

Zelfs de staatssecretaris vindt de online overheid onnodig ingewikkeld

SOCIAAL BESTEK - Staatssecretaris Raymond Knops van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties opende op 1 juli in de bibliotheek van Venlo het Informatiepunt Digitale Overheid. Doel daarvan is dat iedereen, ook burgers die extra hulp nodig hebben, mee kan doen in de digitale samenleving. Knops: 'Als ik een website van de overheid bezoek, valt zelfs mij geregeld op dat zaken erg onduidelijk en ingewikkeld zijn opgeschreven.'



Foto: Karin Ottenhoff, Koninklijke Bibliotheek

De bibliotheek van Venlo is één van de vijftien koploper-bibliotheken die vanaf 1 juli met acht publieke dienstverleners samenwerken om burgers dicht bij huis ondersteunen bij het omgaan met de digitale overheid. 'Een loket dat echt laagdrempelig is,' aldus staatssecretaris Knops. In deze bibliotheken kunnen mensen die niet of slecht overweg kunnen met computers elke dag terecht. Dat zijn er in Nederland naar schatting vier miljoen van twaalf jaar en ouder, waarvan 1,2 miljoen zelfs nog nooit internet heeft gebruikt.

Gratis hulp

Deze mensen kunnen gratis hulp krijgen bij onder meer het regelen van zorg, de aanvraag van huurtoeslag, DigiD of verlenging van een rijbewijs. Ook bij de aangifte van belastingen, een aanvraag voor studiefinanciering of een persoonsgebonden budget of het betalen van verkeersboetes in termijnen kunnen ze terecht bij het digitale informatiepunt. Medewerkers van de bibliotheken helpen bij het zoeken naar informatie op websites en kunnen mensen ook doorsturen naar welzijnsinstellingen, zorgkantoren of gemeente.

Digisterker

Het digitale informatiepunt is een initiatief van de Manifest-groep, waarin onder andere de publieke dienstverleners Belastingdienst, CBR, CIZ, CJIB, DUO, SVB en UWV zijn verenigd, in samenwerking met de Koninklijke Bibliotheek (KB). De koploper-bibliotheken plaveien de weg voor verdere uitrol de komende twee jaar: in 2020 sluiten 65 bibliotheken aan en in 2021 nog 70. Het kabinet heeft 7,5 miljoen euro uitgetrokken voor de loketten. Daarnaast investeert de Koninklijke Bibliotheek 5,5 miljoen euro in het project. Een deel van de miljoenensubsidie gaat naar het aanbieden van meer computercursussen als Klik&Tik en Digisterker. Nu al volgen jaarlijks meer dan veertigduizend mensen deze cursussen van de bibliotheken.

21e-eeuwse taak

Volgens Lily Knibbeler, algemeen directeur van de KB, sluiten de cursussen en de Informatiepunten Digitale Overheid heel goed aan bij de maatschappelijke rol van de openbare bibliotheken. 'We zijn er niet alleen om boeken uit te lenen. Het is ook onze 21e-eeuwse taak om Nederlanders digitaal vaardiger te maken en te stimuleren in hun persoonlijke ontwikkeling. De mogelijkheden die openbare bibliotheken te bieden hebben, verbinden we met de behoefte van de partijen in de Manifestgroep.' Medewerkers van bibliotheken krijgen via e-learning een training in doorvragen en 'zakelijke empathie', zoals Knibbeler het noemt. 'Maar we gaan ons als bibliotheek niet verdiepen in individuele casuïstiek van burgers. Dat hoort bij onze partners. Wij zijn neutrale wegwijzers.'

Lichte paniek

Elien Spros, directeur Belastingdienst Particulieren, herinnert zich de ‘lichte paniek’ die onder burgers uitbrak toen bekend werd dat de aangifte voor de inkomstenbelasting vanaf 2017 alleen nog digitaal ingediend kon worden. ‘We wilden van meet af aan niemand in de kou laten staan. Dus hebben we alleen in het afgelopen jaar als belastingdienst spreekuren bij 35 bibliotheken in het land gehouden. Bij de aangifte met de computer hebben we ongeveer tienduizend mensen geholpen. Die respons was reden om de samenwerking met de bibliotheken voort te zetten.’

Laaggeletterd

De bibliotheek van Venlo heeft zeven medewerkers speciaal opgeleid voor de bemensing – vijf middagen per week – van het Digitale Informatiepunt Overheid. De afgelopen jaren had de bieb al de deuren opengezet voor externe adviseurs bij vragen van burgers over juridische kwesties en gezondheid. Directeur Geja Olijnsma van de Stadsbibliotheek: ‘Venlo kent ernstige problematiek op het gebied van laaggeletterdheid. Ligt dat landelijk op circa 11 procent, in Venlo met 100.000 inwoners is dat ruim 16 procent. Dit betekent dat één op de vijf volwassenen moeite heeft met lezen en schrijven. Ze missen vaak ook digitale vaardigheden, waardoor kopen via internet of een DigiD aanvragen lastig is.’

Nooit bijgeschoold

Wethouder Frank Schatorjé, in Venlo verantwoordelijk voor het sociaal domein, knikt bevestigend. ‘Veel mensen die nu al vaak op oudere leeftijd zijn, gingen hier op jeugdige leeftijd werken in de tuinbouw en logistiek. Ze werden zelden of nooit bijgeschoold en liepen qua lezen en schrijven veel achterstand op. Vaak schamen ze zich daar voor en vermijden in het bijzijn van anderen te lezen of te schrijven. “Dat doe ik thuis wel”, is het excuus.’

Eenzaamheid

‘Ik zie mensen ook in de problemen komen doordat ze brieven van instanties laten liggen, boetes krijgen, toeslagen mislopen, bijsluiters van medicijnen niet begrijpen,’ aldus de wethouder. ‘Ook eenzaamheid hangt vaak samen met laaggeletterdheid. De gemeente heeft samen met de bibliotheek en de GGD onlangs gedurende één maand ook een Taalhuis ingericht om mensen te informeren dat je er iets aan kan doen.’

Hand in eigen boezem

Voorzitter Mariëtte Hamer van de Sociaal-Economische Raad (SER), eveneens één van de sprekers bij de opening van het Informatiepunt, illustreerde met een voorbeeld hoezeer het nodig is dat ook gemeenten in hun digitale communicatie de hand in eigen boezem steken. ‘Als proef op de som begon ik een zoektocht op de site van Venlo naar informatie over de aanvraag voor een IOAW-uitkering, noodzakelijk als je te weinig hebt om van te leven. Dat leverde negen maal doorklikken op, met vele technische teksten, om uiteindelijk op een DigiD-pagina uit te komen. En toen was ik al bijna een half uur aan de gang.’

Veiligheidsvoorschriften

Over taalhuizen, cursussen en andere initiatieven om laaggeletterdheid aan te pakken en digitale vaardigheden te ontwikkelen, heeft de SER in april 2019 een advies uitgebracht. Daarin staat bijvoorbeeld dat het ook voor werkgevers een probleem is, aangezien meer dan de helft van de laaggeletterden werkt. Veiligheidsvoorschriften en werkinstructies moeten kunnen worden gelezen door alle werknemers, inclusief arbeidsmigranten. Om concurrerend te kunnen zijn, hebben werkgevers mensen nodig met steeds meer taal- en digitale vaardigheid. Niet alle digibeten zijn overigens laaggeletterd, maar omgekeerd geldt dit meestal wel. De SER adviseert het kabinet landelijk meer regie te voeren én meer geld ter beschikking te stellen. ‘Het kabinet legt de verantwoordelijkheid nu

te veel bij de gemeenten.' En die krijgen volgens Hamer maar de helft van het budget dat werkelijk nodig is om de 2,5 miljoen laaggeletterden te kunnen helpen.

Grotere letters

'Niettemin', aldus Hamer, 'zijn de informatiepunten bij de bibliotheken ongelofelijk belangrijk, en een eerste stap om te laten zien dat ook voor niet digivaardige en laaggeletterde mensen lezen en schrijven net zo vanzelfsprekend moet zijn als gezond eten en drinken.' Soms kan een eenvoudige technische aanpassing al een doorbraak betekenen voor iemand die moeite heeft met de computer. Neem bijvoorbeeld de suggestie die Niki, een oudere en slechtziende dame, aan staatssecretaris Knops meegaf. 'Veel websites van de overheid hebben van die bijna onleesbare lichte lettertjes. Plaats voor de slechtzienden een knop waarmee je de letters groter kunt maken. En waarmee je nog de letter met een kleur kunt instellen. Dan zou er voor veel mensen een wereld opengaan.' De staatssecretaris dankte haar voor de suggestie. 'Want als wij het aan de voorkant niet oplossen, krijgen we aan de achterkant alleen maar meer hulpvragen.'

Loek Kusiak is zelfstandig journalist en tekstschrijver.

NIEUWS

PREMIUM

'Er is nog een behoorlijke handelingsverlegenheid tegenover eenzaamheid'

Tien jaar heeft Coalitie Erbij het onderwerp eenzaamheid op de kaart gezet. Met succes. De overheid neemt het voor een groot deel over met het actieprogramma "Eén tegen Eenzaamheid". Coalitie Erbij stopt, het werk gaat door. 'Nog steeds moet eenzaamheid uit de taboesfeer worden gehaald'

ZORG+WELZIJN MAGAZINE

PREMIUM

MOVISIE Sturen op maatschappelijk resultaat

Het verminderen van eenzaamheid, het tegengaan van overbelaste mantelzorgers en het bevorderen van sociale acceptatie. Het kunnen stuk voor stuk doelen van gemeenten en maatschappelijke organisaties zijn. Maar hoe weet je of die doelen ook bereikt worden?