

COLUMN – Zaterdag Live 3 december 2016 - Columnist: Henny van der Most

Het Digitaal loket

Het is zo mooi, het digitaal loket.

Voor-ingevulde informatie, tijdsbesparing, je kunt het lekker thuis in je luie stoel doen, minder papier; dus milieuvriendelijk, lekker snel, veel goedkoper, gebruiksvriendelijk en alles wat de overheid nog meer kan verzinnen om ons over te halen al onze aanvragen maar digitaal te doen.

We worden ook met ferme hand en stevige drang geleid om toch vooral maar mee te doen aan deze nieuwe overheidshobby. Het feit, dat de overheid wettelijk verplicht is ook een papieren versie aan te bieden wordt niet aan de grote klok gehangen. Een afspraak maken met een overheidsdienaar wordt ontmoedigd.

Digitaal: het nieuwe lemma van de overheid.

Ook heel ingewikkelde en persoonlijke voorzieningen moeten tegenwoordig digitaal aangevraagd. Advies op maat heet dat. De vraag of de burger die hulp nodig heeft of een voorziening wil aanvragen wel digitaal-vaardig genoeg is, wordt niet gesteld. Een paar jaar geleden moest de burger nog 'loketvaardig' zijn, nu wordt digitale vaardigheid geëist. Digitaal-vaardig, hoe wordt je dat? Allereerst heb je een computer met internet nodig. De eerste drempel is een financiële, voor minima een hoge. De tweede drempel is het gebruik ervan; dat kost de meeste ouderen een cursusje. En ja, de gemeente doet zijn best om ouderen digitaal te krijgen, cursussen, tablets met korting, E-shops, het is er allemaal. Toch wordt 10% van de Haagse burger niet bereikt, dat zijn zo'n 50.000 mensen. Die moeten van de gemeente maar naar de bureaus, met je privacy onder je arm naar je buurman.

En dan nog het invullen van zo'n formulier. Hoe weet je welke vragen je op welke manier moet beantwoorden om de juiste hulp of het juiste hulpmiddel te krijgen. Hoe weet je of je het juiste formulier invult en de juiste aanvraag doet? Je moet vooraf uitzoeken wat je nodig hebt en hoe dat heet. Naast digitaal vaardig moet je dus ook voorzieningenvaardig zijn. Een hoge drempel voor kwetsbare mensen.

Ik ga het maar eens proberen. Naar de site van de gemeente Den Haag. Het servicepunt sociaal, dat lukt nog wel. Dan wordt de keuze al wat lastiger, maar ik kom er. Ik ga communiceren met Het formulier, in 16 stappen op weg naar hulp. Interactief, dus het formulier moet tussendoor nadenken en gegevens ophalen. Ik citeer: "Interactiviteit van e-formulieren maakt het mogelijk om op basis van input van de respondent vragen over te slaan of velden te prefillen (voor invullen) met informatie".

Voor-ingevuld betekent dat deze gegevens ergens vandaan komen, ergens opgeslagen zijn, dat er een koppeling van gegevens is en welke koppeling is dat dan? Dat wordt nergens vermeld. En de gegevens, die ik nu invul worden ook ergens opgeslagen, maar hoe werkt dat dan? Dat wordt nergens vermeld. Maar dit terzijde.

Het formulier denkt langzaam doch gestaag na in welk hokje het me kan stoppen. Hoe meer ik invul hoe trager het proces verloopt. De vragen worden steeds impertinenter, ik moet gegevens invullen die het formulier niets aangaan, ik raak geïrriteerd. Maar ik zet door en na 20 minuten ben ik er door heen. Ik krijg een advies. En hoewel ik mijn best gedaan heb om alle alarmbellen af te laten gaan, denkt het formulier, dat het allemaal wel goed gaat met me. Ik kom niet in aanmerking voor de hulp die ik zocht. En nu? Dat wordt nergens vermeld. Maar ik, ik snap het ineens: "Het formulier communiceert niet met mij maar met de overheid"; mijn hulpvraag is ondergeschikt aan de regeltjes.

Ik heb heel wat persoonlijke gegevens met het formulier moeten delen om het advies te krijgen dat het best wel goed gaat met me.

Waar is dat allemaal heen gegaan? Ik weet het niet.

Wat ik wel weet is, dat 54% van de overheidssites niet goed beveiligd is, dus zonder een slotje en onderzoek heeft ook uitgewezen, dat 10% van de sites met een slotje verkeerd ingesteld staan en dus ook niet veilig met mijn gegevens omgaan. Nu zegt natuurlijk Den Haag: "O, maar onze site is wel veilig! Ik kan dat niet zien".

Den Haag werkt volgens het click, call, face principe. Eerst internet, dan bellen en dan een mens. Maak hier gebruik van, sla de eerste stap over.

De overheid kan mij niet garanderen, dat mijn gegevens niet te grabbel liggen op het internet.

Het formulier communiceert niet met mij maar met de overheid.

De bekendste overheidssite, die niet goed beveiligd is, is overigens die van.... de belastingdienst.

Digitaal loket, het is misschien klaar voor de overheid maar niet voor de burger.

Die is aan de bits en bytes overgeleverd.