoorraardelijk / overig	Weten	Kunnen	Willen	Burger	Ondernemer	Lokemedewerker	Generiek	Digibeet	Jongeren	Ouderen	Laaggeletterden	Begeleiding in groep	Zelfstandig online	Persoonlijke begeleiding fysiek	Hulp op afstand online
CA-01	Campagne: Je bent nooit te oud om te leren [Digivaardig]	1			1		1	1			1	1							
CA-02	Campagne: Door internet blijf je meedoen [Digivaardig]	1			1		1	1			1								
CA-03	MediaMasters	1			1	1		1				1			1	1			
CA-04	Campagne Veilig Internetbankieren			1	1		1	1			1								
CA-05	Campagne Alert Online Week			1	1			1	1		1								

Hieronder geven we een korte omschrijving van iedere methode afzonderlijk.

#### Campagne 'Je bent nooit te oud om te leren'

In 2012 organiseerde het programma Digivaardig & Digiveilig (ECP.nl) deze campagne in samenwerking met KPN, IBM, Microsoft, NVB, NVPI, SIDN, UPC, Ziggo, HCC, SeniorWeb, St. Lezen en Schrijven, UWV, SIOB, Rabobank, Google, Sanoma Digital, ABN AMRO en ING. De campagne richtte zich op de drie miljoen Nederlanders die niet of slechts sporadisch online zijn (nonliners) om hen te stimuleren (beter) gebruik te maken van het internet. De campagne boodschap heeft ongeveer 15 miljoen mensen bereikt via radiospotjes en activiteiten van de partners (nieuwsbrief, bannerings, verspreiding van flyers). Digibeten werden in de campagne doorverwezen naar een telefonische helpdesk (0800-0234444) of de internethelpdesk. Laatstgenoemde verstrekten ook flyers met adressen in de buurt waar mensen kunnen aankloppen met hun vragen en om korte cursussen te volgen. In totaal heeft de campagne in 2012 ongeveer 15.000 digibeten geholpen via flyers, helpdesk en website.

#### Campagne 'Door internet blijf je meedoen'

In 2010 organiseerde het programma Digivaardig & Digiveilig (ECP.nl) deze campagne in samenwerking met o.a. o.a. SeniorWeb, Plus magazine, RVU, Radio 5 nostalgia, MAX, NTR. Het doel van de campagne was om oudere Nederlanders die nog niet online waren te inspireren dit wel te doen. Dankzij de uitgebreide media-aandacht en de ingezette middelen heeft de campagneboodschap een substantieel deel van de doelgroep bereikt: ruim 800.000 senioren. Ook heeft de campagne aandacht gekregen in De Wereld Draait Door en Koefnoen. Dit heeft ervoor gezorgd dat aanvullend ruim 2 miljoen mensen met het thema kennis hebben gemaakt.

#### MediaMasters

MediaMasters is een initiatief van Mediawijzer.net om, in spelvorm, kinderen mediawijzer te maken en, meer specifiek, om ze kritischer naar media te laten kijken. Het initiatief richt zich op kinderen uit groep 7 en 8, waarbij de kinderen hulp kunnen krijgen van ouders,

leerkrachten en bibliotheken. Het spel wordt gespeeld tijdens de week van de Mediawijsheid. Mediamasters heeft verschillende partners: Mediawijzer.net, Kids Week, Beeld en Geluid, Vodafone, Hyves, europa.eu, Digibewust, Jeugdkrakercompetitie, Social Media Wijs, UNICEF Kinderrechten filmfestival, en Boekenwolk.

### Campagne veilig internetbankieren

De campagne 'veilig internetbankieren' is opgezet door de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). De financiële sector lijkt al jarenlang een aantrekkingskracht op criminaliteit en fraude te hebben. De banken werken daarom nauw samen op het gebied van veiligheid van het betalingsverkeer en de bestrijding van fraude. Het platform veiligbankieren.nl is het belangrijkste gezamenlijke platform van banken met als doel het voorlichten van hun klanten bij veilig bankieren.

### Alert Online Week

in samenwerking met partijen als ECP en NCSC worden gezamenlijk campagnes gevoerd. Voorheen pakte Postbus 51 dit op. Een goed voorbeeld is de Alert Online Week waarbij alle initiatieven worden gebundeld op het gebied van cyber security. De campagnes zorgen voor bewustwording (opvoeden) zonder dat er angst wordt gezaaid. Men wijst de burger op zijn verantwoordelijkheid om diens veiligheidsmaatregelen te blijven onderhouden (APK).

## Cursussen

Voor dit onderzoek hebben we een achttiental cursussen geraadpleegd. In Tabel D2 bespreken we de bijbehorende kenmerken.

Tabel D2 Overzicht geraadpleegde cursussen

ID	Initiatief	Doel			Invloed op			Doelgroep			Speciale aandacht voor				Begeleiding			
		Digitvaardigheden basis	Digitvaardigheden e-overheid	Handvoorwaardelijk / overig	Weten	Kunnen	Willen	Burger	Ondernemer	Loketmedewerker	Generiek	Digibeet	Jongeren	Ouderen	Laaggeletterden	Begeleiding in groep	Zelfstandig online	Persoonlijke begeleiding fysiek
CU-01	Cursus Werken met de e-overheid [Digisterker]	1	1		1			1			1	1			1			
CU-02	Cursus informatievaardigheden	1			1			1				1			1			
CU-03	Cursus Het internet op [Klik & Tik]	1			1			1			1	1			1	1	1	1
CU-04	Cursus Samen op 't web [Klik & Tik]	1			1			1			1	1			1	1	1	1
CU-05	Cursus Digitale vaardigheden voor beginners	1			1			1			1	1			1			
CU-06	Internet boot camp [Digivaardig]	1			1			1			1	1				1		
CU-07	Cursus Kansrijk Zuidoost	1			1			1			1				1			
CU-08	Cursus De digitale overheid		1		1	1		1			1	1			1			
CU-09	Cursus Dubbelklik	1			1	1		1			1				1	1		
CU-10	Maatschappelijke Digistage [Digivaardig]	1	1		1			1			1	1					1	
CU-11	Cursus Ontdek Internet [Digivaardig]	1			1	1		1			1			1	1			
CU-12	Coach [Digivaardig]	1			1			1			1						1	
CU-13	Cursus De Bibliotheek voor ondernemers [Klik & Tik]	1			1			1			1				1			
CU-14	Handleiding Werk.nl		1		1			1			1					1		
CU-15	Cursus Digitale vaardigheden				1			1			1				1			
CU-16	Cursus Digitaal Zelfredzaam	1			1	1		1			1				1			
CU-17	Cursus Online Belastingaangifte		1		1			1					1		1			
CU-18	Digitale zomercursus	1			1			1			1				1			

Hieronder geven we een korte omschrijving van iedere methode afzonderlijk.

### Cursus 'Werken met de e-overheid'

Digisterker is in 2012 begonnen met de cursus 'Werken met de e-overheid', voortbordurend op het programma 'E-loket op 1'. Deze cursus behandelt de e-overheid in brede zin, zowel de gemeentelijke als de landelijke overheidsdienstverlening. Het leren werken met DigiD is een belangrijk onderdeel van de cursus. Verder komen onderwerpen zoals 'zoeken en vinden', 'aanvragen', 'een afspraak maken', mijn-omgevingen en Regelhulp aan bod. Bij de cursus hoort een werkboek voor cursisten, met daarin ook een module over de eigen gemeentelijke e-dienstverlening. De cursussen worden gegeven in een klassikale setting waarbij elke deelnemer de beschikking heeft over een computer met internetaansluiting. In Enschede zijn er in het eerste jaar in totaal 12 cursustrajecten (+/- 4 bijeenkomsten per cursus) opgestart. Doorgaans kent een cursus 4 bijeenkomsten die vaak binnen een maand plaatsvinden. De groep heeft een omvang van 10 tot 12 cursisten (max 15). Intussen zijn ook Den Haag, Hengelo, Utrecht en Zwolle begonnen.

### Cursus informatievaardigheden

In samenwerking met 'Nieuws in de Klas' heeft Codename Future een lespakket 'informatievaardigheden' ontwikkeld, gericht op het eerste, tweede en derde leerjaar van het vmbo/havo/vwo. De leerlingen leren hoe ze informatie op internet kunnen zoeken, vinden, interpreteren en verwerken. De les bestaat uit een individueel deel voor de leerlingen en een gezamenlijk deel, wat gepresenteerd wordt door de docent. In het gezamenlijke deel komen ook antwoorden terug die leerlingen in het eerste deel gegeven hebben.

### Klik & Tik 'Het internet op'

Het oefenprogramma Klik & Tik 'het internet op' is in 2009 ontwikkeld binnen het programma Digivaardig & Digibewust (ECP), gefinancierd door het ministerie van Economische Zaken. De cursus is in eigendom van Stichting Expertisecentrum ETV.nl en wordt landelijk aangeboden binnen 120 bibliotheekvestigingen. Daarnaast is deze online training (e-learning) ondergebracht bij de website [www.oefenen.nl](http://www.oefenen.nl) zodat burgers ook thuis aan de slag kunnen. Het oefenprogramma Klik & Tik 'het internet op' leidt burgers niet op tot erkende gediplomeerde gebruikers, maar is vooral bedoeld om mensen te activeren en te stimuleren om zelf of in cursusverband te oefenen met internet. Binnen bibliotheken wordt het Klik & Tik oefenprogramma overwegend aangeboden in de vorm van een cursus.

### Klik & Tik 'Samen op het web'

Oefenprogramma heeft tot doel om gebruikers om te leren gaan met sociale media zoals Facebook, Hyves en Twitter. Aansluitend kunnen deelnemers op een veilige manier oefenen in virtuele omgeving 'Kliks'. Dit betreft een cursus welke basisvaardigheden vereist en minder relevant is in het kader van dit onderzoek naar digibeten. De cursus kent vooralsnog een laag deelnemersaantal.

### Cursus digitale vaardigheden voor beginners

Georganiseerd door de Volksuniversiteit van de stedendriehoek Deventer, Zutphen en Apeldoorn worden er verschillende cursussen gegeven. Eén daarvan is de cursus 'digitale vaardigheden voor beginners'. In een tiental lessen worden de basisbeginselen van de computer uitgelegd en wordt er veel aandacht besteed aan digitale vaardigheden m.b.t. internet, e-mailen, internetbankieren en het opslaan van documenten.

### Internet bootcamp

Internet bootcamp is een website opgezet binnen het programma Digivaardig & Digibewust. Op deze website worden digibeten getraind in hun digitale vaardigheden. De focus ligt hierbij op digibeten die wel enige digitale ervaring hebben, maar zelf nog ontevreden zijn over hun eigen vaardigheden. Men kan via de website ook anderen (bijv. familie of vrienden) uitnodigen om de training te volgen. De website is in november 2009 gelanceerd, waarbij de aftrap verzorgd werd door toenmalig staatssecretaris van Economische Zaken Frank Heemskerck.

### Cursus Kansrijk Zuidoost

Tijdens huisbezoeken in Zuidoost Amsterdam is gebleken dat veel bewoners beperkte computervaardigheden hadden. Om die reden is Kansrijk Zuidoost in 2012 gestart met het organiseren van computercursussen voor de bewoners. Het voornaamste doel is om de bewoners zelfstandig hun administratie te laten afhandelen en ze uit sociaal isolement te halen. Ze leren gebruik te maken van het internet, online contacten leggen met familie en vrienden, digitaal solliciteren en internetbankieren.

### Cursus De Digitale Overheid

De cursus 'de Digitale Overheid' wordt aangeboden door Computerwijk sinds 2011 en traint cursisten met het internet en overheidswebsites om te gaan. De cursus De Digitale Overheid leert cursisten een DigiD account aan te maken, webformulieren in te vullen bij overheidssites, (huur)toeslag aanvragen en digitaal belastingaangifte te doen. Computerwijk kenmerkt zich door een aanpak met gedegen cursusaanbod gegeven door getrainde mensen uit de buurt ('voor en door de buurt').

### Cursus Dubbelklik

De cursus Dubbelklik, die ook aangeboden wordt door Computerwijk, is ontwikkeld voor mensen zonder enige computerkennis. Men leert het toetsenbord kennen leert omgaan met de muis. Ook leren deelnemers documenten opslaan, openen, afdrukken en bewerken. Daarnaast leert men om op een eenvoudige manier te werken met e-mail, internet en het tekstverwerkingsprogramma Word. Deelnemers werken individueel aan de hand van een CD achter een computer. Er wordt expliciet vermeld dat het taalniveau Nederlands niet heel erg goed hoeft te zijn. Dubbelklik kan bij alle locaties gevolgd worden en kost €10,- (inclusief cursusmateriaal). De cursus bestaat uit zes lessen van 2 uur.

### Maatschappelijke Digistage

Gekoppeld aan de cursussen van Klik & Tik is in 2010 de 'Maatschappelijke Digistage' opgezet. Dit is een project in het kader van het programma DigiVaardig & Digibewust (EZ) waarbij jongeren (m.n. vmbo) mensen met beperkte digitale vaardigheden helpen digivaardiger te worden via het internet oefenprogramma Klik & Tik. Het bijzondere van dit project is dat loketorganisaties (zoals bijvoorbeeld het UWV), scholen in het voortgezet onderwijs en bibliotheken samenwerken om het aantal digibeten terug te dringen. Zo worden klanten die bij het UWV herkend worden als niet digivaardig doorverwezen naar de bibliotheek waar zij onder begeleiding van een leerling uit het voortgezet onderwijs het oefenprogramma kunnen doorlopen. De koppeling van digibeten aan digivaardige jongeren lijkt een succes. Leerlingen uit het voortgezet onderwijs werden in het schooljaar 2011-2012 verplicht om 30 uur maatschappelijke stage te lopen en ervaringen met de maatschappelijke digistage wijzen uit dat de veelal wat oudere digibeten het zeer waarderen om door jongeren geholpen te worden.

### Cursus ontdek internet

In 2010 heeft SeniorWeb in samenwerking met Digivaardig een cursus opgezet voor ouderen die nog geen ervaring hebben met een computer en het internet. Ouderen die niet of nauwelijks gebruik maken van (nieuwe) media, vallen niet te bereiken met online trainingen of avondvullende tv-programma's. Vandaar dat SeniorWeb door het land heen cursussen op locatie geeft om deze mensen met ondermeer computers en internet kennis te laten maken. Tijdens de bijeenkomsten is het de bedoeling de aanwezige senioren te inspireren ook het internet op te gaan. Door verhalen van internetgebruikers van hun eigen leeftijd ervaren zij dat de nieuwe media zowel nuttig als plezierig zijn.

### I-Coach

In 2009 heeft Youngworks in samenwerking met Digivaardig en verschillende ROC's het project I-Coach opgezet. Het doel van het project is om ROC-leerlingen hun internetkennis over te laten brengen aan MKB-ondernemers die hun digitale vaardigheden willen ontwikkelen.

### Cursus de Bibliotheek voor Ondernemers

ETV.nl beschrijft De Bibliotheek voor Ondernemers als een laagdrempelige formule waarbij ondernemers geholpen worden met vragen op het gebied van digitale vaardigheden. Het is een combinatie van vraaggerichte hulp, lezingen, workshops en eventuele netwerkborrels. Dit project is in opdracht van SIOB door Cybersoek (door wie het concept oorspronkelijk ontwikkeld is) in 2012 uitgerold bij 15 bibliotheken in het land. Het is aan de bibliotheken zelf om een zoveel mogelijk op maat gericht programma op te stellen voor de ondernemers in hun directe omgeving.

### Handleiding (werk.nl)

Bij het gebruik van online diensten worden vaak digitale handleidingen geboden. In deze handleidingen wordt beschreven hoe men om moet gaan met de dienst. Zo heeft het UWV voor o.a. het inschrijven bij UWV, het gebruik van de werkmap en het aanvragen van een uitkering. Door deze vorm van ondersteuning kan de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van online diensten vergroot worden.

### Cursus digitale vaardigheden Noorderpoort

Een cursus digitale vaardigheden wordt door de onderwijsinstelling Noorderpoort aangeboden in Veendam aan inwoners van de gemeentes Veendam, Menterwolde en Pekela. In de cursus leren de deelnemers de verschillende gebruiksmogelijkheden van de computer en leren ze de beginselen van een aantal belangrijke programma's waar men zijn voordeel uit kan halen in het dagelijks leven. De cursus duurt 20 weken en kost €25,-.

### Cursus Digitaal Zelfredzaam

In 2012 heeft de Stichting Gelderse PlattelandsVrouwen Organisaties (GPVO) in samenwerking met de SBOG en Biblioservice het project 'Digitaal Zelfredzaam' opgezet. De organisatie geeft aan dat de doelen van het project zijn: (1) inrichten van 10 servicepunten, waar vrijwilligers terecht kunnen om elkaar digitaal te versterken, bijvoorbeeld in bibliotheken, (2) Opleiden van 15 vrijwilligers voor deze servicepunten, (3) stimuleren van deelname aan Social Media, om aansluiting te blijven houden met de moderne samenleving en elkaar, (4) Verzorgen van afdelingsbijeenkomsten over Social Media en Internet voor beginners. In het voorjaar van 2013 is de training van de vrijwilligers van start gegaan.

### Cursus IB-aangifte

Sinds 2005 is er een training voor mensen die hulp nodig hebben bij hun online aangifte. Parallel met de Hulp-bij-Aangifte-campagne (HuBA), heeft SeniorWeb in samenwerking met de Belastingdienst een basiscursus Online aangifte doen ontwikkeld waarbij senioren programma-uitleg krijgen via een cursusboek. Tot en met de IB-2011 waren er testbestanden waarmee cursisten fictieve gegevensaangiften konden invullen en versturen.

De cursus behandelt de werking (bijv. hoe download je het aangifteprogramma, etc.) van het programma in 1 a 2 sessies. Ambassadeurs hebben geen fiscale achtergrond en krijgen nadrukkelijk de instructie om geen (persoonlijke) inhoudelijke vragen te beantwoorden. Indien cursist wel die behoefte heeft dan worden de contactgegevens van de belastingtelefoon of regiokantoren verstrekt (doorverwijzen). In overleg met de Belastingdienst wordt momenteel bekeken hoe men de online cursus kan updaten.

### Digitale zomercursus

Door de bibliotheek Oss worden er in juli en augustus 2013 een aantal digitale zomercursussen georganiseerd, zowel voor beginners als voor gevorderden. De cursussen worden in de ochtend- en avonden gehouden. Cursussen die geboden worden zijn: basiscursus iPad, iPad voor gevorderden, cursus Gmail, cursus Picasa, cursus Facebook, basiscursus Twitter, Photoshop voor beginners. De workshops duren 2 tot 2,5 uur en iedereen ontvangt een beknopte handleiding. De volledige handleiding komt online te staan. Bibliotheekleden betalen €5,- per dagdeel en niet-leden €7,- per dagdeel.

## Ondersteuning overig

Voor dit onderzoek hebben we een zeventiental methoden geraadpleegd die de burger ondersteunt bij het digitaal zakendoen met de overheid die in de categorie 'overig' vallen. In de tabel hieronder worden bijbehorende kenmerken gepresenteerd.

Tabel D3 Overzicht geraadpleegde methoden ondersteuning overig

ID	Initiatief	Doel			Invloed op			Doelgroep			Speciale aandacht voor				Begeleiding				
		Digivaardigheden basis	Digivaardigheden e-overheid	Handvoorwaardelijk / overig	Weten	Kunnen	Willen	Burger	Ondernemer	Loketmedewerker	Generiek	Digibeet	Jongeren	Ouderen	Laaggeletterden	Begeleiding in groep	Zelfstandig online	Persoonlijke begeleiding fysiek	Hulp op afstand online
O-01	Machtiging DigiD [IB-aangifte]			1		1	1	1											
O-02	Digitaal gemeentehuis   Klantcontactcentrum Bleskensgraaf			1	1		1	1											
O-03	Dienstverlening aan het tuinhok		1		1	1	1	1										1	
O-04	Meekijk-applicatie [Gecombineerde opgave]			1		1			1										1
O-05	PC-hulp			1		1		1					1						
O-06	UWV Webcare Team			1	1			1								1			1
O-07	Inlo opsprekuren [Klik & Tik]	1				1		1										1	
O-08	Inlo opmiddag Werk.nl		1			1		1										1	
O-09	Computerhulp en les aan huis		1		1		1	1										1	
O-10	Co-Browsing			1		1		1											1
O-11	DQ Test (zelftest) [Digivaardig & Digibewust]		1				1	1										1	
O-12	Mijn Internet Assistent (MIA) [Digivaardig]		1		1		1	1										1	
O-13	E-loket op 1 [Digivaardig]			1	1					1	1	1							
O-14	Herkenningswaaiers Digibetisme [Digivaardig]		1			1		1			1	1	1						
O-15	Doorbraak in Dienstverlening			1	1		1				1	1							
O-16	Makkelijke website [Kinderbijslag en AOW]			1		1		1							1			1	
O-17	Warme Front-Office			1	1			1											

Hieronder geven we een korte omschrijving van iedere methode afzonderlijk.

### Machtiging DigiD (IB-aangifte)

Het is mogelijk om iemand anders te machtigen via DigiD om je digitale IB-aangifte af te handelen. Voor meer informatie, zie de beschrijving in hoofdstuk 4.

### Digitaal gemeentehuis - Klantcontactcentrum Bleskensgraaf

De gemeente Molenwaard is ontstaan op 1 januari 2013 door samenvoeging van de Zuid-Hollandse gemeenten Graafstroom, Liesveld en Nieuw-Lekkerland. Vanwege bezuinigingen en vanwege het simpele feit dat geen van de 13 kernen een centrale ligging kent, is besloten om een virtueel gemeentehuis te organiseren. De gemeente gebruikt verschillende methoden om de 'digitale' drempel te verlagen. Zo passen ze een verleidingsstrategie toe door men meer te laten betalen voor het verkrijgen van een uittreksel van het bevolkingsregister aan de balie dan voor digitaal bestellen. Ook loopt er sinds 1 januari 2013 bij de gemeente Molenwaard een pilot waarbij de mogelijkheid wordt geboden aan burgers om paspoorten thuis te laten bezorgen om herhalingsbezoek aan de balie te voorkomen. 30% van de aanvragers maakt hier gebruik van. Een koerier (commercieel) bezorgt reisdocumenten en verzorgt identificatie. Verder ondersteunt de gemeente burgers door het mogelijk maken van machtigen (geen DigiD-machtigingen), het creëren van een begrijpelijke website en het inzetten van vrijwilligers. Daarbij zijn er plannen om een e-hostess in te zetten en om simpele instructiefilmpjes online te zetten.

### Dienstverlening aan het tuinhek

Om de niet digitale mens te helpen zoekt UWV steun bij derden, namelijk scholen, FNV en bovenal vrijwilligers in de directe omgeving. Vergelijkbaar met de Hulp bij Aangifte (HUBA) van de Belastingdienst, streeft UWV naar een route waarbij de maatschappij haar steentje bijdraagt. Deze aanpak is nog in ontwikkeling en UWV zoekt in eerste instantie partners bij maatschappelijke organisaties, waaronder cliëntenraden. Men onderzoekt intern de mogelijkheid om vanuit het klantcontactcentrum mechanismen in te bouwen die het UWV alarmeren dat mensen ondersteuning nodig hebben, bijvoorbeeld:

- 1) wanneer het te lang stil blijft bij een klant van wie men digitale transacties verwacht. Vaak ziet UWV namelijk het patroon dat iemand (bijv. een buurvrouw) de afnemer meehelpt bij het opstarten van de dienstverlening (bijv. aanmaken van een digitale werkmap), maar er geen vervolg plaatsvindt.
- 2) wanneer een klant in een week drie keer contact heeft gezocht met het call-center met specifieke vragen over digitale diensten wil UWV dit idealiter gaan opvolgen met een telefoontje of er een bredere behoefte aan ondersteuning bestaat.

### Meekijkapplicatie

Medio 2008 is de Dienst Regelingen begonnen met de inzet van de zogenaamde meekijkapplicatie. De uitvoeringsorganisatie van het ministerie van Economische gebruikt deze methode voor extra ondersteuning van agrarische ondernemers die contact hebben met haar call-agents maar nog extra toelichting nodig hebben. Deze vorm van hulp-op-afstand wordt met name ingezet bij de haar regeling Gecombineerde Opgave. De agrarische ondernemer geeft daarbij zijn gewaspercelen op die hij/zij op 15 mei van dat kalenderjaar in Nederland in gebruik heeft.

Naast een handleiding zijn er binnen de digitale opgave een aantal instructiefilms opgenomen over het opgeven en intekenen van gewaspercelen. Indien een agrarische ondernemer toch vastloopt kan hij telefonisch contact opnemen met het callcenter van de Dienst Regelingen. Na toestemming van de beller kan de call-agent meekijken op diens scherm. Op deze manier kan de beller makkelijker laten zien waar hij vastloopt.

Daarbij is er bewust gekozen voor een 'passieve' meekijksessie zonder overname van de besturing van de computer. Op deze manier blijft het namelijk zuiver dat de mutaties van de klant afkomstig zijn. De call-agent maakt melding dat hij meegaat kijken en waarschuwt de beller vooraf dat alles op het scherm zichtbaar is, met het verzoek om vensters met privé-informatie (bijv. bankgegevens) te sluiten. Met een extra rode muis aanwijzer kan de call-agent rechtstreeks in het persoonlijke digitale dossier waar knoppen zich bevinden en hoe de digitale handelingen moeten worden verricht.

### PC-hulp

Leden van SeniorWeb kunnen bij SeniorWeb terecht wanneer ze een computervraag hebben of wanneer ze problemen vinden met hun computer (met Windows als besturingssysteem). In het hele land zijn er vrijwilligers actief die de hulp kunnen bieden. De leden kunnen op verschillende manieren hulp krijgen: hulp via internet, hulp via telefoon, en hulp aan huis.



### UWV Webcare Team

medewerkers van het WebcareTeam reageren op vragen en problemen van gebruikers die op Internet gemeld worden via Twitter en/of fora. Vaak heeft dit betrekking op het wegnemen van onwetendheid door bijvoorbeeld door te verwijzen naar een handleiding of een formulier. Een groot voordeel van de methode ligt volgens de gesprekspartners in het feit dat het dat er op deze manier een grote groep kan worden bereikt en er geen 1:1 interactie vereist is. Er wordt vaak aansluiting gezocht bij specifieke doelgroepen, zoals de zwangerschapspagina, waar UWV duidelijkheid verschaft over bijvoorbeeld het recht op WW tijdens zwangerschapsverlof.

### Inloopspreekuur (Klik & Tik)

Sommige bibliotheken (zoals bibliotheek Den Haag) organiseren inloopspreekuren waar mensen begeleid kunnen oefenen met het internet middels Klik & Tik. De ondersteuning wordt (doorgaans) geboden door een bibliotheekmedewerker of een (maatschappelijk) stagiaire. Op deze manier kunnen mensen zelf aan de slag met het internet, maar kunnen ze hulp krijgen wanneer ze er niet uit komen.

### Inloopmiddag werk.nl

UWV biedt steeds meer diensten aan via internet. Die overgang is niet voor iedereen even gemakkelijk. Daarom organiseren de Werkpleinen inloopmiddagen. Wanneer men extra uitleg of begeleiding nodig heeft bij het gebruik van werk.nl of de werkmap, kan men een bezoek brengen aan de inloopmiddag. Medewerkers van het UWV helpen de hulpvrager verder. Er is geen afspraak vereist voor een bezoek aan de inloopmiddag.

### Computerhulp en les aan huis

De studenten van studentaanhuis.nl bieden computerlessen op maat aan. Men kan zelf bepalen wat ze willen leren. Voorbeelden zijn basisgebruik van een computer, het downloaden van filmpjes of andere bestanden, en het maken van een eigen profiel op Facebook of LinkedIn. Men kan zelf kiezen of de les alleen of in een groep wordt gevolgd. Daarbij kan ook zelf gekozen worden of de cursus bijvoorbeeld eenmalig een uur in beslag neemt, of dat er meerdere cursusdagen gepland worden.

De organisatie rekent €9,- voorfietskosten, €12,50 per half uur, en een lidmaatschap kost €12,- per jaar.

### Co-browsing

Mensen die vastlopen bij de digitale diensten van UWV kunnen binnenkort contact opnemen en telefonische hulp krijgen. Een voordeel hiervan is dat er op maat hulp wordt geboden doordat de 'co-browser' van het UWV meekijkt op afstand. Sommige mensen zijn achterdochtig omdat de telefonist ook inzicht krijgt in diens gegevens. Deze methode is nog 'in-release'.

### DQ Test

Het ministerie van economische zaken is een meerjarig programma gestart voor het verbeteren van de digitale vaardigheden. Als onderdeel van dit programma, Digivaardig en Digibewust, heeft Monito een Zelftest digitale vaardigheden (DQ Test) ontwikkeld. Online uitgevoerde opdrachten worden real time geanalyseerd, geeft vervolgens persoonlijke adviezen op gebieden als web, sociale media, e-business, veiligheid en software.

### Mijn Internet Assistant (MIA)

deze virtuele internetassistent helpt mensen bij het navigeren over websites of het invullen van formulieren. Bij UWV productontwikkeling wordt momenteel bepaald welke content geschikt is. Een voordeel is dat deze assistent 'een vaste factor' vormt over verschillende websites en complimentjes kan toekennen om aan te moedigen. Een nadeel van MIA is dat zij niet kan beoordelen of de digitaal aangeleverde gegevens naast volledig ook juist zijn.

Begin 2012 is de nieuwe stichting MIA Helpt! van start gegaan. De Stichting voert het beheer en onderhoud van MIA. Ook stelt zij MIA laagdrempelig beschikbaar en begeleid geïnteresseerde organisaties bij de ingebruikname van MIA.

### E-loket op 1

In 2010 is het project 'E-loket op 1' opgetogen. Zes overheidsorganisaties zijn door Novay begeleid en zijn op zoek gegaan naar hoe zij digibeten het beste op weg kunnen helpen naar meer digivaardigheid. In 'E-loket op 1' voerden de deelnemende organisaties pilots uit waarin balied medewerkers digibeten herkennen en doorverwijzen naar de e-vaardigheidsleermodule Klik & Tik (eigendom van de Stichting Expertisecentrum ETV.nl).

### Herkenningswaaiers Digibetisme

Stichting lezen & schrijven heeft samen met Digivaardig & Digibewust vanaf 2010 de Herkenningswaaiers ontwikkeld. Deze herkenningswaaiers zijn bedoeld voor balied medewerkers van maatschappelijke instellingen en bedrijven. De herkenningswaaier bevat praktische handvatten om digibetisme te herkennen zónder deze mensen te stigmatiseren of voor het blok te zetten. Het gaat hier bijvoorbeeld om mensen die naar de balie komen voor zaken die zij veel gemakkelijker via internet kunnen afhandelen, of klanten die 'nu even niet op hun e-mailadres kunnen komen'. Daarnaast geeft de waaier tips en trucs om met deze mensen over het onderwerp van digivaardigheid in gesprek te gaan. Ook is een lijst inbegrepen van adressen en websites waar balied medewerkers deze mensen vervolgens naar toe kunnen doorverwijzen.

### Doorbraak in dienstverlening

Op 4 juli 2013 hebben 45 topbestuurders uit alle delen van de publieke sector een samenwerking akkoord gesloten met Minister Plasterk van Binnenlandse Zaken over de vernieuwing van de publieke sector. Het akkoord werd gesloten tijdens het symposium 'Doorbraak in Dienstverlening', dat plaatsvond bij de Sociale Verzekeringsbank in Amstelveen. Ondertekenaars van het akkoord zijn onder andere het UWV, het RDW, KING, SVB, NVVB, BZK en 27 gemeenten, waaronder de G4, Haarlem, Alkmaar, Almere, Maastricht, Enschede en Deventer. Ook jeugdzorgleveranciers zoals Parlan en Spirit Amsterdam en het onderwijs waren vertegenwoordigd.

Deze partijen gaan, onder meer inspelend op de digitalisering waarvoor het kabinet dit najaar een "Roadmap" opstelt, vernieuwingen doorvoeren in hun beleidsuitvoering en in organisatie en samenwerking. Zij vinden dat de publieke sector toe is aan nieuwe en verdergaande vormen van samenwerking, omdat daarmee zowel efficiency als beleidseffectiviteit wordt verbeterd.

Er zijn concrete vernieuwingsinitiatieven op gang gebracht op gebied van informatievoorziening, belastingen, parkeren, Wmo, jeugdzorg en ruimtelijk beleid. De bestuurders hebben afgesproken dat zij in december een uitvoeringsagenda vaststellen die het akkoord verder handen en voeten geeft.

### Makkelijke website (SVB)

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) heeft een makkelijkere variant van haar website ontwikkeld, welke toegankelijker is gemaakt voor mensen met een zichtbeperking, taalproblemen, of cognitieve handicaps. Op de website wordt eenvoudiger taalgebruik gehanteerd en worden veel zaken uitgelegd aan de hand van instructiefilmpjes. Op de website kan men terecht voor de kinderbijslag, het AOW-pensioen, de nabestaandenuitkering en de aanvullende bijstand voor ouderen.

### Warme Front-Office

hoewel deze methode niet rechtstreeks ondersteuning biedt aan klanten van het UWV bij het digitaal zakendoen, vormt dit project een vangnet voor complexe en schrijnende gevallen met gestapelde problematiek (o.a. schuldhulpverlening). In sommige situaties moet er binnen 48 uur een beschikking worden georganiseerd om te voorkomen dat iemand zijn huis wordt uitgezet. Nauwe digitale ketensamenwerking met gemandateerde partners is daarbij noodzakelijk. Er loopt momenteel een pilot met de gemeente Almelo, Enschede, DUO, SVB en de Belastingdienst. Middels het warme front-office regelen de partijen het afbreukrisico van falende dienstverlening voor personen die recht hebben op toeslagen (vangnet). Burgers met een complexe hulpvraag worden zoveel mogelijk via één contactpersoon geholpen, namens de partijen, waardoor de aanpak van hun probleem wordt verbeterd en/of versneld. Onderzocht wordt of zo efficiencywinst (kostenreductie) te behalen is, en zo ja, waar de kosten en de baten neerslaan.

# Annex E: verplichte digitale zelfservicediensten Denemarken

Hieronder zijn veertig digitale diensten opgenomen die Deense burgers digitaal via zelfservice moeten afhandelen vanaf december 2013 (ronde 2). De eerste ronde met 11 digitale diensten is verplicht sinds december 2012 (ronde 1). Naast onderstaande diensten is het gebruik van de Deense Digitale Berichtenbox verplicht voor bedrijven vanaf november 2013 en voor burgers vanaf november 2014.

*Tabel E1 Verplichte digitale Zelfservicediensten Denemarken. Bron Agency for Digitisation, 2013. NB. Onderstaande lijst is opgesteld op basis van een vertaling. In sommige gevallen kan er sprake zijn van vertaalfouten e/o het ontbreken van een Nederlands equivalent.*

#	Overheidsdienst of - regeling	Verantwoordelijke ministerie	Ronde	Gemeente Betrokken
1	Verhuisbericht	Economie en Binnenlandse zaken	1	Ja
2	Inschrijvingsverzoek kinderdagverblijf	Onderwijs	1	Ja
3	Inschrijvingsverzoek de lagere school	Onderwijs	1	Ja
4	Inschrijvingsverzoek naschoolse opvang	Onderwijs	1	Ja
5	Aanvraag zorgpas of medisch paspoort	Sociale Zaken, Jeugd en Immigratie	1	Ja
6	Aanvraag voor Europese ziekteverzekeringskaart	Sociale Zaken, Jeugd en Immigratie	1	Ja
7	Reservering van een kampeerplaats	Milieu	1	Nee
8	Overzicht van de activiteiten in natuurgebieden	Milieu	1	Nee
9	Betaling van een jachtvergunning en jachtgeweertest	Milieu	1	Nee
10	Inschrijving Hoger Onderwijs	Wetenschap, Innovatie en Hoger onderwijs	1	Nee
11	Aflossing studielening	Financiën	1	Nee
12	Beoordeling immigratieverzoek uit Denemarken	Economie en Binnenlandse zaken	2	Ja
13	Verzoek tot naam en adresbescherming	Economie en Binnenlandse zaken	2	Ja
14	Belastingaangifte onroerendgoedbelasting	Economie en Binnenlandse zaken	2	Ja
15	Aanvraag kinderopvangtoeslag	Onderwijs	2	Ja
16	Aanvraag kindgebonden budget	Onderwijs	2	Ja
17	Aanvraag subsidie recreatiecentra	Onderwijs	2	Ja
18	Aanvraag kinderopvangtoeslag	Onderwijs	2	Ja
19	Kennisgeving van de keuze van de arts	Gezondheid en preventie	2	Ja
20	Aanvraag begrafenisvergoeding	Gezondheid en preventie	2	Ja
21	Melding rattenoverlast	Milieu	2	Ja
22	Uitvaartverzorging	Gendergelijkheid en de kerk	2	Nee
23	Aanvraag hulpmiddelen	Sociale Zaken, Jeugd en Immigratie	2	Ja
24	Verzoek echtscheiding	Sociale Zaken, Jeugd en Immigratie	2	Ja
25	Aanvraag voor naamgeving en naamswijziging	Sociale Zaken, Jeugd en Immigratie	2	Nee
26	Vaderschapsverklaring	Sociale Zaken, Jeugd en Immigratie	2	Nee
27	Aangifte fietsdiefstal	Justitie	2	Nee
28	Aanvraag duplicaat rijbewijs	Justitie	2	Ja
29	Aanvraag paspoort	Justitie	2	Ja
30	Aanvraag Verklaring Omtrent Gedrag	Justitie	2	Nee
31	Aanvraag kunstfinanciering Deense Arts Foundation	Cultuur	2	Nee
32	Aanvraag kunstfinanciering National Arts Council	Cultuur	2	Nee
33	Bekendmaking voorlopige aanslag	Belasting	2	Nee
34	Verzoeken voor het afdrukken belastingaangiften	Belasting	2	Nee
35	Rapportage van uitgebreide aangifte	Belasting	2	Nee
36	Rapportage van buitenlandse aangifte	Belasting	2	Nee
37	Beperkte belastingplicht	Belasting	2	Nee
38	Wijzigingsverzoek eerdere belastingaangifte	Belasting	2	Nee
39	Rapportage milieuklachten	Milieu	2	Nee
40	Lokale kredietverlening en verhuur van gebouwen	Milieu	2	Ja



**Contact:**

Dialogic  
Hooghiemstraplein 33-36  
3514 AX Utrecht  
Tel. +31 (0)30 215 05 80  
Fax +31 (0)30 215 05 95  
[www.dialogic.nl](http://www.dialogic.nl)

