

## OPEN BRIEF

Aan: De Belastingdienst Leeuwarden  
De Sociale Verzekerings Bank  
UWV Noord  
Werkplein AMR Fryslan  
De Friese gemeenten.

Betreft: informatie op papier

Leeuwarden, 7 januari 2016.

Geachte M.,

We doen een dringend beroep op u om dit nieuwe jaar in te gaan met het voornemen om directer en eenvoudiger met uw klanten om te gaan. U zou er veel mensen een groot plezier mee doen en hen het gevoel geven dat ze als persoon er nog toe doen!

De afgelopen jaren is contactlegging door burgers met instanties en gemeenten er niet eenvoudiger op geworden. Rechtstreekse contacten met medewerkers zijn vaak niet mogelijk: de burger belandt in een 'systeem'-wereld van call-centra, doorverbindingen, cijfercodes, terugbelverzoeken en nummertrek-balies.

Informatie krijg je ook niet zomaar. Er wordt steeds meer volstaan met beperkte, algemene informatie die niet altijd uitblinkt in begrijpelijkheid. Voor toelichting, specificaties en berekeningen moet de burger zelf aan de bel trekken. En veel informatie gaat over de plichten en regels, weinig over je rechten. Wat vooral kenmerkend is voor deze communicatie en informatieverstrekking: dat gebeurt zo veel mogelijk digitaal.

Er wordt van uit gegaan dat de burger zelfredzaam is, de weg weet, voor zichzelf kan opkomen en in het bezit is van een computer en smartphone. Die ideale burger bestaat inderdaad. Maar er zijn ook nog veel mensen die niet beantwoorden aan dit stereotiepe beeld van de redzame en calculerende burger. Deze personen raken verstrikt in de procedures en dreigen ontmoedigd af te haken. De vrijwillige en professionele hulpverleners in Fryslân hebben hier dag in dag uit mee te maken. Zij geven solidaire steun, maar willen niet de zoveelste afhankelijkheid creëren en er graag op rekenen dat u een handje meehelpt om dit te voorkomen.

Wilt u bekijken of het mogelijk is om klanten - op hun verzoek - ook papieren informatie toe te sturen en niet te volstaan met de digitale vorm? En wilt u daarbij zelf de cliënt vragen hoe deze de informatie aangeleverd wil krijgen en het initiatief daarvoor niet neerleggen bij de klant?

U zou al uw klanten per post een vragenformuliertje toe kunnen sturen met deze vraag (en wellicht meer vragen over wat de klant vindt van uw dienstverlening), samen met een envelop met antwoordnummer. Misschien ouwerwets, maar wel klantvriendelijk.

Een recent voorbeeld van hoe het niet moet was de aankondiging van de Belastingdienst dat er geen blauwe envelop meer verstuurd zou worden, aangifte moest digitaal gebeuren. Na massaal protest werd alsnog de papieren mogelijkheid geboden. Maar daarvoor moet de klant wel zelf bellen naar de Belastingdienst om dat te regelen....

De verleiding is groot om als organisatie de eigen werkprocessen en procedures als uitgangspunt te nemen voor het beleid en de uitvoering. Maar is het niet zo dat die werkprocessen en procedures, uw organisatie, uiteindelijk bedoeld zijn voor de burger? En dat de burger uitgangspunt zou moeten zijn voor uw dienstverlening?

We willen hierover graag met u meedenken.

Digitale informatie: een groot goed. Het is fijn dat we computers en slimme telefoontjes hebben gekregen. Maar het zijn hulpmiddelen voor communicatie en informatie die niet bedoeld zijn om mensen uit te sluiten. In de toekomst zal wellicht iedereen voor de digitale vorm kunnen kiezen. Maar zover is het nu nog niet. Het zou fijn zijn als u daarom ook de papieren vorm blijft hanteren. En dat u zich steeds realiseert dat veel mensen zichzelf toch niet zo goed kunnen redden en dat u daarom hen een steun in de rug kunt geven.

We rekenen er op dat u deze brief ter harte wilt nemen!

Een reactie stellen we zeer op prijs.

Met vriendelijke groet,

Nanne de Jong,  
Coördinator.