



Universiteit
Leiden
The Netherlands

Digitalisering en de toegankelijkheid van het recht

Drahmann, A.

Citation

Drahmann, A. (2023). Digitalisering en de toegankelijkheid van het recht. *Computerrecht*, 2023(2), 99-100. Retrieved from <https://hdl.handle.net/1887/3677523>

Version: Publisher's Version

License: [Leiden University Non-exclusive license](#)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/3677523>

Note: To cite this publication please use the final published version (if applicable).

Digitalisering en de toegankelijkheid van het recht

Computerrecht 2023/62

Editorial

“Aantal aanvragen voor Noodfonds Energie blijft achter, loket langer geopend”, kopte de NOS begin maart.² Het Tijdelijk Noodfonds Energie bestaat om te helpen voorkomen dat mensen energieschulden opbouwen. Het Noodfonds is er voor huishoudens met een hoge energierekening en een laag inkomen. Het Noodfonds is een private stichting en een initiatief van SchuldenlabNL, de Nederlandse Schuldhulproute en energieleveranciers Eneco, Essent, Greenchoice en Vattenfall. De Rijksoverheid ondersteunt het Noodfonds met een subsidie van maximaal € 50 miljoen.³ Volgens onderzoeksbureau ABF Research zouden ca. 300.000 huishoudens in aanmerking komen voor een bijdrage uit het fonds maar hadden in maart nog slechts 27.000 huishoudens een aanvraag ingediend.⁴ Dat is dus nog geen 10%. Het is zorgwekkend als een fonds dat bedoeld is om kwetsbare burgers te helpen, de doelgroep niet bereikt. Daarom is het van belang na te gaan waarom er zo weinig aanvragen zijn ingediend.

In dit geval lijkt digitalisering een belangrijke oorzaak voor het lage aantal aanvragen. Aanvragen konden namelijk alleen digitaal worden gedaan en dan ook nog alleen via een app. Voor het kunnen doen van een aanvraag moest de burger beschikken over een e-mailadres, DigiD en een smartphone. Lang niet alle ouderen hebben echter een e-mailadres of DigiD. Bovendien werkte de app alleen op smartphones met een besturingssysteem van na 2019 (Android 10 of iOS 12.4). Juist mensen die in armoede leven hebben soms geen smartphone of een oudere smartphone. Ook zij konden dus geen aanvraag indienen.⁵ Inmiddels heeft het Noodfonds aangegeven dat er ook een desktopversie van het aanvraagformulier komt en dat het loket een maand langer open blijft. Daarmee lijkt het probleem voor dit Noodfonds opgelost, maar het is zinvol om stil te staan bij de vraag hoe dit heeft kunnen gebeuren. Was het team dat de aanvraagmethode heeft ontwikkeld wel voldoende divers? En als het team bestond uit jonge, hoogopgeleide, digitaal vaardige mensen, hebben zij zich voldoende verplaatst in de doelgroep of is dit een blinde vlek geweest? Is gebruikgemaakt van consultatiemogelijkheden om belangenorganisaties (zoals de Ouderenbond) te betrekken bij de totstandkoming van het aanvraagformulier?

De WRR heeft in 2017 al aandacht gevraagd voor het ‘doenvermogen’ van de burger. De samenleving stelt vaak te hoge eisen aan de zelfredzaamheid van burgers.⁶ Ook de Nationale ombudsman heeft in 2019 gewezen op het belang van gebruiksvriendelijkheid van digitale formulieren⁷ en recentelijk heeft het Sociaal Cultureel Planbureau gewaarschuwd voor hardnekkige structurele ongelijkheid tussen verschillende sociale klassen. De voortschrijdende digitalisering kan leiden tot een ‘digitale kloof’, die de sociale ongelijkheid versterkt.⁸

Het voorbeeld van het Noodfonds laat zien dat dit realistisch burgerperspectief nog altijd een aandachtspunt is voor zowel de publieke als private sector. Juist als kwetsbare huishoudens de doelgroep zijn, had hier expliciet rekening mee moeten worden gehouden in de vormge-

1 Annemarie Drahmman is universitair hoofddocent aan de afdeling staats- en bestuursrecht van de universiteit Leiden en redacteur van het blad.

2 <https://nos.nl/artikel/2465816-aantal-aanvragen-voor-noodfonds-energie-blijft-achter-loket-langer-open>.

3 De hoogte van de subsidie is gelijk aan het geld dat de energieleveranciers en andere bedrijven in het Noodfonds stoppen. De doelgroep van het Noodfonds zijn dus kwetsbare, arme huishoudens.

4 <https://nos.nl/artikel/2462976-klachten-over-ingewikkelde-aanvraag-noodfonds-energie-echt-aanfluiting>.

5 Zie naast de twee eerder genoemde NOS-berichten ook

<https://eenvandaag.avrotros.nl/item/noodfonds-energie-aanvragen-is-te-ingewikkeld-zelfs-voor-bewindvoerders-wil-je-wel-dat-mensen-hier-gebruik-van-maken/>.

6 Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, ‘Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid’, Den Haag 2017.

7 Nationale ombudsman, *Houd het simpel*, rapportnummer 2019/046.

8 Sociaal Cultureel Planbureau, *Eigentijdse ongelijkheid*, Den Haag 2023.

ving van het aanvraagproces. De laatste jaren heeft het burgerperspectief meer aandacht gekregen in het Nederlandse bestuursrecht. De overheid zou moeten trachten minder bureaucratisch en meer responsief te zijn.⁹ Vaak wordt gedacht dat digitalisering een uitkomst kan zijn om de communicatie tussen overheid en burger te vergemakkelijken, maar Kerssies en Wijngaards hebben hier in 2022 terecht kanttekeningen bij geplaatst. Zij wijzen erop dat maar liefst 2,5 miljoen Nederlanders als digibeet kunnen worden gekwalificeerd en dat ongeveer 4 miljoen Nederlanders onvoldoende digitale en bureaucratische vaardigheden hebben om zelfstandig digitaal zaken te kunnen doen met de overheid. Het volledig digitaal communiceren met de overheid gaat hen dan ook – zeker voor burgers die in kwetsbare omstandigheden verkeren en digitaal minder zelfredzaam zijn – een brug te ver.¹⁰

Op dit moment is er bij de Eerste Kamer het wetsvoorstel Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer aanhangig die de regels rondom digitale communicatie tussen overheid en burger moet moderniseren. Interessant is in dit verband de voorstelde tekst voor artikel 2:1 lid 1 Algemene wet bestuursrecht (Awb): “*Een bestuursorgaan draagt zorg voor passende ondersteuning bij het verkeer met dat bestuursorgaan.*”¹¹ Volgens Claessens zou de overheid nog een stap verder kunnen gaan en moeten overwegen een algemeen recht op toegang tot de overheid in de wet te verankeren en tevens als een wettelijke zorgplicht voor de overheid te formuleren.¹²

Ten slotte is vermeldenswaardig dat het College van de Rechten van de Mens erop wijst dat digitalisering verschillende mensenrechten kan raken. Ook zij wijzen erop dat digitalisering inclusie kan vergroten (bijvoorbeeld als mensen met een fysieke beperking gemakkelijker online zaken kunnen regelen), maar ook drempelverhogend kan werken en zo inclusie juist kan verminderen.¹³

De casus van het Noodfonds laat zien dat er nog werk aan de winkel is en dat als gekozen wordt voor digitalisering, het burgerperspectief niet uit het oog moet worden verloren. De casus laat bovendien zien dat voldoende rekening houden met het doenvermogen van de burger niet alleen aandachtspunt is voor de overheid maar ook voor het bedrijfsleven en private initiatieven.

9 Zie bijv. M. Scheltema, ‘De responsieve rechtsstaat: het burgerperspectief’, *NTB* 2019/24, M. Scheltema, ‘Digitalisering vanuit burgerperspectief’, *NTB* 2021/104, en L.J.A. Damen, *Is de burger triple A: alert, argwanend, assertief of raakt hij lost in translation?*, VAR-reeks 160.

10 B. Kerssies & M. Wijngaards, ‘Alleen nog digitaal communiceren met de overheid: uitkomst of utopie? Een paar kanttekeningen’, *NJB* 2022/2547.

11 *Kamerstukken I* 2021/22, 35261, nr. A.

12 M. Claessens, ‘Het (on)nut van een recht op toegang tot de overheid als nieuw algemeen beginsel van behoorlijk bestuur’, *NTB* 2021/105.

13 Andere relevante mensenrechten die het CvdM noemt zijn o.a. het verbod op discriminatie, de vrijheid van meningsuiting en het recht op privacy (<https://www.mensenrechten.nl/themas/digitalisering>).