

85 procent burgers vindt stelsel niet transparant

Zicht op zekerheid met de Burgerpolis

Marjolein Quené en Corné Versluis

Door het woud aan regelingen en verschillende uitvoeringsinstanties is het stelsel van de sociale zekerheid niet transparant voor de burger. De Burgerpolis wil daar verandering in brengen door de burger meer inzicht te geven in het stelsel van de sociale zekerheid en vooral in de persoonlijke situatie.

Het idee voor een Burgerpolis bestaat al een tijdje. In 2004 stond de eerste jaarlijkse conferentie van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) in het teken van de Burgerpolis. Daarbij gaf de SVB een boekje uit met de titel 'De sociale zekerheid als Burgerpolis'. Toen al werd geconstateerd dat het gebrek aan transparantie in de sociale zekerheid een probleem was dat serieus moest worden genomen.

Het is van belang dat het stelsel van de sociale zekerheid weer begrijpelijk én inzichtelijk wordt. Met dit in het achterhoofd werd het idee voor de Burgerpolis geboren: een overzicht dat per levensfase inzichtelijk maakt wat iemands rechten en plichten zijn op het gebied van de sociale zekerheid.

Maar alleen inzicht bieden is niet voldoende. Als de overheid de kloof wil slechten tussen burger en politiek dan zal echt vanuit de burger gedacht moeten worden en niet voor of over hem. Waarom heeft de individuele burger zo weinig te zeggen over zijn persoonlijke gegevens? Met de Burgerpolis moet tweerichtingsverkeer op gang komen. De overheid levert persoonsgerichte informatie die ze over de burger heeft en de burger moet de mogelijkheid hebben die informatie te corrigeren. Dat geeft inzicht en transparantie.

Welwillenden 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



De Burgerpolis in 10 punten

1. Beantwoordt een probleem, namelijk: het gebrek aan transparantie voor de burger
2. Geeft persoonsgebonden en gepersonaliseerde informatie
3. Vanuit het perspectief van de individuele burger
4. Bereikbaar op initiatief van de burger
5. Slaat geen extra gegevens op van de burger
6. Maakt tweerichtingsverkeer mogelijk:
 - informatie over veranderende wetgeving
 - correcties door de burger
7. Maakt verantwoordelijkheden inzichtelijk:
 - wat doet de overheid?
 - wat doen de sociale partners en werkgever?
 - wat faciliteert de overheid?
 - wat moet de burger zelf doen?
8. Samenwerkende organisaties achter de Burgerpolis stellen persoonsgegevens beschikbaar
9. Sluit aan bij bestaande initiatieven
10. Gaat over de sociale zekerheid in brede zin

bouwen. Dat deden ze met uiteenlopende achtergronden, van sociale zekerheid, openbaar bestuur en dienstverlening tot ICT en burgerbelangen. De uitkomsten van de denktank zijn opgetekend in het Burgerpolisboek.¹ Het boekje werd op de afgelopen jaarlijkse SVB-conferentie gepresenteerd en aan de toen nog missionaire staatssecretaris Klijnsma (SZW) aangeboden.

Vlak na de conferentie is de Raad van Inspiratie in het leven geroepen. In deze raad hebben invloedrijke personen uit de wetenschap, maatschappelijke organisaties en openbaar bestuur zich geïnteresseerd om het gedachtegoed van de Burgerpolis uit te dragen en verder te ontwikkelen.

Van groot belang zal in de praktijk zijn hoeveel partners er gevonden worden die de Burgerpolis niet alleen een warm hart toedragen, maar daadwerkelijk meebouwen aan de ontwikkeling ervan. Deze partners worden nu verenigd in de Coalitie van Welwillenden. De coalitie krijgt op dit moment gestaag vorm en staat open voor elke organisatie die denkt bij te kunnen dragen aan het transparant krijgen van de sociale zekerheid.

Wiel De Burgerpolis staat niet alleen. Er zijn steeds meer initiatieven die aansluiten bij het gedachtegoed van de Burgerpolis. Misschien wel het mooiste voorbeeld is het Pensioenregister dat vanaf 1 januari 2011 operationeel zal zijn. Dit regis-

ter geeft mensen zicht op hun opgebouwde pensioenaanspraken in de eerste (AOW-) pijler en de tweede pijler (pensioen opgebouwd via de werkgever) Het Pensioenregister wil net als de Burgerpolis transparantie bieden aan de burger die de complexiteit aan wet- en regelgeving niet langer kan ontrafelen. Maar er zijn meer initiatieven te benoemen waarbij verschillende partijen samenwerken om het voor de burger overzichtelijker te maken. Voorbeelden hiervan zijn: Overheid heeft Antwoord[®], de Berichtenbox van MijnOverheid.nl – die de burger de mogelijkheid geeft gemakkelijk te communiceren met verschillende overheidsorganisaties – een website als Berekenuwrecht.nl van het Nibud en diverse portals die de burger ‘checklists’ bieden en toegang tot relevante overheidsorganisaties bij bepaalde levensgebeurtenissen. De Burgerpolis wil niet opnieuw het wiel wil uitvinden, maar dit soort initiatieven op een slimme manier verbinden.

Controle Wat is de Burgerpolis straks in de praktijk van alledag? In ieder geval heeft de Burgerpolis steeds meer de vorm van een dienstverleningsconcept gekregen in plaats van een juridisch bindend contract tussen overheid en burger. Maar die constatering is geen antwoord op de vraag welke vorm de Burgerpolis gaat krijgen. In het kort kun je stellen dat het een informatiecentrum, kwaliteitshandvest, statusoverzicht en verbindingsorgaan in één is.

En wat vindt de burger zelf?

Een lovenswaardig idee, zo’n Burgerpolis, maar zit de burger hier op te wachten? Dat is uiteraard onderzocht. De lancering in 2004 is mede ingegeven door de conclusies van een representatief onderzoek onder de Nederlandse bevolking. Uit die enquête van 2004 bleek dat slechts 14 procent van de ondervraagden het stelsel van de sociale zekerheid overzichtelijk vond. Vijf jaar na de publicatie van *De sociale zekerheid als Burgerpolis* blijkt uit de nieuwe enquête² dat het beeld van de burger niet veel is veranderd: 85 procent vindt het sociale zekerheidsstelsel nog steeds niet transparant. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de burger geïnteresseerd is in een registratie die de rechten op het gebied van de sociale zekerheid in kaart brengt. Maar liefst 87 procent van de respondenten heeft interesse in een sociale zekerheidsregister. In 2004 verschilde dat aantal nauwelijks.



Het wordt de burger mogelijk gemaakt om zijn of haar gegevens zelf te corrigeren

Eén van de uitgangspunten van de Burgerpolis is, dat het een dienst moet zijn voor mensen die zich één uur per jaar willen verdiepen in hun sociale zekerheidspositie. De Burgerpolis als webportal waarop ingelogd wordt met DigiD om toegang te krijgen tot persoonlijke informatie is dan een voorstelbaar scenario.

De aangeboden informatie betreft dan bijvoorbeeld het opgebouwde pensioen, maar ook een statusoverzicht van regelingen in de sociale zekerheids sfeer waarvan gebruikt wordt gemaakt en de regelingen waarvoor iemand mogelijk in aanmerking komt. Je kunt je voorstellen dat regelingen waar de burger recht op heeft direct kunnen worden aangevraagd. Daarbij moet duidelijk gemaakt worden waar de overheid voor zorgt en waar jezelf over gaat. Kortom: met de Burgerpolis kan de burger concreet zien waar hij aan toe is. Hier fungeert de Burgerpolis dus als statusoverzicht en verbindingsorgaan: het stuurt de burger niet van het kastje naar de muur, maar helpt hem daadwerkelijk met vraag en aanvraag.

Mocht de burger zien dat zijn gegevens ergens niet goed zijn, dan moet hij of zij gebruik kunnen maken van het recht op correctie. De Burgerpolis wil ervoor zorgen dat de burger de controle krijgt over de juistheid van zijn gegevens, daarom zal een correctiefaciliteit worden ingebouwd. Door deze faciliteit kunnen mutaties snel en effectief worden doorgevoerd, zonder dat de burger zich druk hoeft te maken of een wijziging wel aan de juiste instantie is doorgegeven.

Service Tot slot geeft de Burgerpolis inzicht in algemene zin over wijzigingen in wet- en regelgeving en de gevolgen daarvan

voor de burger. Het idee is echter nog niet zo specifiek uitgewerkt, dat al bekend is welke wetten en regelingen er precies mee moeten worden ondervangen. Daardoor is ook nog niet precies bekend wat de burger er exact allemaal mee moet kunnen.

Natuurlijk zullen niet alle vragen volledig beantwoord kunnen worden, daarom zal achter de Burgerpolis een service-team zitten dat gericht specifieke vragen kan afhandelen. Tot slot zal de Burgerpolis duidelijk omschrijven wat het sociale zekerheidstelsel is en wat voor aanspraken en verplichtingen daaraan gekoppeld zijn. Maar ook bijvoorbeeld wanneer en hoe je je tegen bepaalde risico's kan of moet bijverzekeren en hoe de overheid zich moet gedragen en wat de spelregels zijn bij wijziging van de regelgeving. Dit alles geeft de burger weer zicht op zekerheid. ■

Marjolein Quené is strategisch adviseur bij de Sociale Verzekeringsbank en **Corné Versluis** managementtrainee bij Het Expertise Centrum.

Meer informatie: www.burgerpolis.nl en info@burgerpolis.nl

Noten:

1. Het Burgerpolisboek is in te zien en te downloaden via: <http://www.Burgerpolis.nl/publicatie/Burgerpolisboek/index.html>.
2. De enquête is te vinden via: <http://www.svb.nl>.

Meer informatie? Kijk op www.kennisbanksocialezaken.nl