



Opdrachtgever

SVB

Opdrachtnemer

SVB / De Argumentenfabriek

Onderzoek

De Burgerpolis: zicht op zekerheid

Startdatum – 1 januari 2009

Einddatum – 1 november 2009

Categorie

Werkwijze en dienstverlening

De Burgerpolis: zicht op zekerheid

Doel en vraagstelling

Ontwerp een instrument dat de communicatie tussen burger en overheid over de sociale zekerheid verbetert.

Conclusie

De burgerpolis biedt burgers diensten om beter inzicht te krijgen op hun sociale zekerheidssituatie. Dat gebeurt door persoonsgebonden informatie te bieden via informatiediensten die inzicht bieden in wat de overheid voor burgers regelt of faciliteert, wat de overheid aan anderen voorschrijft, bijv. aan sociale partners en wat burgers zelf moeten of kunnen regelen. Onder begeleiding van de Argumentenfabriek heeft een denktank dit uitgewerkt in een kaartenboek met vier kaarten:

- trendskaart
- visiekaart
- dienst-, doelgroep en formulekaart
- realisatiekaart

Link naar bestand

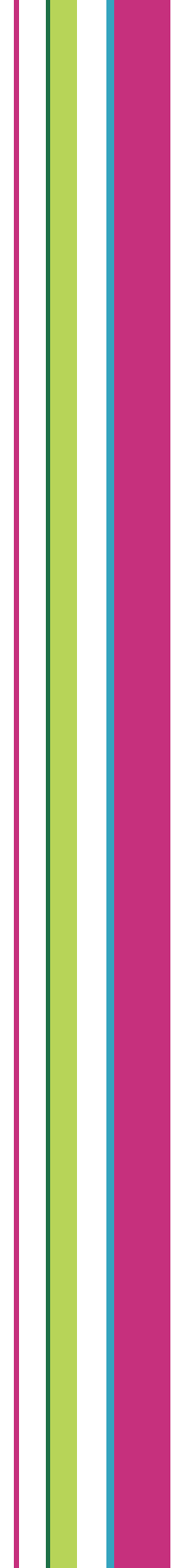
<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/nkoyl9zp>

DE BURGLER POLIS

Zicht op zekerheid



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank



De Burgerpolis: zicht op zekerheid	6
Inleiding	8
Trendskaart	12
Visiekaart	14
Dienst-, doelgroep- en formulekaart	16
Realisatiekaart	18

De Burgerpolis: zicht op zekerheid

Is het een gemeenschappelijk informatiecentrum, een statusoverzicht, of een nieuw sociaal contract tussen burger en overheid? De in 2004 door de SVB gelanceerde Burgerpolis is het allemaal. De Burgerpolis staat garant voor meer transparantie, in lijn met de ontwikkeling dat de burger in de toekomst ook meer te kiezen zal krijgen in de sociale zekerheid.

Behoefte aan transparantie

Tegenover het mensenrecht op zorg en sociale zekerheid staat de plicht om zorg te dragen. De ene burger zorgt voor de ander in de wetenschap dat er ook voor hem wordt gezorgd door andere burgers. Deze relatie tussen burgers wordt vormgegeven door de overheid. De staat heeft hiervoor wetten, regelingen en organisaties in het leven geroepen.

Dit gebeurt op verschillende manieren:

- De overheid voert zelf regelingen uit, zoals de volksverzekeringen (AOW, AKW, AWBZ).
- De overheid schrijft regels voor in het maatschappelijk verkeer. Denk bijvoorbeeld aan pensioenen. De uitvoering daarvan ligt zowel bij overheidsinstanties als bij externe partijen.
- De overheid stimuleert en faciliteert bepaalde maatschappelijke situaties, door bijvoorbeeld belastingmaatregelen, kinderopvangtoeslag of het mantelzorgcompliment.
- En tot slot is er ook nog de overheid die vindt dat burgers zelf hun verantwoordelijkheid hebben.

Deze veelheid aan regelingen zorgt ervoor dat veel mensen het zicht op de vormgeving zijn kwijtgeraakt. We hebben het dan over de kloof tussen de burger en de overheid, of het gebrek aan vertrouwen van mensen in de overheid. Bovendien is er een overgang van verzorgingsstaat naar 'participatiemaatschappij'. Een verandering die een verschuiving betekent van inkomensbescherming en zorg naar onderwijs en maatschappelijke participatie. Ook de ontwikkeling naar meer keuzemogelijkheden lijkt zich door te zetten. De behoefte aan transparantie wordt daardoor alleen maar groter. Kortom, mensen willen graag zicht op zekerheid.

Nieuwe ontwikkelingen

Vijf jaar na de lancering van de Burgerpolis zijn er nieuwe ontwikkelingen die bijdragen aan de realisatie van de Burgerpolisgedachte en ook in de behoefte aan transparantie voorzien. Zoals 'Overheid geeft Antwoord', een informatiecentrum van de overheid als aanvulling op de algemene overheidsinformatie van Postbus 51. Het Pensioenregister, dat vanaf 1 januari 2011 de burger inzicht geeft in zijn pensioenaanspraken. Diverse portals die de burger 'checklists' bieden en toegang tot de relevante overheids-

organisaties bij bepaalde levensgebeurtenissen. De portals zijn een initiatief van de Manifestgroep maar worden inmiddels breder ondersteund. Tot slot is er de berichtenbox van mijnoverheid.nl, waardoor burgers met verschillende overheidsorganisaties kunnen communiceren.

De agenda

De Burgerpolis haakt in op de behoefte aan transparantie. Aan gepersonaliseerde en persoonsgebonden informatie, aan gevalideerde gegevens die inzicht geven in de eigen situatie. Deze informatie biedt handvatten bij het omgaan met zaken waarmee iedereen vroeg of laat wordt geconfronteerd. Maar er is ook behoefte aan informatie over 'defaults'. Wat gebeurt er als ik niets doe? Is de zekerheid die ik opgebouwd heb in alle redelijkheid voldoende? Hoe doen andere mensen het? Daarnaast moet de overheid informatie verstrekken omdat regelgeving verandert. Want natuurlijk willen burgers weten wat die regels voor hen betekenen. Denk bijvoorbeeld aan het nabestaandenpensioen voor personen geboren na 1950, de AOW-toeslag en het nabestaandenpensioen op risicobasis in de tweede pijler. Tot slot heeft de burger behoefte aan informatie waarvan hij weet dat het van de verantwoordelijke partij of overheidsorganisatie komt en dus betrouwbaar is.

Toegang tot recht op zekerheid

De Burgerpolis moet zijn naam eer aan gaan doen. Dit informatiecentrum, kwaliteitshandvest, statusoverzicht, verbindingsorgaan en bindend contract in één is voor burgers een akte van zekerheid. Die niet alleen zicht biedt op sociale zekerheid, maar ook toegang tot het recht op die zekerheid. Het is wel een akte in wording: we beginnen met het verstrekken van gegevens via bestaande informatiekanalen. Een eerste stap is het aansluiten van meer overheidsinstanties op mijnoverheid.nl. Uiteindelijk is het doel niet één overheidsloket, laat staan één allesbevattende website of bestand. Het doel is een voor iedereen toegankelijk recht op zekerheid. De Burgerpolis geeft dat zicht op zekerheid.

Erry Stoové

Voorzitter Raad van Bestuur
Sociale Verzekeringsbank

Inleiding

'Ontwerp een instrument dat de communicatie tussen burger en overheid over de sociale zekerheid verbetert', zo luidde de opdracht die ten grondslag ligt aan dit kaartenboek. Op initiatief van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en onder begeleiding van De Argumentenfabriek heeft een denktank nagedacht over de Burgerpolis, een voorziening die burgers in staat stelt hun sociale zekerheidspositie te overzien en zodoende zelfredzamer te worden. Dankzij de Burgerpolis weten burgers beter wat er voor hen is geregeld, waar zij zelf verantwoordelijk voor zijn en wat zij zelf moeten of kunnen regelen.

Om het idee van de Burgerpolis verder uit te werken en te concretiseren formeerde De Argumentenfabriek op verzoek van de SVB in 2009 een denktank. Twaalf deskundigen bogen zich over de vraag hoe de Burgerpolis eruit zou kunnen zien. Zij zijn de Burgerpolis als het ware gaan bouwen. Dat deden ze met uiteenlopende achtergronden, van sociale zekerheid, openbaar bestuur en dienstverlening tot ict en burgerbelangen.

Proces

In de periode juni tot en met september 2009 kwam de denktank zes keer bij elkaar. De Argumentenfabriek heeft dit denkwerk begeleid en uitgewerkt. Aan de hand van een gestructureerde methodiek werd het idee van de Burgerpolis stapsgewijs ontwikkeld tot een concreet dienstenpakket. Het denkwerk van de denktank is in voorliggend kaartenboek uitgewerkt op een viertal kaarten:

- Trendskaart;
- Visiekaart;
- Dienst-, doelgroep- en formulekaart;
- Realisatiekaart.

De denktank heeft de huidige wet- en regelgeving als uitgangspunt genomen. Verder koos de denktank voor een brede definitie van het begrip 'sociale zekerheid', inclusief bijvoorbeeld huur- en zorgtoeslag, scholing en participatie. Ook is bepaald dat gebruikers geen rechten kunnen ontleen aan verkregen informatie uit de Burgerpolis. De achterliggende organisaties zijn zelf (juridisch) verantwoordelijk voor de verstrekte gegevens.

Denkwerk in vier stappen

Allereerst is vastgesteld met welke trends en factoren rekening moet worden gehouden bij het ontwerpen van de Burgerpolis. Met andere woorden: hoe ziet de wereld eruit waarin deze voorziening gerealiseerd moet worden en wat gebeurt er in die wereld? In de tweede plaats bepaalde de denktank hoe de Burgerpolis op deze trends en factoren zou moeten inspelen. Dit resulteerde in de visie. De Trendskaart en de Visiekaart laten samen zien waarom een Burgerpolis nodig is. Ze bieden als het ware de legitimering voor de Burgerpolis.

In de derde stap is bepaald aan wie de Burgerpolis, welk dienstenpakket zou kunnen aanbieden. De besproken vragen in dat kader waren: wat zijn de diensten, wie zijn de gebruikers (doelgroepen), en volgens welke formule worden de diensten aangeboden? Tot slot formuleerde de denktank uitgangspunten voor de realisatie van de Burgerpolis.

Uitkomsten

Voor de Burgerpolis ziet de denktank twee doelgroepen: burgers en maatschappelijke organisaties. De diensten voor burgers vormen het primaire aandachtsgebied.

Diensten voor burgers

De Burgerpolis biedt burgers diverse diensten om beter zicht te krijgen op hun sociale zekerheidssituatie. Dat kan gaan om informatie over wets- en beleidswijzigingen en de persoonlijke gevolgen hiervan voor een burger. De Burgerpolis biedt bijvoorbeeld ook een persoonsgebonden overzicht van alles wat een burger moeten regelen en uitzoeken bij een bepaalde gebeurtenis in het persoonlijk leven, zoals een huwelijk of een geboorte. De Burgerpolis is een hulpmiddel voor burgers die zich één uur per jaar in hun sociale-zekerheidsituatie verdiepen.

De Burgerpolis onderscheidt zich door voornamelijk persoonsgebonden informatie te bieden. Dit vereist dat organisaties die de persoonsgegevens beheren deze data moeten vrijgeven. Door de verschillende gegevens naast elkaar te presenteren kan de Burgerpolis een compleet overzicht geven van de socialezekerheidssituatie van individuen. Het idee daarbij is dat burgers de informatie opvragen en dat de beheerders van de gegevens – bijvoorbeeld de SVB - deze verstrekken. De Burgerpolis fungeert als doorgeefluik. Gegevens worden niet opgeslagen in de Burgerpolis.

Diensten die betrekking hebben op het vergroten van het persoonlijke inzicht van burgers in hun sociale zekerheid, vormen het basispakket van de Burgerpolis. Het zijn informatiediensten die inzicht bieden in wat de overheid voor burgers regelt of faciliteert, wat de overheid aan anderen voorschrijft, bijvoorbeeld aan sociale partners en wat burgers zelf moeten of kunnen regelen.

Naast een basispakket kent de Burgerpolis een 'pluspakket'. Hiermee laten burgers zich niet alleen informeren, maar kunnen zij desgewenst een actievere rol spelen. De Burgerpolis stelt hen bijvoorbeeld in staat in contact te komen met andere burgers om ervaringen rondom sociale zekerheid uit te wisselen.

Diensten voor maatschappelijke organisaties

De Burgerpolis is ook relevant voor organisaties die betrokken zijn bij de ontwikkeling en uitvoering van de sociale zekerheid, zoals overheden en uitvoeringsorganisaties. In het denkproces zijn deze aangeduid als 'maatschappelijke organisaties'. De Burgerpolis verstrekt aan hen geen persoonsgegevens. De meerwaarde van de Burgerpolis voor maatschappelijke organisaties betreft onder meer informatie over 'klikgedrag' van burgers. Daarnaast heeft de voorziening (in potentie) een enorm bereik, namelijk iedereen met een relatie met de Nederlands overheid. Dit biedt organisaties bijvoorbeeld de mogelijkheid informatie met burgers te communiceren.

Het is van belang dat maatschappelijke organisaties niet zomaar toegang krijgen tot persoonlijke gegevens in de Burgerpolis, anders dan de gegevens die zij zelf beheren. Burgers bepalen welke organisaties welke gegevens mogen inzien.

Keuzes

Gedurende de zes denksessies is door de denktank een groot aantal keuzes gemaakt. Welke trends zijn relevant? Wat moet de Burgerpolis met de trends? Welke diensten en doelgroepen passen daarbij en tot slot, op welke manier kunnen deze diensten daadwerkelijk gerealiseerd en aangeboden worden? Antwoorden op deze en andere vragen zijn weergegeven in dit kaartenboek.

Er zijn tijdens de ontwikkeling ook vraagstukken aan bod gekomen, die in dit stadium nog niet te beantwoorden zijn. Duidelijk is dat de Burgerpolis zoals hier ingevuld nog complexe vragen kan verwachten, bijvoorbeeld rond het eigendomsvraagstuk en de (on)mogelijkheden van ict-voorzieningen binnen en buiten de overheid.

Realisatie

Welke stappen zijn nodig om een dergelijk veelomvattend concept daadwerkelijk te ontwikkelen? En welke partijen kunnen en moeten daarin een rol hebben?

De denktank heeft nagedacht over een tijdpad voor realisatie van de Burgerpolis. Drie organen kunnen daarin een rol spelen:

- een raad van inspiratie;
- een coalitie van welwillenden;
- diverse projectgroepen.

De raad van inspiratie bestaat uit invloedrijke personen uit bijvoorbeeld wetenschap, maatschappelijke organisaties en openbaar bestuur. De raad bewaakt het gedachtegoed van de Burgerpolis, agendeert volgende stappen in de realisatie en bewaakt of het benodigde netwerk en het draagvlak in stand worden gehouden. Dit stelt de raad eveneens in staat successen te definiëren en te vieren.

De coalitie van welwillenden bestaat uit vertegenwoordigers van elke (overheids)organisatie die vanuit zijn verantwoordelijkheid kan bijdragen aan de doelstelling van de Burgerpolis. Het zijn organisaties die zelf belang hebben bij de Burgerpolis. Het zijn ook deze organisaties die de (opstart)financiering voor hun rekening nemen.

Essentieel is dat geen van deze organen formeel deel uitmaakt van een bestaande organisatie en dat zij onafhankelijk kunnen opereren. De raad, de coalitie en de projectgroepen zijn echter wel afhankelijk van elkaar.

De denktank is voorstander van een stapsgewijze, organische ontwikkeling van de Burgerpolis waarin diverse projectgroepen, organisaties en gelegenheidscoalities concrete stappen realiseren. Het is daarbij van groot belang dat overheidsorganisaties, particuliere initiatieven, maatschappelijke organisaties en ondernemingen gaan samenwerken en aansluiten bij bestaande initiatieven.

Alle betrokken organisaties dragen bij vanuit hun eigen verantwoordelijkheden en mogelijkheden. Op basis van voortschrijdend inzicht krijgt de Burgerpolis vorm, en biedt deze burgers zicht op zekerheid.

Deelnemers aan de denktank:

Luc Boss, coördinator dienstverlening SVB

Rens de Groot, voorzitter Raad van Toezicht Calibris, KBB voor Zorg, Welzijn en Sport

Marije Hulshof, directeur Consumentenautoriteit/voorzitter Raad van Toezicht ConsuWijzer

Tom Koppelman, manager marketing APG

Martin van der Krogt, voorzitter SVB Adviesraad WWB

Paul Nijhof, CEO Wehkamp.nl

Kick van der Pol, voorzitter Boaborea

Marjolein Quené, adviseur strategie SVB

Chris Sigaloff, vicevoorzitter Kennisland

Erry Stoové, voorzitter Raad van Bestuur SVB

Jan de Vuijst, hoogleraar Informatiewetenschap en bestuursadviseur

Menno van Zaanen, universitair docent Universiteit van Tilburg

Begeleiding:

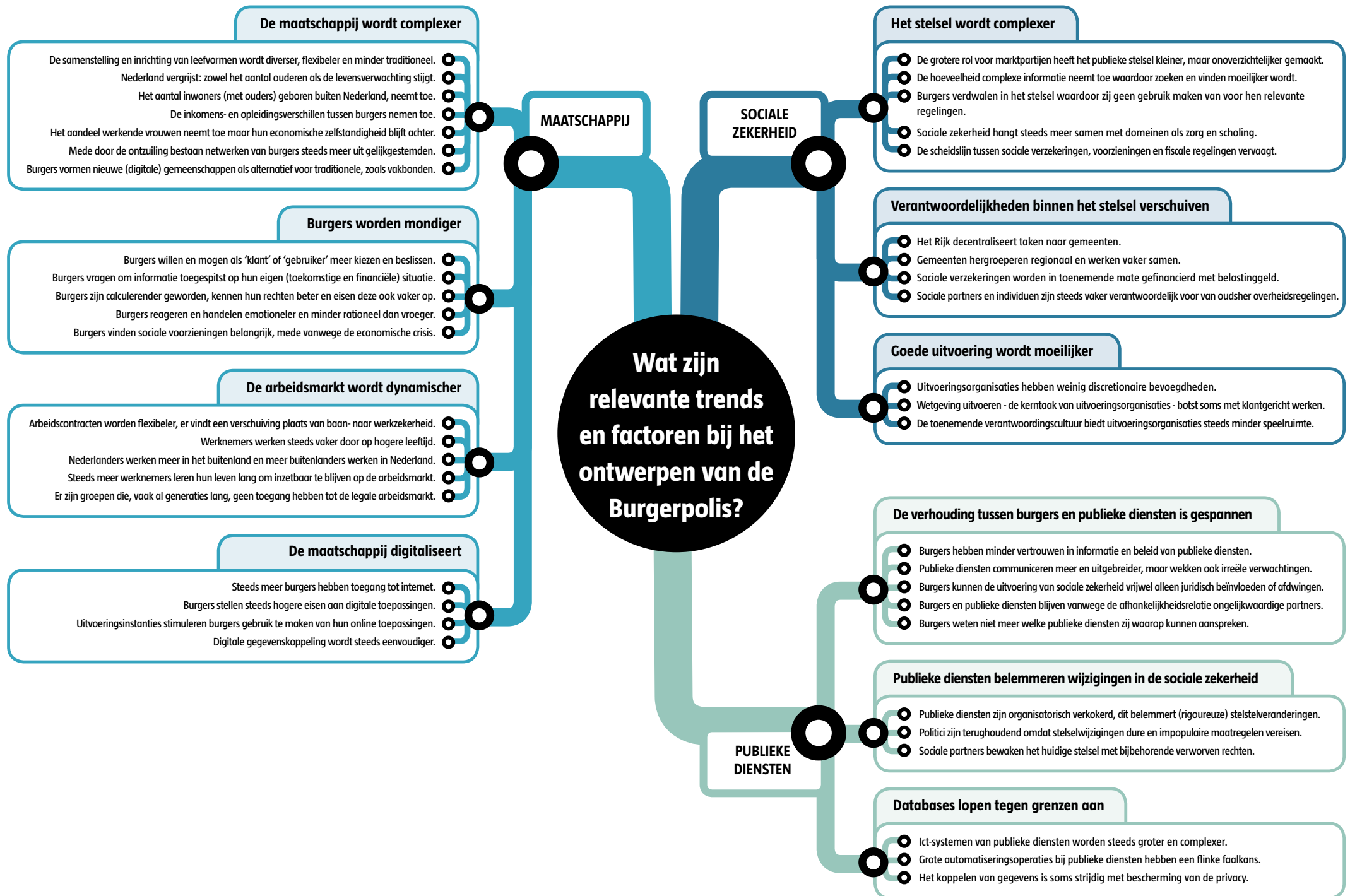
Daniël Coenen, junior kaartenmaker De Argumentenfabriek

Maike de Vries, senior kaartenmaker De Argumentenfabriek

TOELICHTING

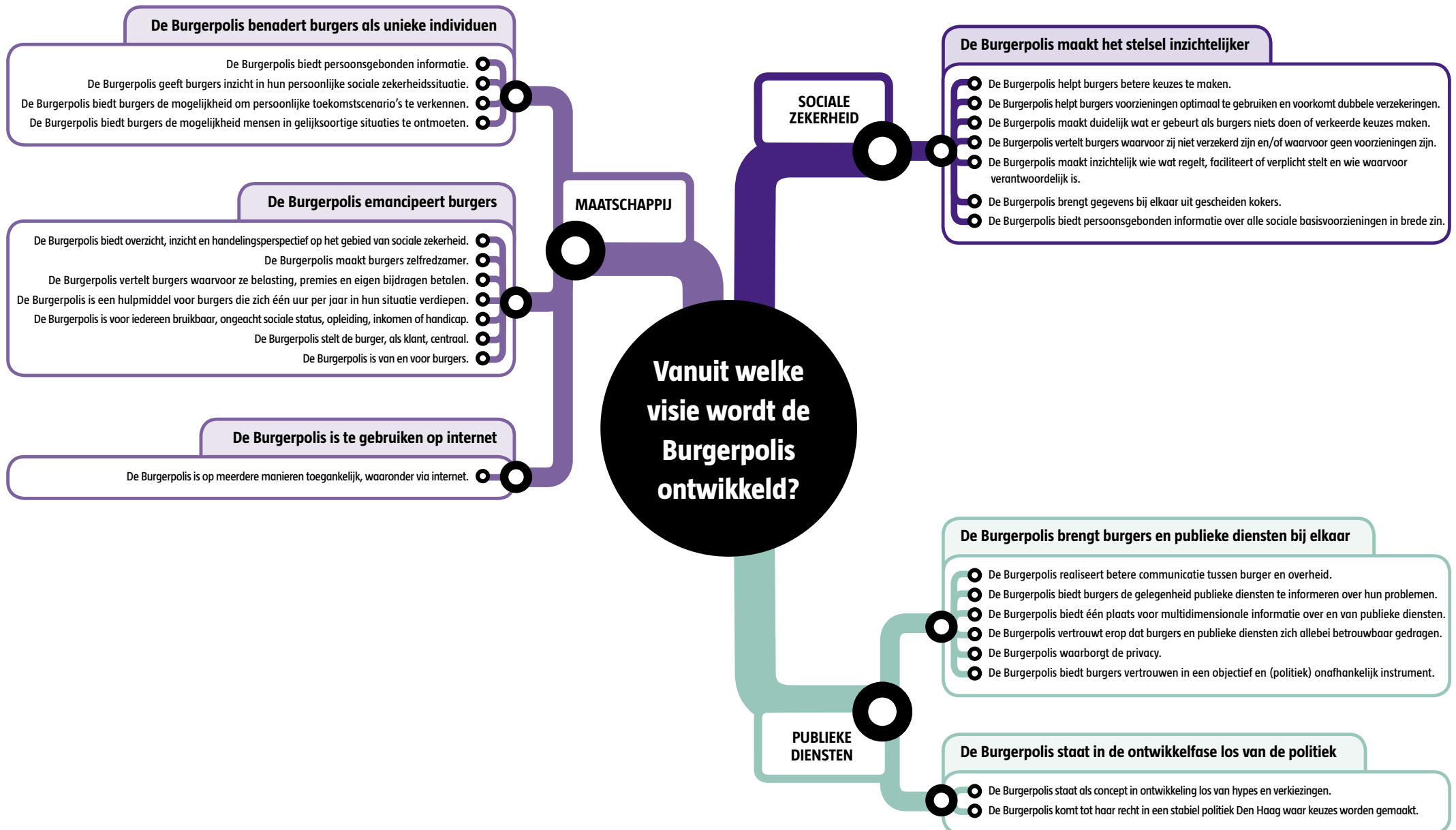
Wat zijn relevante trends en factoren bij het ontwerpen van de Burgerpolis?

Om te bepalen welke rol de Burgerpolis moet gaan spelen, is allereerst vastgesteld in welke wereld de Burgerpolis zich bevindt. Trends en factoren in de maatschappij, de sociale zekerheid en bij publieke diensten zijn daarbij van belang. Dit is het speelveld van de Burgerpolis.



Vanuit welke visie wordt de Burgerpolis ontwikkeld?

Na vaststelling van trends en factoren die relevant zijn bij het ontwerpen van de Burgerpolis, is bepaald hoe hierop moet worden ingespeeld. Het sociale zekerheidsstelsel wordt complexer; de Burgerpolis biedt zicht op zekerheid. Deze kaart vormt samen met de Trendskaart de legitimering van de Burgerpolis. Zij onderstrepen de noodzaak van de Burgerpolis.



VISIEKAART

TOELICHTING

Welke diensten biedt de Burgerpolis aan, aan wie en op welke manier?

Wat gaat de Burgerpolis concreet aanbieden om de visie te realiseren? Welke doelgroepen worden daarmee bediend en hoe worden de diensten aangeboden? Deze strategische keuzes geven concreet invulling aan de visie en vormen de essentie van de Burgerpolis.



Wat zijn de uitgangspunten bij het realiseren van de Burgerpolis?

Op papier staat de Burgerpolis. Een instrument dat de communicatie tussen burger en overheid over de sociale zekerheid verbetert. Een abstract idee is uitgewerkt tot een concreet dienstenpakket. Hoe kan de Burgerpolis worden gerealiseerd?



Dit is een uitgave van de Sociale Verzekeringsbank
in samenwerking met De Argumentenfabriek.

Voor meer informatie:

Postbus 1100
1180 BH Amstelveen
telefoon (020) 656 48 24
e-mail communicatie@svb.nl

www.burgerpolis.nl

Druk
Onkenhout Groep

© SVB november 2009

 **De ArgumentenFabriek**

Niets uit deze uitgave mag worden
verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt
zonder voorafgaande toestemming van
de uitgever.

 **Mixed Sources**
Productgroep uit goed beheerde bossen
en andere gecontroleerde bronnen
www.fsc.org Cert.no. CU-COC-809233
© 1996 Forest Stewardship Council