

## 6

### Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

Aan de orde is de behandeling van:

- **het wetsvoorstel Wijziging van de Algemene wet bestuursrecht in verband met de herziening van afdeling 2.3 van die wet (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer) ( 35261 )**.

**De voorzitter:**

Aan de orde is de Wijziging van de Algemene wet bestuursrecht in verband met de herziening van afdeling 2.3 van die wet, oftewel de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, Kamerstuk nr. 35261. Een hartelijk woord van welkom aan de minister van Binnenlandse Zaken. Fijn dat u bij ons bent.

**De voorzitter:**

We hebben vier sprekers van de zijde van de Kamer en de aftrap wordt verricht door mevrouw Rajkowski, die zeven minuten spreektijd heeft aangevraagd. Het woord is aan haar.

De algemene beraadslaging wordt geopend.



**Mevrouw Rajkowski (VVD):**

Dank, voorzitter. Iedereen communiceert het liefst op zijn eigen manier, ook met de overheid. De een per post, de ander per mail. Jongeren kunnen straks zonder stress op wereldreis en informatie via MijnOverheid.nl ontvangen. Mensen die meer gericht zijn op het ontvangen van post hoeven niet bang te zijn om een digitaal berichtje te missen, door te kiezen voor het ontvangen van brieven. Er worden digitale mogelijkheden toegevoegd. Wat ons betreft blijft de baliefunctie altijd behouden. Voor de VVD is het een belangrijke randvoorwaarde dat de mogelijkheid er blijft voor mensen die geen digitaal contact met de overheid kunnen of willen hebben, dit ook op hun eigen manier — aan de balie, via de post — te kunnen blijven doen, zonder dat dat een hele bureaucratische rompslomp wordt.

Voorzitter. Ik wil de minister een aantal punten meegeven. Het eerste punt gaat over papier en post. De VVD heeft in de aanloop naar de wetsbehandeling benadrukt dat wie niet elektronisch met de overheid kan of wil communiceren, dat ook op andere manieren moet kunnen blijven doen. In deze wet blijft dat ook zo. De keuzemogelijkheid om per post met de overheid te kunnen blijven communiceren is belangrijk. Ik zal er dan ook scherp op zijn dat de Kamer ook geïnformeerd wordt als het kabinet overweegt om daarvan af te wijken. Een extra waarborg is dat met deze wet de zorgplicht van de overheid bij de digitale en niet-digitale communicatie wordt versterkt. Hoe gaat de minister ervoor zorgen dat het behouden van de papieren communicatie makkelijk blijft en geen digitale paarse krokodil wordt voor degenen die digitaal niet fijn vinden of digitaal minder vaardig zijn?

Het tweede punt gaat over het voorkomen van de wildgroei van overheidsinboxes. De meeste mensen die luisteren zullen MijnOverheid.nl wel kennen. Dat is een eigen berichteninbox. Deze wet kan ervoor zorgen dat bestuursorganen heel enthousiast allemaal zo'n eigen overheidsinbox gaan maken. Dit kan tot veel verwarring leiden, is kostbaar en wat mij betreft kan het ook vrij irritant zijn. MijnOverheid gaat dan weer over in een Federatief Berichten Stelsel. Ik houd het nu even voor het gemak op MijnOverheid. Dit zou juist een mooi moment zijn om ervoor te zorgen dat bestuursorganen dus ook gaan aansluiten op die ene overheidsinbox. Bestuursorganen moeten dus zo snel mogelijk ervoor zorgen dat hun berichten in die ene inbox te lezen zijn. Alleen bij uitzondering is een eigen berichteninbox mogelijk. Graag een reactie hierop van de minister. Ik overweeg eventueel een motie, maar ik wacht eerst het debat nog even af.

Voorzitter. Mijn derde punt gaat over MijnOverheid.nl, wat dus het Federatief Berichten Stelsel wordt. Het kabinet moet vaart maken om ervoor te zorgen dat dit een platform wordt waarop mensen echt digitaal in contact kunnen treden met de overheid. Daar is eerder al een aangenomen VVD-motie over geweest van de heer Middendorp. Die heeft toen opgeroepen dat mensen vragen kunnen stellen, kunnen reageren op ontvangen berichten et cetera.

Het volgende punt: oplichters proberen via nepberichten mensen te verleiden om te klikken op ogenschijnlijke berichten van MijnOverheid. Online zijn veel van deze berichten te vinden. Wij moeten het criminelen niet te makkelijk gaan maken en mensen ook beschermen. Hoe meer er digitaal gecommuniceerd gaat worden, hoe meer aandacht er hiervoor moet zijn. Hoe gaat de minister dit bewerkstelligen?

Voorzitter. Mijn laatste punt gaat over de aangetekende post. Op dit moment bevat aangetekende post vaak vrij belangrijke informatie. De ontvanger moet daarop snel kunnen reageren, misschien moet die ergens opdagen, vaak binnen een beperkte tijd, soms zelfs binnen twee weken. Dat is dan voor een ander debat, maar als wij ervoor gaan kiezen dat er ook digitaal gecommuniceerd gaat worden, vind ik het ook belangrijk dat we de zorgplicht van de afzender regelen. De Raad van State maakte daar een opmerking over. Niet alleen moet het digitaal versturen van aangetekende post onder de zorgplicht van de afzender vallen. Die zorgplicht moet verder gaan reiken, zodat er ook enige zekerheid komt dat degene voor wie het bericht bedoeld is, dat bericht ook heeft ontvangen. Met aangetekende papieren post weet je dat ook nooit 100% zeker, maar wel al een stuk zekerder dan wanneer het om een gewone brief gaat. Ik zou eigenlijk willen dat we die waarborgen ook digitaal met elkaar afspreken, omdat de gevolgen voor mensen potentieel enorm kunnen zijn. Dus ik wil de minister vragen hoe zij gaat zorgen voor dezelfde waarborgen als aangetekende post biedt.

Dat was 'm. Dank u wel.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Een vraag nog van mevrouw Leijten.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Ik vind het treurig om te zien dat we bij een wetsvoorstel zijn met maar vier sprekers. Maar mevrouw Rajkowski is hier en dat is ook goed. De VVD was ook heel kritisch in de schriftelijke voorbereiding. Ik hoor haar nu eigenlijk ook wel kritisch zijn, maar vindt mevrouw Rajkowski dat we verder moeten gaan met dit wetsvoorstel? Want de Raad van State had zes echt fundamentele punten over de positie van de inwoners ten opzichte van de overheid waarop dit wetsvoorstel tekortschiet. Vindt de VVD-fractie nou dat al die punten goed ondervangen zijn? Met andere woorden: doen wij hier aan zorgvuldige wetgeving die grote impact kan hebben op de levens van mensen in ons land die moeten communiceren met de overheid?

**Mevrouw Rajkowski (VVD):**

Dat zijn zeer terechte vragen die mevrouw Leijten hier stelt. Een aantal van die punten heb ik ook proberen te verwerken in mijn spreektekst. Het gaat om de zorgplicht: bij wie ligt nou precies de verantwoordelijkheid? Het gaat om het openhouden van de baliefunctie. Daar hebben we in ieder geval nog een extra bericht over ontvangen dat er extra geld naar de gemeenten gaat om niet alleen in bibliotheken, maar ook op andere locaties in de gemeente bereikbaar te kunnen zijn. Wat dat betreft maakt de VVD nu de afweging dat wij het belangrijk vinden dat dit wetsvoorstel doorgang heeft als deze punten goed afgehecht worden, omdat wij ook weten dat Nederland zit te wachten op dit wetsvoorstel. Ik zag ook een amendement voorbijkomen. Dat lijkt me een hele goede extra waarborg. Onze verwachting is dat we al die extra waarborgen in het debat nu met elkaar kunnen regelen. Als mevrouw Leijten nog extra punten heeft die missen, dan hoor ik ze ook graag.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Waar ik zorgen over heb, is dat in het karakter en de tijd waarin dit wetsvoorstel geschreven is, er nog sprake was van die afstandelijke, straffende overheid die alles in producten en processen doet, waarbij inwoners verdwalen. We hebben het toeslagenschandaal gezien. We hebben het rapport van de commissie-Bosman besproken. We krijgen een nieuwe overheid. Dat is hier beloofd. Er is een enorm project van tien jaar over bestuursorganen die beter en dienstbaarder zijn. Dan komt dit wetsvoorstel daartussendoor zoeven, dat daar geen rekening mee houdt en dat daar ook geen recht aan doet. Dus ik vraag me echt af of we hier het goede doen. Waarborgen? Hartstikke goed. Maar dit is niet geschreven met die intentie. Het wordt met dit wetsvoorstel makkelijker om juist de papieren communicatie af te schaffen. Er wordt gezegd: "De formuleringen zijn abstract. Daardoor oogt het wetsvoorstel techniekonafhankelijk." Maar dat is niet zo. De Raad van State heeft ons ook al eerder gewaarschuwd: op het moment dat wij digitale communicatie toestaan, moeten we als wetgever veel meer grip krijgen op hoe dat dan wordt ingeregeld, omdat de keuzes die gemaakt worden over hoe dat gebeurt heel politiek zijn. Dat is in dit wetsvoorstel allemaal niet ondervangen. Zouden we niet aan de minister moeten vragen: leg dit wetsvoorstel eens langs het advies van de Raad van State en kijk hoe je het kan repareren, zodat we zorgvuldige wetten maken, waarvan we niet over tien jaar zeggen "o jee, we moeten van alles gaan repareren"?

**Mevrouw Rajkowski (VVD):**

Een oproep van mevrouw Leijten die volgens mij uit het hart gegrepen is. Sinds het advies van de Raad van State hebben we op een aantal punten aanvullende informatie gehad, bijvoorbeeld over de baliefunctie. Wat dat betreft zijn onze zorgen gedekt. Ik had nog wel een aantal aanvullende punten over dat het geen bureaucratische rompslomp moet zijn als je je papieren communicatie wilt houden, et cetera, et cetera. Ik hoop dat ik daar straks een geruststellend antwoord op krijg. We hebben een amendement van mevrouw Leijten liggen. We hebben dinsdag ook nog gestemd over een motie, die volgens mij ook van haar was. Die ging erover dat we altijd de baliefunctie open moeten houden naast digitale mogelijkheden. Wat mij betreft zijn daarmee de waarborgen genoeg ingericht. Wij willen het allemaal. Het staat in alle verkiezingsprogramma's. Het staat in de coalitieprogramma's. Ik heb nog niemand gehoord in deze Tweede Kamer die daartegen zou zijn, ook niet vanuit de kant van de minister en de staatssecretarissen. Dus wat dat betreft zou ik zeggen: laten we hiermee doorgaan. Maar natuurlijk blijft het belangrijk dat wij als Kamer scherp zijn. We moeten er niet voor zorgen dat mensen tussen wal en schip gaan vallen. Tegelijkertijd kan je dat nooit honderd procent voorkomen, maar dat moet wel ons streven zijn. Ik wacht het debat en de beantwoording even af, maar ik denk dat we best die kant op kunnen bewegen.

**De voorzitter:**

Prima, dank u wel. De volgende spreker van de zijde van de Kamer is mevrouw Leijten van de fractie van de SP.



**Mevrouw Leijten (SP):**

Voorzitter. Dit is een wetsvoorstel dat al in 2016 in gang is gezet. In 2017 heeft het ministerie een voorlopige handreiking gepubliceerd. De Raad van State adviseerde een jaar later om dit wetsvoorstel niet naar de Kamer te sturen en maakte zes fundamentele punten waarop de raad vond dat dit juridisch dus niet zo moet. In de tijd waarin dit wetsvoorstel is geschreven werd de overheid nog ingericht volgens de wetten van efficiëntie en doelmatigheid. We weten dat bij dat inrichten van efficiëntie en doelmatigheid de rechtmatigheid van overheidshandelen is weggevallen. Dat zijn we nu aan het repareren. Het toeslagenschandaal is geweest. Het onderzoek van de tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties, de commissie-Bosman, hebben we hier nog twee weken geleden besproken. Er worden allemaal wetten nagelopen op hardheden waarbij de burger vermord wordt.

We hebben hier een wetsvoorstel waarvan de Raad van State zegt: de groep burgers die minder zelfredzaam is wordt groter en de plicht om deze te ondersteunen is zwak geformuleerd. Het startpunt van dit wetsvoorstel is echt uit een andere tijd dan waar we nu zijn. Ik zou zo graag van de minister willen weten hoe zij daartegen aankijkt. Mijn oproep is eigenlijk om dit wetsvoorstel te herpakken en langs de meetlat te leggen van wat de Raad van State heeft geadviseerd voor digitaliseringsaspecten in het wetgevingsproces, waarbij wij veel meer toezicht moeten hebben op ook de toepassing van allerlei zogenaamd neutraal geformuleerde en techniekonafhankelijk geformuleerde politieke

keuzes. Ik zou dat graag willen. Ik denk dat het daarvan beter wordt.

Natuurlijk moet je goed digitaal kunnen communiceren met de overheid. Maar laten we wel even zeggen dat de overheid daar niet zo'n best trackrecord op heeft. We hebben jarenlange discussies over de veiligheid van DigiD gehad. Vorige week heb ik er nog een motie over moeten indienen dat mensen bij de verificatieoptie DigiD niet naar een app moeten worden gestuurd. Die moet de Kamer dan aannemen. Dus de trein waarop allerlei beleid zit is de verkeerde kant op aan het rijden. Wij hebben hier de verantwoordelijkheid om wetten zorgvuldig te wegen. Natuurlijk moet je wetten zorgvuldig wegen. Ik ben amendementen aan het maken. Ik doe m'n werk wel in die zin; de SP denkt mee. Maar eigenlijk vind ik dat je met zo'n verkeerd standpunt en met die verkeerde richting zo'n wetsvoorstel zou moeten herpakken. Dat wil ik dus aan de minister vragen.

Er zijn 4 miljoen mensen in ons land digitaal laaggeletterd, zoals dat heet. In een participatiesamenleving die de afgelopen jaren is gecreëerd moet je je dan maar zien te redden. Er was laatst iemand — dat was een interessant ding om te lezen — die een handleiding heeft gemaakt om haar vader te leren onlinebankieren. Wij doen dat automatisch, maar die handleiding bevatte 40 stappen voor wat je moet doen om online te bankieren. Het is niet per definitie zo makkelijk voor mensen. Nu zegt het kabinet: we willen meer menselijk contact en we zetten daarvoor die steunpunten en digitale steunpunten in. Maar daarvoor is €60.000 beschikbaar per gemeente. Denkt de minister nu echt dat dat gaat vliegen? €60.000 per gemeente, en er zijn 4 miljoen mensen laaggeletterd. Dat klopt niet met mekaar.

In theorie en op papier gaan we het dan goed regelen, maar in het wetsvoorstel zit ook nog altijd dat ondernemers digitaal vaardig geacht worden. Dus die moeten alles digitaal doen. Dit is dus waar de overheid heen wil. De digitale overheid moet dé manier worden. Ik heb in dit kader een amendement ingediend over ondernemers en zzp'ers. Gisteren had de Algemene Rekenkamer nog flinke kritiek op de Belastingdienst, en daarmee ook op de regering, omdat het niet lukt om schijnzelfstandigheid aan te pakken. Er zijn ontzettend veel mensen in de onzekerheid geduwd, in zzp-constructies geduwd. De minister weet dat zelf ook nog van het verleden: toen zij Kamerlid was, hadden wij daar discussies over met de thuiszorg en noem ze allemaal maar op. Bij de Post zie je het ook. Die mensen zijn op papier zzp'er en dan is het: zoek het maar uit in het digitale oerwoud van de overheid. Dat is niet goed. Dat is niet goed. Ik heb dus een amendement ingediend opdat de weg om te kiezen voor papier altijd wordt opengehouden voor iedereen die met een overheidsinstantie communiceert.

Post krijgen is iets heel anders dan een mailtje krijgen. Dat zal de voorzitter ook herkennen; dat zal iedereen herkennen. Die heeft een hoge attentiewaarde. Een mailtje kan je makkelijk kwijtraken, want mailtjes komen altijd binnen, dat gaat hartstikke snel en je vergeet eens iets. Ik vergeet ook weleens een mailtje, terwijl ik onwijs vaak op de digitale snelweg zit. Er zijn gewoon ontzettend veel mensen die fysieke post krijgen heel fijn vinden. Natuurlijk moet de overheidsinstantie er dan voor zorgen dat de taal begrijpelijk is — daar is ook nog iets op te doen — en dat er altijd een telefoonnummer in staat zodat je met iemand contact kan opnemen. Ook daar is nog heel veel op te doen. Maar het idee is: je krijgt een bericht en je gaat naar een berichten-

box. Mevrouw Rajkowski had daar vragen over: het gaat toch niet per instelling weer allemaal anders worden, met andere wachtwoorden en noem het allemaal maar op? Dan wordt het helemaal een oerwoud. Ik ben het daarmee eens. Maar stel nou dat iemand een berichtenbox heeft en zo met de overheid communiceert. In het verleden hebben wij gezegd dat mensen moeten aangeven of ze "post" uit willen zetten of niet. Ze moeten het goede e-mailadres geven. We hebben allerlei waarborgen gecreëerd. Creëert deze aanpassing van de Algemene wet bestuursrecht die nou ook? Volgens mij niet. We hebben heel veel concrete debatten gehad over DigiD en over MijnOverheid.nl: hoe werkte dat, hoe werkte dat niet, hoe moest dat veiliger en hoe moest een en ander bereikbaarder zijn? Maar dit wetsvoorstel ondervangt dat niet, en dat baart me zo'n zorgen. Als de minister dit wetsvoorstel niet wil hernemen en niet langs de lat wil leggen van de overheid die wij willen — de bereikbare, betrokken, menselijke overheid met "de menselijke maat", zoals dat tegenwoordig heet — is het dan nodig dat ik er via een amendement nog in probeer te fietsen dat altijd actieve instemming per apart bestuursorgaan gegeven moet worden?

En dan: wat gebeurt er als het internet stuk is, als de website eruit ligt? We zien wat er gebeurt als dat zo is bij de NS: dan rijden er een hele dag geen treinen. Ik heb niet het idee dat er een goede waarborg is als dat gebeurt op het moment dat je digitaal je post moet krijgen. Er staat: bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen — kunnen — nadere regels worden gesteld over de verschoonbaarheid van termijnoverschrijdingen wegens verminderde elektronische bereikbaarheid van het bestuursorgaan. Waarom dan niet een verplichting opnemen? Waarom regelen we het niet gewoon nu? Je zou bijvoorbeeld kunnen bepalen dat de termijn automatisch wordt verlengd met elke dag dat de functie er niet is. Iedere partij heeft hier in het schriftelijk overleg naar gevraagd. Het antwoord is dan: ja, maar, als net een besluit is genomen waar je tegen in beroep wil, waar je een klacht over wil indienen of waar je op wil reageren, dan heb je volgens de Algemene wet bestuursrecht zes weken; dan heb je nog voldoende tijd. Maar als het in de laatste week gebeurt, niet. De risico's van de problemen in de uitvoering worden consequent bij de inwoners gelegd. Ook dat is in het wetsvoorstel niet in evenwicht.

Als iemand geen bericht heeft ontvangen omdat bijvoorbeeld een nieuw e-mailadres is aangemaakt, dan rust volgens deze wet op het bestuursorgaan de verplichting om op een andere manier contact te maken met deze persoon. Dat is natuurlijk wel terecht, maar hoe gaat dat in de praktijk werken? Kan iemand zestien e-mailadressen aanmaken of elke keer een nieuw e-mailadres doorgeven om vervolgens eendeloos berichten ongelezen te laten, om misschien aan betalingsverplichtingen te ontsnappen of om niet bereikbaar te zijn? Het is niet begrijpelijk hoe het werkt. Hoe zal een bestuursorgaan dit doen? Als iedereen dat op een andere manier gaat doen en andere keuzes maakt ...

Dan kom ik op mijn fundamentele punt, voorzitter, en dan rond ik af. Dit wetsvoorstel lijkt vooral nog de digitaal zelfredzame burger of inwoner voor ogen te hebben. Die floereert in de participatiesamenleving. Maar de realiteit is niet zo rooskleurig. Daarom wil ik dus van de minister vragen om het wetsvoorstel langs dat ongevraagde advies van de Raad van State te leggen als het gaat over digitalisering in het wetgevingsproces. Zij wijzen ons als Kamer erop dat

wij ook betrokken moeten blijven bij keuzes die nog gemaakt worden voor de invulling van wetten nadat ze zijn aangenomen; dat er dan eigenlijk ook nog een controle moet zijn en het wetgevingsproces zou moeten worden doorlopen, want dan worden er keuzes gemaakt voor de inrichting. En we weten het allemaal met techniek: dat zijn politieke keuzes, en als je het op een bepaalde manier verkeerd inricht, dan raken mensen vermorzeld. En we gaan helemaal niet zeggen dat er dan nooit een fout kan plaatsvinden; natuurlijk, maar je moet hem snel kunnen vinden en snel kunnen oplossen. Ik heb het idee dat we hier iets loslaten wat we niet goed kunnen volgen, en waarover we straks wel weer in een commissie of in een rapport lezen dat er niet aan zorgvuldige wetgeving is gedaan. Dit is wat mij betreft het moment om daarmee te beginnen, met die zorgvuldige wetgeving. En de minister heeft de sleutel in handen om ons een zorgvuldige wet te sturen.

**De voorzitter:**

Dat was uw bijdrage? Een vraag van mevrouw Van Weerdenburg.

**Mevrouw Van Weerdenburg (PVV):**

Ja, dank, voorzitter. Ik deel een heleboel van de kritiek die mevrouw Leijten hier heeft meegedeeld. De Raad van State was snoeihard. De regering, het kabinet, heeft hier wel op gereageerd, en verzekert ons dat het gaat om een gelijkstelling tussen de papieren en de digitale weg. Dat blijft de hoofdregel. En dan zou eventueel alsnog in een bijzondere wet de papieren weg afgeschaft kunnen worden - maar daar zijn wij dan ook bij, denk ik dan. Mijn vraag aan mevrouw Leijten is waarom ze zich niet gerustgesteld voelt door het antwoord op de kritiek van de Raad van State.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Nou, omdat er bijvoorbeeld niet een nieuw advies van de Raad van State is geweest terwijl er de afgelopen jaren wel iets is gebeurd. Dit wetsvoorstel komt uit de tijd dat er werd gedacht: efficiënte, doelmatige overheid. En we weten dat het mensbeeld daarin, van hoe en wat de overheid moet zijn voor de inwoners in ons land, een totaal verkeerde was. En je kan wel zeggen "dit is het juridisch regelen", maar uiteindelijk gaan er allerlei politieke keuzes volgen om dat te doen. Ik heb daar onvoldoende het gevoel bij dat dat goed is, onder andere omdat dat amendement nog nodig is, dus dat ondernemers ook die keuze krijgen en niet alleen individuen die met de overheid in contact zijn. Dus dat zit allemaal nog in die koker. Wetgevingsprocessen, dat zijn hele lange lijnen en treinen, en wij zitten helemaal op het einde. Maar wij hebben natuurlijk wel geconstateerd dat we eigenlijk een andere kant op willen. Dat is echt ook waarom ik dit de minister vraag. En ik heb, om het heel eerlijk te zeggen, geen enkele reden om deze minister daarvan de schuld te geven. Alleen constateer ik wel dat het er nog overal in zit. Of het nou een regeling voor de energierekening is die we maken, waar veel mensen waarvan wij zouden zeggen "die moeten daar recht op hebben", eruit vallen door allerlei technische regeltjes die onnavolgbaar zijn ... Je ziet dat hier ook.

**Mevrouw Van Weerdenburg (PVV):**

Ja, eens. En de rijksoverheid heeft, wat u terecht opmerkte, niet echt een heel goed trackrecord op het gebied van ICT.

En in deze commissie hebben wij vaak ook discussie over de standaardisatie, elk ministerie dat zijn eigen systeem heeft enzovoort, enzovoort. Dus ik deel die angst. Kan mevrouw Leijten aangeven of zij in dat kader vindt dat in de Wet digitale overheid, die natuurlijk ook nog bij ons ligt, nog een oplossing zou kunnen liggen om enig ongemak weg te nemen?

**Mevrouw Leijten (SP):**

Nou, ik denk dat we eigenlijk met dezelfde bril naar de Wet digitale overheid moeten kijken. Die is natuurlijk niet voor niets eigenlijk gestrand in de Eerste Kamer, en die wordt nu gerepareerd op een manier waarvan ik denk dat dat onzorgvuldige wetgeving is. Hetzelfde is het in de wet zetten van een Landelijke Aanpak Adreskwaliteit. Dat komt allemaal uit diezelfde koker, diezelfde blik op wat ik "de straffende overheid" ben gaan noemen. Dat willen we allemaal niet meer. En dat geloof ik, dat we dat allemaal niet meer willen, maar in die beleidslijnen en in die wetgevingskoker zit nog van alles wat naar ons toe komt wat daar haaks op staat.

**Mevrouw Rajkowski (VVD):**

Als ik naar het betoog van mevrouw Leijten luister, dan denk ik: dit zijn wel een aantal valide punten waarop ik graag straks de reactie van de minister hoor. Ik probeer ook een beetje mee te denken. Voor ons als VVD is het ook belangrijk dat we ook snel toegaan naar die digitale mogelijkheden, want sommige mensen krijgen juist stress van: twee weken op vakantie en wat voor brief valt er dan op mijn deurmat? Waar het gaat om een aantal bestuursorganen heb je vaak zo iets van: als je binnen twee weken niet reageert, is het een voldongen feit. Daar maakte ik net ook al een opmerking over, wat overigens misschien ook iets is voor een ander debat. Zou het een oplossing zijn dat we in het kader van dit wetsvoorstel — ik vind dit punt er namelijk nog niet duidelijk in staan — afspreken dat post en brieven de defaultoptie, de standaardoptie blijven en dat mensen die willen, kunnen overschakelen naar digitaal? De mensen die digitaal vaardig zijn kunnen dat makkelijk regelen en instellen en de mensen die dat niet zijn, hoeven dan niet digitaal weer terug te schakelen naar post. Want daar zit voor mij ook een grote zorg. Zou zo iets dan bijvoorbeeld helpen?

**Mevrouw Leijten (SP):**

Poeh ... Ik denk het wel. De Belastingdienst heeft gezegd: we gaan weer post doen. Dit ten aanzien van onrechtmatig werken maar ook waar het gaat om mensen die termijnen missen en om de attentiewaarde. Dan krijg je het dus én digitaal én thuis. Ik kan mij voorstellen dat mensen zich afvragen of dat dan geen verspilling is. Maar het gebeurt wel om een reden. Als het gaat over die termijnen hebben we een ander debat. Op het punt van die zorgvuldige behandeling en rechtmatige omgang met mensen wordt echt de Awb overtreden. Dat is ook bij de Belastingdienst veel gebeurd, terwijl ik dat ook hoor over andere bestuursorganen en overheidsorganisaties. En ik ken ook mensen die ontzettend veel stress krijgen van post van overheidsinstanties. Dat heeft wel te maken met dat andere karakter van de overheid, dus betere taal, dat je kan bellen, dat het niet automatisch gegenereerde brieven zijn die mensen op stang jagen.

Waar het gaat om de omgang met digitale post hebben we trouwens gisteren nog een mooi voorbeeld gezien van hoe ingewikkeld dat kan zijn. De voormalig minister van VWS, nu minister voor Wonen, vond het mailsysteem zo ingewikkeld dat hij maar over is gegaan op zijn privémail! Dat laat dus al zien, hoewel ik mij het liefst zou scharen onder die zelfredzame digitale burger, hoe moeilijk het dus is om daarin goed je weg te vinden. De overheid moet in principe betrouwbaar zijn en moet daar ook niet in rommelen, in de zin dat als jij een foutje maakt, jij dan ook de gevolgen ervan ondervindt.

**De voorzitter:**  
Afrondend.

**Mevrouw Rajkowski (VVD):**

Eens. Misschien is het goed om vast te stellen dat het überhaupt belangrijk is dat iedereen wat meer digitaal vaardig wordt als het om het gebruik van systemen gaat. Ik heb echter nog niet helemaal antwoord op mijn vraag gekregen. Als we het wetsvoorstel zodanig aanpassen dat er staat dat post de defaultoptie is en dat als men wil, men kan overschakelen naar digitaal, hebben we dan niet al een groot deel van die zorg weggenomen? Dan kunnen mensen die wel digitaal vaardig zijn en juist stress krijgen van post, dat op die manier regelen.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Ja, maar je zou ook altijd weer terug moeten kunnen gaan. Natuurlijk moet je zorgen dat digitaal contact tussen enerzijds bestuursorganen en uitvoeringsinstanties en anderzijds inwoners, of je nu ondernemer bent of niet, altijd goed en zorgvuldig gewaarborgd is. Punt is echter dat dit niet het karakter van het wetsvoorstel is. Als de minister niet zegt dat ze dit wil herpakken en dit langs die digitale route wil leggen, dan moet mijn fractie nog serieus kijken of ze hier wel voor kan zijn, met dit in het achterhoofd.

**De voorzitter:**

De volgende spreker van de zijde van de Kamer is mevrouw Dekker van de fractie van D66.



**Mevrouw Dekker-Abdulaziz (D66):**

Dank, voorzitter. Digitale communicatie is niet meer weg te denken uit onze manier van leven. De afgelopen week stemde de Kamer in met een wijziging van onze Grondwet om digitaal verkeer expliciet onder het briefgeheim te laten vallen. Een teken van hoe diep de digitalisering van onze samenleving is doorgedrongen in ons staatsbestel. Dat biedt ontzettend veel mogelijkheden, maar brengt ook risico's met zich mee. Mensen die niet goed mee kunnen komen in het digitale verkeer, mogen niet buitengesloten worden. Niet voor niets hamert D66 er al lang op dat er meer aandacht moet zijn voor de digitalisering van onze samenleving. Om die reden maakt dit coalitieakkoord 10 miljoen euro vrij voor een publiek-private aanpak van digibetisme. In het coalitieakkoord staat ook dat we de toegankelijkheid van digitale overheidsdiensten verbeteren, met behoud van alternatieven voor digitale overheidscommunicatie.

Deze wet zorgt voor het recht om digitaal te communiceren tussen burger, ondernemer en overheid. Dit is belangrijk, maar het is goed dat het recht op papieren communicatie nog gewaarborgd blijft. D66 vindt dat terecht, want ook mensen die minder digitaal vaardig zijn moeten kunnen communiceren met de overheid. Het is daarom dat mijn fractie deze wet in de huidige vorm kan steunen, al hebben wij nog wel enkele vragen aan de minister.

**Voorzitter.** We begrijpen dat overheden en uitvoerende organisaties niet meer eenzijdig kunnen besluiten om op digitale communicatie over te gaan. Dat is heel goed. Het kan alleen met een bijzondere wijziging van de wetgeving. Kan de minister hierop ingaan? Kan zij bevestigen dat dit klopt?

Vervolgens de zorgplicht tot ondersteuning van de burger. Dit kan op meerdere manieren. We zijn verheugd te zien dat het kabinet bijna 21 miljoen euro structureel vrijmaakt om digibetisme tegen te gaan. We zien hier ook nog steeds een rol in voor bibliotheken. Hoe kijkt de minister hiertegen aan?

Een andere manier is natuurlijk het beschikbaar blijven stellen van een telefoonnummer en dat actief te communiceren. Dat is nu niet overal zo. Is de minister het met ons eens dat dit een belangrijk aspect is van de dienstverlening? Natuurlijk is het beschikbaar maken van zo'n telefoonnummer niet gratis. Kan de minister nagaan of zoiets mogelijk is? Hoeveel zou dat kosten?

Dank u wel.

**De voorzitter:**

Dank u wel. Er is nog een vraag voor u van mevrouw Van Weerdenburg.

**Mevrouw Van Weerdenburg (PVV):**

Een korte vraag. Mevrouw Dekker sprak over digibetisme, over mensen die de digitale weg niet kunnen bewandelen. Wat nou als er mensen zijn die dat wel kunnen maar dat niet willen? Moeten die ook tegemoetgekomen worden? Mogen die ook gewoon de papieren weg gebruiken?

**Mevrouw Dekker-Abdulaziz (D66):**

Zeker. Deze wet zorgt er namelijk ook voor dat de papieren weg gewaarborgd blijft. Daar zouden wij ook voorstander van zijn.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Voor de D66-fractie heb ik dezelfde vraag als die ik aan mevrouw Rajkowski van de VVD stelde. Zou u er niet goed aan doen om de minister te vragen om dit wetsvoorstel en vooral ook het verdere verloop van dit wetsvoorstel, met de toepassing in de verschillende bestuursorganen en de keuzes die daar gemaakt moeten gaan worden naar aanleiding van dit wetsvoorstel, langs dat ongevraagde advies van de Raad van State te leggen over het zorgvuldige wetgevingsproces en de digitaliserende overheid? Is dit niet de uitgelezen kans om dat aan de minister te vragen?

**Mevrouw Dekker-Abdulaziz (D66):**

Ik denk dat dat best wel een goede vraag is. Ik ben ook benieuwd naar het antwoord van de minister hierop. Ik ben daar oprecht benieuwd naar. Ik denk overigens wel dat heel veel van de zorgen uit het eerste advies van de Raad van State weggenomen zijn in dit wetsvoorstel.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Dan zouden we dus op z'n minst een nieuw advies van de Raad van State moeten vragen. Dat is er immers niet meer geweest. Zij kijken naar het geheel, naar de uitwerking, naar de samenhang met andere wetten. Zij kijken ook veel diepgravender dan de meeste Kamerleden; laten we gewoon eerlijk wezen. Laten we dat dan op z'n minst doen. Zij hadden zes fundamentele punten. De minister probeert daaraan tegemoet te komen — dat zie ik heus wel — maar is dat voldoende?

**Mevrouw Dekker-Abdulaziz (D66):**

Dat vind ik oprecht een goede vraag. Alleen, ik kan niet overzien hoeveel werk dat is en hoeveel vertraging het dan oploopt. Gisteren heb ik ter voorbereiding op dit debat nog een technische briefing uit 2019 teruggekeken. Daarin werd door ambtenaren verteld dat dit wetsvoorstel uit 2012 stamt. Dit is dus tien jaar geleden al ingezet. Ik weet niet hoeveel extra werk dit zou zijn. Ik ben het wel met mevrouw Leijten eens dat het in het licht van het ongevraagde advies bekeken kan worden, want dat ligt er. Maar ik kan niet voorzien wat de gevolgen zullen zijn als we de Raad van State nog een keer om advies vragen. Ik weet uit mijn korte ervaring hier dat het niet per se gebruikelijk is om te doen, maar ik geleid deze vraag gelijk door aan de minister.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Oké. Dan wacht ik wel af wat de minister gaat zeggen.

**Mevrouw Dekker-Abdulaziz (D66):**

Check.

**Mevrouw Rajkowski (VVD):**

In mijn inbreng vertelde ik wat over mijn zorgen over de wildgroei aan overheidsinboxes. Daar maak ik me echt oprecht zorgen over. Je kan dan kijken naar mensen die niet digitaal vaardig zijn of die dat niet willen zijn, maar het is ook gewoon ongelofelijk irritant. Dan kan je helemaal al het overzicht van belangrijke berichten verliezen. Wat vindt mevrouw Dekker van het voorstel om ervoor te zorgen dat notificaties van berichten in ieder geval altijd op MijnOverheid te lezen moeten zijn?

**Mevrouw Dekker-Abdulaziz (D66):**

Ik vind dat eigenlijk best wel lastig. Ik ben het eens met de VVD dat wij niet een situatie moeten krijgen waarin wij 5.000 verschillende inlogs of 5.000 verschillende platforms hebben. Dat is nu buiten de overheid wel het geval. Tegelijkertijd kan ik me voorstellen dat er best wel veel verloopt via MijnOverheid. Ik kan niet overzien of gemeenten heel graag daarmee willen communiceren. Het kan er ook voor zorgen dat we een systeem optuigen dat te groot is om te onderhouden. Ik ben het dus wel eens met de VVD dat we

geen wildgroei moeten hebben. Tegelijkertijd ben ik het er niet helemaal mee eens dat we voor de overheid één digitaal systeem moeten hebben dat alles regelt. Ik ben zo nu en dan wel fan van maatwerk.

**Mevrouw Rajkowski (VVD):**

Ik ben het eens met wat D66 net zegt. 500 of 5.000 inboxes moeten we zeker niet hebben, maar 10 ook niet, eerlijk gezegd. Ik kan me voorstellen ... DUO en UVW hebben eigen inboxes. Volgens mij werken die naar behoren. Maar het zou op z'n minst zo kunnen zijn dat, als er een belangrijk berichtje komt over de hoogte van jouw DUO-studiefinanciering die je komend jaar moet betalen, daar een seintje van komt op MijnOverheid, met: "U heeft een belangrijk bericht van DUO". Dan is er in ieder geval een soort zekerheid. Het voorkomt ook stress over vervelende berichten, want financiële berichten kunnen soms vervelend zijn. Dan kunnen we die stress bij mensen in ieder geval wat reduceren en de kans wat groter maken dat mensen dat zien.

**De voorzitter:**

Wat is uw vraag?

**Mevrouw Rajkowski (VVD):**

Kunnen we het op die manier oplossen, dus niet met die eigen inboxes, maar met dat notificatiedingetje?

**Mevrouw Dekker-Abdulaziz (D66):**

Dat misschien wel, al moet ik wel toegeven dat ik persoonlijk ook MijnOverheid pas heel laat heb geïnstalleerd. Ik krijg dus wel mail van verschillende platforms. Misschien is het wel een oplossing dat op z'n minst de notificatie via MijnOverheid komt. Volgens mij is dat nu al het geval. Ik weet niet wat de gevolgen zijn als we dat nog uitgebreider gaan maken. Maar nu is het ook al zo.

**De voorzitter:**

De laatste spreker van de zijde van de Kamer is mevrouw Van Weerdenburg van de fractie van de Partij voor de Vrijheid. Als zij heeft afgerond, dan ga ik schorsen voor de lunch. Het woord is aan haar.

□

**Mevrouw Van Weerdenburg (PVV):**

Dank u wel, voorzitter. Onze samenleving digitaliseert in hoog tempo. Communicatie via de digitale weg tussen burgers onderling, maar ook tussen burgers en de overheid, is de laatste jaren steeds gebruikelijker geworden. Het wetsvoorstel dat hier vandaag voorligt, voelt dan ook als een onvermijdelijke stap. Naast de al bestaande papieren weg, krijgen burgers en bedrijven nu dan eindelijk officieel het recht om zaken te doen met de overheid via de digitale weg. Dit is wat de PVV betreft een goede zaak, omdat de papieren route voor veel mensen best bewerkelijk is en als belemmering kan worden ervaren. Mevrouw Rajkowski had het hier net ook al over.

De meeste mensen hebben het namelijk ontzettend druk. Tijd is schaars. Een baan, een gezin, het huishouden en een enkeling houdt nog tijd en energie over voor een beetje

sport, ontspanning en sociale interactie. Laten we wel wezen: wie heeft tegenwoordig nog de tijd om, zoals vroeger, uitgebreid de lokale krant te bestuderen om erachter te komen dat de buurman ingrijpende bouwplannen heeft, dan een gemotiveerd bezwaarschrift te schrijven en dat per aangetekende briefpost te versturen naar de gemeente?

Het is er de laatste jaren ook niet makkelijker op geworden. Ik ben benieuwd hoeveel van de collega's hier überhaupt nog postzegels in huis hebben of een brievenbus op loopafstand hebben. Het is geweldig om dit alles digitaal te kunnen regelen, gewoon tussen de bedrijven door. Het webformulier geeft aan welke informatie er nodig is, zodat je niets vergeet, je vult alles in, ondertekent met je DigiD en klaar; het bezwaarschrift is ingediend.

Voorzitter. Het digitaal zakendoen met de overheid is een uitkomst voor velen, maar het moet wel goed geregeld worden. Bij veel overheidsinstellingen zitten er nog aardig wat kuilen in de digitale weg. Haperende webformulieren, overactieve spamfilters en storingen in de onlinebereikbaarheid: er is nog een wereld te winnen, zeker qua gebruiksvriendelijkheid. Mevrouw Leijten zei dat net ook.

Dat is een van de redenen waarom de PVV ongemak voelt bij de ruimte die deze wet biedt aan bestuursorganen om zelf te bepalen hoe berichten moeten worden ingediend. Zoals de Raad van State terecht opmerkte, bestaan er tussen bestuursorganen grote verschillen in de stand van de digitalisering. Burgers en bedrijven moeten vaak eerst detectivewerk verrichten om uit te zoeken welke wijze van indiening bij het betreffende bestuursorgaan wordt voorgeschreven. De Raad van State pleit dan ook voor een zekere mate van standaardisering van het elektronisch verkeer, zodat de burger niet door onvoorziene en onverklaarbare verschillen de weg kwijtraakt. De PVV is het daarmee eens. Kan de minister aangeven in hoeverre zij aan die oproep gehoor gaat geven? De commissie voor Digitale Zaken heeft ook een keer gesproken met de nieuw aangestelde Regeringscommissaris Informatiehuishouding. Die gaf ons mee, toen het ging over de ministeries: je hoeft niet allemaal hetzelfde systeem te hebben om te komen tot een zekere mate van standaardisering. Je kunt ook gewoon dingen afspreken: al onze systemen mogen best verschillend zijn, maar ze moeten wel hier-, hier- en hieraan voldoen. Ziet de minister daarin wellicht ook een oplossing?

Ik wil ook even stilstaan bij de grote groep mensen voor wie de digitale weg niet past, voor wie die een brug te ver is of voor wie die niet intuïtief genoeg is. Dat is namelijk een grotere groep dan nu soms gedacht wordt. Het gaat niet alleen om laaggeletterden, digibeten en ouderen die niet digitaal vaardig genoeg zijn, maar ook om mensen die bijvoorbeeld meer visueel ingesteld zijn, mensen die minder goed georganiseerd zijn, mensen voor wie een papieren brief, met een logo van de gemeente, de RDW of wat dan ook, op een prikbord een betere reminder is dan een notificatie in een berichtenbox. Toevallig ben ik zelf zo iemand, voorzitter. Ik heb weleens een felgekleurd post-itbriefje op m'n smartphone geplakt. Ondanks meerdere notificatieapps werkt dit gewoon het beste voor mij; ik weet niet waarom. Dus nogmaals, hoe zit het met die grote groep mensen die het wel zou kunnen, die wel digitaal vaardig genoeg is, maar toch de voorkeur geeft aan de papieren route? Is daar ook nog ruimte voor?

Voorzitter. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat we zo veel mogelijk mensen meenemen in de onvermijdelijke transitie van papier naar digitaal? Mijns inziens moet die transitie geleidelijk en, nog belangrijker, vrijwillig zijn. Ik sluit me graag aan bij de oproep van de VVD: een baliefunctie moet er altijd zijn en blijven. Behalve voor, plastisch, de baliefunctie zou ik ook pleiten voor een telefoonnummer. Dat is dan altijd nog iets laagdrempeliger. Er zijn mensen die om wat reden dan ook — die zij zelf niet hoeven te motiveren — de voorkeur geven aan de papieren weg. Die mogelijkheid moet, wat mij betreft, gewoon altijd blijven bestaan.

Dank u wel, voorzitter.

**De voorzitter:**

U bedankt. Tot zover de eerste termijn van de Kamer. Ik schors de vergadering tot 13.45 uur voor de lunch. Daarna gaan we luisteren naar de minister.

De algemene beraadslaging wordt geschorst.

De vergadering wordt van 13.01 uur tot 13.46 uur geschorst.