

Bijdrage: Jan Middendorp, Tweede Kamerlid VVD

Debat: mijnoverheid.nl | berichtenbox

Datum: donderdag 1 februari 2017, Tweede Kamer, 's-Gravenhage

Bewindspersonen: BZK: Knops | FIN: Snel

Digitale helderheid | Mensen willen een overheid die helder spreekt en luistert, ook digitaal. Daarvoor zijn in de eerste plaats begrijpelijke taal en toepassingen nodig. Mijnoverheid.nl is daarin een belangrijke stap. Stel je eens voor dat je niet meer naar de winkel hoeft om groente te kopen, stel je eens voor dat je bankzaken zonder papier kan doen. Stel je eens voor dat je écht makkelijk, snel en veilig kan communiceren met de (lokale) overheid en je belastingen volledig kan afhandelen via internet.

Mensen | In reactie op het rapport van de ombudsman over mijnoverheid.nl heeft het kabinet gezegd een balans te zoeken tussen “de leefwereld van de gebruikers en die van de systeemwereld oftewel de overheidsdienstverleners”. Er is door mijnoverheid.nl best wel iets bereikt: nu 70m berichten en 7m gebruikers maar de VVD wil benadrukken dat het niet gaat om het “systeem” maar echt alleen om de mensen. Ten eerste de mensen die digitaal niet mee kunnen. Die moeten de mogelijkheid houden te kiezen om op de oude manier met de overheid te communiceren. Een veel grotere groep zijn de mensen die wel digitaal vaardig zijn en hun bankzaken bijvoorbeeld online regelen, zich bij mijnoverheid.nl aanmelden maar dan afhaken omdat de berichtenbox niet gebruikersvriendelijk genoeg is.

Ambitie | Voor die mensen moeten we aan de slag door iets te bouwen dat overzichtelijk en begrijpelijk is. Mijnoverheid.nl moet zo gebruikersvriendelijk worden dat mensen zelf overstappen op digitaal. Nu is het op mijnoverheid.nl eenzijdig zenden. Is de ambitie dat met mijnoverheid.nl dat mensen ook iets terug kunnen gaan zeggen? 1x inloggen betekend in sommige gevallen als je niet terugkomt onverwachte hoge rekeningen omdat na aanmelding geen papieren berichten meer verstuurd worden. Wat is er tegen om bij aanmelding een email adres te registreren? Dat gebeurt al in meer dan 80% van de gevallen. Wat is er tegen het monitoren van het gebruik van aangemelde mensen van de Berichtenbox? Dan kan je mensen helpen door ze te waarschuwen als er onbetaalde rekeningen zijn. Dan kan je als overheid ook antwoorden geven zonder dat ze naar andere websites van de overheid moeten. Waarom kunnen mensen niet zelf kiezen van welke instantie ze digitaal op papier of

allebei berichten wil ontvangen en hoe gaan we zorgen dat meer overheidsinstanties gebruik gaan maken van mijnoverheid.nl?

Belastingdienst | Ik kom op de belastingdienst die de verreweg de grootste gebruiker is van mijnoverheid.nl. De digitale revolutie die nu gaande is kan de belastingdienst compleet veranderen en daarmee de levens van de mensen voor wie de overheid en de belastingdienst werkt verbeteren. Wat is de ambitie van de Belastingdienst? Hoe ziet de staatsecretaris van financiën mijnoverheid.nl? Is het de bedoeling dat mijnoverheid.nl en belastdienst.nl samengaan? Hoe werkt het nu tussen BZK en FIN? Hebben zij onderzoek ingesteld naar de DDOS aanvallen van afgelopen maandag op mijnoverheid.nl en de belastingdienst? Wie gaat er over de lessen die uit die aanvallen trekken zijn? Er hangt voor de belastingbetalers veel vanaf. Maar ook voor de overheid: zijn de besparingen van de Wet Elektronisch Berichtenverkeer uit 2015 bij de Belastingdienst bijvoorbeeld al ingeboekt?

Whats next | BZK is nu een smartphone / tablet mogelijkheid aan het bouwen voor mijnoverheid.nl. Wordt daarvoor naar voorbeelden buiten de overheid of in andere landen zoals Estland gekeken? Uiteindelijk moeten we iets bouwen wat gebruikersvriendelijk en begrijpelijk is en wat mensen willen gebruiken. Ik wil de staatssecretarissen daarom ook oproepen de komende tijd in hun eigen mobiele telefoon te kijken welke apps zij zelf graag gebruiken en waarom.

Twitter: @Jan_Middendorp | Facebook: JanMiddendorpVVD