

# Position Paper - Gebruiker Centraal

**Kern:** Digitale inclusie gaat niet over de vaardigheden van inwoners, maar over hoe mensvaardig de overheid haar dienstverlening organiseert, van aansturing tot uitvoering.

▸ Rondetafelgesprek Digitale Inclusie, Commissie Digitale Zaken, 11 juni 2026

## Digitale inclusie? Neem mensen serieus

Naar een cultuur waarin de realiteit van mensen centraal staat

### Persoonlijke situatie bepalend voor inclusie

Meedoen in de samenleving vraagt toegang tot digitale dienstverlening. Maar niet iedereen kan in dezelfde mate profiteren van de digitale mogelijkheden. Je startpositie wordt bepaald door je situatie op het gebied van geld, onderwijs, wonen, familie, vrienden, gezondheid en ga zo maar door. Hoe lastiger je positie in het leven, hoe ingewikkelder de overheidsdienstverlening vaak is.

We moeten ons niet afvragen hoe we inwoners van Nederland digitaal vaardiger maken, zodat ze kunnen meedoen. Kunnen meedoen hangt namelijk af van hoe makkelijk de overheid het mensen maakt. Daarom zeggen wij bij Gebruiker Centraal: digibeten bestaan niet.

### Wat inclusie is (en wat niet)

Inclusie gaat er om dat iedereen mee kan doen in dit digitale tijdperk. [Iedereen](#) - ongeacht wie je bent, wat je hebt of in welke situatie je zit - moet zoveel mogelijk mogelijk met hetzelfde gemak gebruik kunnen maken van overheidsdienstverlening. Niet digital-only, maar online én offline.

#### Uitsluiting

Als dienstverlening te ingewikkeld is, te onbegrijpelijk, of niet goed ontworpen, kunnen problemen ontstaan. Mensen in lastige situaties raken dan juist verder achterop. Terwijl mensen die goed meekomen juist al profiteren van de voordelen van innovatie en technologie. Door digitalisering wordt ongelijkheid dan niet kleiner, maar groter.

### Ontwerpen voor de werkelijkheid

We zijn geneigd te denken in persona's en subgroepen. Maar: de werkelijkheid is altijd weerbarstiger. We moeten niet uitgaan van de zelfredzame, digitaal vaardige burger, maar van mensen die stress ervaren. Fouten maken, of daar bang voor zijn. Zich soms rationeel gedragen, maar veel vaker niet. Mensen die soms hulp nodig hebben.

En dus ook: mensen die afhankelijk zijn van ondersteuning van de overheid of instanties. Maar ook van hulp uit hun eigen omgeving.

#### De overheid moet dienstverlening ontwerpen voor echte mensen in echte situaties.

Hoe verschillend ook, uiteindelijk heeft iedereen baat bij duidelijkheid in woord en beeld. En vindt iederéén graag makkelijk en snel wat-ie nodig heeft. Dat klinkt misschien logisch, maar het vereist een andere manier van kijken. Een andere houding, ook: geduldig, begripvol en servicegericht.

Hoe je daar komt? Inclusie start bij inzicht in jezelf als organisatie: wat is jouw perspectief, en hoe verschilt dat van de mensen die je helpt? Pas dan kun je echt aansluiten.

## De ander als gelijkwaardige gesprekspartner

Beschouw de ander als gelijkwaardige gesprekspartner. Dat vraagt vertrouwen in de ander en het vermogen om je kwetsbaar op te stellen.

Stel eenvoud boven systeemlogica. Kies voor online én offline. En maak ruimte voor persoonlijk contact. Bied herstel mogelijkheden, want een fout is snel gemaakt.

Technologie op zichzelf is niets. We moeten het dus pas inzetten als deze basis op orde is. Zodat mensen die nu al moeilijk meekomen, niet een nog grotere achterstand krijgen. Digitalisering moet de dienstverlening toegankelijker maken, niet onbedoeld complexer.

Een inclusieve digitale overheid vraagt niet alleen om technologie, maar vooral om dienstverlening van mensen, voor mensen.

## Oproep aan Kamerleden: kies voor mensvaardige overheid

Mensgerichte dienstverlening begint niet bij de digivaardigheid van mensen, maar bij het vermogen van de overheid om haar interactie aan te laten sluiten bij de vaardigheden, beperkingen en omstandigheden van mensen. Daar zijn concrete keuzes voor nodig:

- Zorg voor een cultuur waarin mensen centraal staan, met al hun verschillende ervaringen en behoeften. Luister dus vooral naar je burgers (of andere 'gebruikers'), zodat je begrijpt met wie je te maken hebt. Verdiep je in hun vaardigheden, mogelijkheden en omstandigheden. En werk structureel aan een cultuur waarin dit een vanzelfsprekend uitgangspunt is.
- Zorg dat de systeemwereld van de overheid aansluit bij de leefwereld van de burger. Dat gaat verder dan een goed werkend systeem: de dienstverlening moet werken voor mensen in de praktijk. Voor hoe zij leven en handelen. Dat betekent toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening waar mensen mee uit de voeten kunnen. Dienstverlening die mensen echt willen en gaan gebruiken.
- Werk aan een strategie en aansturing die niet alleen draait om efficiëntie en doelmatigheid, maar ook om hoe de overheid zich gedraagt in contact met mensen. Die dienstverlening moet 'behoorlijk' zijn: de overheid neemt mensen serieus. Staat open voor hun signalen en ervaringen. Op basis van gelijkwaardigheid. De uitgangspunten van de [Behoorlijkheidswijzer](#) van de Nationale Ombudsman moeten hierin worden toegepast.
- Benut kennis van binnen en buiten de overheid beter, zoals signalen van mensen, en bestaande inzichten. Dit is in lijn met de [Nederlandse Digitaliseringsstrategie \(NDS\)](#) en het WRR-rapport [Deskundige Overheid](#). Versterk bestaande netwerken en community's hiervoor. Als organisaties kennis en oplossingen delen, kunnen ze beter profiteren van elkaars expertise. Dit vraagt om een vaste structuur voor samenwerking, en leidt uiteindelijk tot betere dienstverlening.

