

## 2,5 miljoen Nederlanders haken af bij digitale overheid

In 2020 is de dienstverlening grotendeels digitaal. Publieke organisaties maken dan gebruik van één generieke digitale basisinfrastructuur. Deze bestaat bijvoorbeeld uit slimme webformulieren en uit een website waar organisaties hun producten en diensten kunnen ontsluiten. De ontwikkel- en investeringscapaciteit van al die publieke organisaties is gebundeld en dat is af te zien aan de uitstekende kwaliteit. De beveiliging en privacy is keurig op orde. De interface is aantrekkelijk en alles werkt heerlijk vlot en intuïtief. Vanuit het perspectief van de 'digitale' klant zijn de grenzen tussen publieke organisaties aan het vervagen. Er is dan sprake van één digitale overheid.

Een prachtige beweging die leidt tot effectieve en efficiënte dienstverlening. De beweging is echter niet zonder gevolgen. Persoonlijke contactmomenten nemen bijvoorbeeld drastisch af. Dat heeft grote consequenties voor de inrichting van publieke organisaties, daar komen we in een volgend bericht op terug. Nu willen we het hebben over de 2,5 miljoen mensen die niet uit de voeten kunnen met de digitalisering. Een vraagstuk dat wat ons betreft te weinig aandacht krijgt en ten onrechte wordt gebagatelliseerd. 2,5 miljoen mensen beschikken niet over de benodigde digitale en/of taalkundige vaardigheden om te profiteren van de digitalisering.

Wij juichen de digitalisering toe, mits deze gepaard gaat met het bevorderen van digitale vaardigheden. En vanuit het geloof dat ook persoonlijk contact nodig is en blijft. Het is vanuit dienstverleningsperspectief onwenselijk om een groep kwetsbare burgers de dupe te laten worden van de opmars van digitalisering.

Wij zetten in op een ander perspectief. In onze ogen vervult de gemeente een belangrijke maatschappelijke behoefte door overheidsbrede en ontkokerde servicepunten in te richten. Deze vormen de persoonlijke evenknie van het digitale overheidsportaal. Waarom zouden de grenzen tussen overheidsorganisaties immers digitaal wel vervagen, maar in het persoonlijke contact niet? De gemeente vormt in ons perspectief het vangnet dat ervoor zorgt dat de overheid voor alle burgers, bedrijven en instellingen makkelijk bereikbaar en benaderbaar is. Juist voor hen die dat persoonlijke contact echt nodig hebben.