
















Samen aan zet

Van wie is deze position paper?

Alliantie Digitaal Samenleven, Betrouwbare Bron, Centrum voor Digitale Inclusie / University of Twente, Cybersoek, Digiconsulent, Digitale Academie Noord-Nederland / Rijksuniversiteit Groningen, Doing eHealth right / Amsterdam UMC, Fiber, Fiber Carrier Association, Gebruiker Centraal, Helpdesk Digitale Zorg, Het Nederlands Instituut voor Beeld en Geluid, Inforium, KB / Nationale Bibliotheek, Leer Zelf Online, LeesSimpel, Movisie, Nationaal Ouderenfonds, Netwerk Mediawijsheid, Oogvereniging, Oefenen.nl, Patiëntenfederatie Nederland, Senioren Brabant Zeeland, Senioren Utrecht, Senior Live, Seniorweb, Sociaal Werk Nederland, SOMNL, Stichting Accessibility, Stichting Allemaal Digitaal, Stichting Digisterker, Stichting Huh? Wat bedoelt u?, Stichting Lezen en Schrijven, The Digital Society Hub / Hanzehogeschool, Vals Plat, Vereniging Openbare Bibliotheken, Vodafone Foundation.

Bovenal doen wij deze oproep namens de mensen uit de samenleving die dagelijks de gevolgen van digitale uitsluiting ervaren en hun verhalen en ervaringen met ons hebben gedeeld.

Wat staat er in?

-  Dit is een tekst met standpunten over digitale inclusie in Nederland.
-  Steeds meer dingen gaan digitaal.
-  Denk aan zorg, onderwijs en bankieren.
-  Niet iedereen kan dit gebruiken.
-  Die mensen komen in de problemen.
-  Ze kunnen niet meer meedoen in de samenleving.
-  De overheid moet dit samen oplossen.
-  Er is structureel geld nodig.
-  Alle ministeries moeten hierbij helpen.
-  Digitale diensten moeten voor iedereen werken.
-  Nieuwe technologie lost deze problemen niet op.
-  Je moet altijd een mens kunnen spreken.
-  Er moet lokale hulp zijn in je buurt.
-  Er zijn al heel veel oplossingen en die moeten blijven.
-  De Alliantie Digitaal Samenleven helpt hierbij.

Hoe is deze samenvatting gemaakt?

Met de gratis www.LeesSimpel.nl app!

Samen aan zet

Naar een rijksbrede aanpak voor digitale inclusie *Alliantie Digitaal Samenleven en partners*

Essentiële dienstverlening raakt direct aan het dagelijks leven van mensen. Vrijwel alle domeinen van de samenleving zijn inmiddels in meer of mindere mate gedigitaliseerd: van zorg, onderwijs en bankieren tot mobiliteit en overheidsdienstverlening. Deze ontwikkeling biedt kansen voor efficiëntere dienstverlening en meer flexibiliteit in hoe mensen toegang krijgen tot voorzieningen. Tegelijkertijd kunnen mensen die niet mee kunnen komen op afstand raken van essentiële maatschappelijke voorzieningen en ondersteuning. Wanneer mensen onvoldoende kunnen deelnemen aan de digitale samenleving, heeft dat directe gevolgen voor bestaanszekerheid, gezondheid, rechtsbescherming en zelfredzaamheid. Mensen verliezen hierdoor niet alleen toegang tot economische kansen en publieke dienstverlening, maar lopen ook het risico maatschappelijk buitengesloten te raken. Digitale inclusie is daarmee een maatschappelijke randvoorwaarde om volwaardig mee te kunnen doen in de samenleving.

De opgave rondom digitale inclusie overstijgt daarmee individuele beleidsdomeinen en raakt de volle breedte van het Rijk: van zorg (VWS) en onderwijs (OCW) tot werk en inkomen (SZW), belastingen (Financiën), mobiliteit (I&W), wonen (VRO) en rechtsbescherming (JenV). De inrichting van digitale dienstverlening bepaalt in al deze domeinen in hoeverre mensen daadwerkelijk kunnen meedoen. Tegelijkertijd zijn mensen voor hun basisbehoeften ook afhankelijk van private partijen, zoals banken, zorgaanbieders en energiebedrijven.

Digitale inclusie vraagt om meer dan gedeelde zorg; het vereist een stevige, rijksbrede aanpak met structurele financiering en een expliciete inzet van mensen en middelen vanuit alle departementen. Dat betekent dat departementen niet vrijblijvend kunnen bijdragen, maar aantoonbaar verantwoordelijkheid nemen in zowel beleid als uitvoering. Wij pleiten daarom voor centrale coördinatie vanuit één ministerie, ondersteund door een gezamenlijk budget, zodat domeinoverstijgende ambities daadwerkelijk worden gerealiseerd en digitale inclusie niet afhankelijk blijft van tijdelijke programma's of versnipperde inzet.

Een rijksbrede aanpak kan alleen effectief zijn als helder is wat in alle domeinen minimaal op orde moet zijn. De zes bouwstenen van de Alliantie Digitaal Samenleven bieden daarvoor een concreet en toepasbaar kader: toegang tot apparaten en internet, bewustzijn en motivatie, een dekkend ondersteuningsnetwerk, toegankelijke digitale

diensten en de mogelijkheid om digitale vaardigheden blijvend te ontwikkelen. In de toepassing van deze bouwstenen staat de mens centraal. Zij vormen gezamenlijk de randvoorwaarden om volwaardig te kunnen deelnemen aan de digitale samenleving.

Om digitale inclusie daadwerkelijk te borgen, zijn drie doorbraken noodzakelijk.

Ten eerste is **een gezamenlijke standaard nodig voor essentiële dienstverlening**.

Publieke en private diensten moeten in de praktijk toegankelijk, begrijpelijk en uitvoerbaar zijn voor alle mensen. Dat vraagt om mensgerichte digitalisering en inclusief ontwerp, waarbij mensen actief worden betrokken bij de ontwikkeling, toetsing en verbetering van digitale diensten. Ervaringen en signalen uit de samenleving moeten daarbij structureel worden meegenomen, zodat dienstverlening blijft aansluiten bij wat mensen in de praktijk nodig hebben. Dit vraagt om gezamenlijke normstelling vanuit het Rijk, met ruimte voor praktijktoetsing, periodieke evaluatie en waar nodig wettelijke aanscherping om toegankelijkheid en uitvoerbaarheid structureel te borgen.

Ten tweede is het noodzakelijk om **het recht op menselijk contact te verankeren**.

Mensen moeten altijd kunnen kiezen voor een gelijkwaardig alternatief waarbij zij direct contact hebben met een medewerker, uitleg kunnen krijgen en ondersteuning ontvangen bij het regelen van zaken. Menselijk contact mag daarbij niet uitsluitend functioneren als vangnet wanneer digitale dienstverlening tekortschiet, maar moet ook een voorkeursroute kunnen zijn.

Ten derde vraagt digitale inclusie om een **sterke, laagdrempelige, lokale ondersteuningsstructuur** en het structureel borgen van de landelijke infrastructuur voor de ontwikkeling en het aanbod van digitale educatie. In de praktijk vervullen bibliotheken, Informatiepunten Digitale Overheid, sociaal werk, wijkteams, buurthuizen, vrijwilligersinitiatieven en initiatieven zoals de DigiHulplijn een cruciale rol. Juist op deze plekken zoeken mensen vaak hulp bij meerdere problemen tegelijk, waarbij digitale ondersteuning verweven is met bredere sociale of financiële vraagstukken. Deze plekken vormen daarmee de fysieke en menselijke laag van de digitale samenleving. Deze voorzieningen moeten **niet afhankelijk zijn van tijdelijke financiering, maar structureel worden geborgd als onderdeel van de publieke infrastructuur**.

Nieuwe technologie biedt kansen voor ondersteuning. Internet of Things (IoT) en kunstmatige intelligentie (AI) worden gepresenteerd als een manier om technologie eenvoudiger en toegankelijker te maken. Echter blijkt uit onderzoek van het Centrum voor Digitale Inclusie dat deze technologie geen drempels verlagen maar leidt tot complexere eisen aan mensen en de bestaande sociale ongelijkheid zal vergroten.

Digitalisering mag de samenleving niet verdelen. Een rijksbrede aanpak is nodig om te zorgen dat iedereen toegang houdt tot en volwaardig kan blijven meedoen. Dat vraagt om duidelijke keuzes, samenhangend beleid en gedeelde verantwoordelijkheid.

De Alliantie Digitaal Samenleven kan binnen deze aanpak een coördinerende, faciliterende en impactvergroten rol vervullen. Dit doen wij niet als eigenaar van alle initiatieven, maar door publieke, private en maatschappelijke partijen te verbinden, gezamenlijke opgaven te agenderen en bestaande oplossingen verder te brengen. De Alliantie bouwt voort op netwerken, kennis, praktijkervaring en initiatieven die al in de samenleving aanwezig zijn en draagt bij aan het versterken en verduurzamen daarvan. Om deze rol structureel en met landelijke impact te kunnen vervullen is een programmatische aanpak noodzakelijk.

Digitale inclusie vraagt om een gezamenlijke verantwoordelijkheid van overheid, uitvoeringsorganisaties, marktpartijen en maatschappelijke organisaties. Alleen samen kunnen we ervoor zorgen dat iedereen volwaardig mee kan blijven doen in een samenleving die steeds digitaal wordt. We zijn samen aan zet.

Op basis van onze analyse en de praktijkervaringen van betrokken inwoners en organisaties achten wij het van belang dat in het commissiedebat met de staatssecretaris Digitale Zaken **de volgende vragen** aan de orde komen.

Deze vragen zijn erop gericht de rijksbrede verantwoordelijkheid voor digitale inclusie te concretiseren en de noodzakelijke doorbraken in beleid en uitvoering te versnellen.

1. Rijksbrede verantwoordelijkheid en rol van de coördinerend staatssecretaris

Deelt de staatssecretaris de analyse dat digitalisering alle levensdomeinen raakt en daarmee de volle breedte van het Rijk aangaat, en hoe geeft zij als coördinerend bewindspersoon invulling aan het aanspreken van alle betrokken departementen op hun verantwoordelijkheid voor digitale inclusie?

2. Digitale transformatie kan niet zonder inclusie

Is de staatssecretaris het met ons eens dat de digitale transformatie van Nederland alleen kansrijk is als we structureel oog houden voor digitale uitsluiting, en welke stappen acht zij nodig om te borgen dat de 'basis op orde' is, juist nu de technologische ontwikkelingen razendsnel gaan en de afstand voor kwetsbare groepen dreigt te vergroten?

3. Doorbraken aanjagen en interdepartementale coördinatie

Op welke manier is de staatssecretaris bereid om, in haar coördinerende rol, de noodzakelijke doorbraken voor een rijksbrede aanpak van digitale inclusie actief aan te jagen en andere departementen hierop te coördineren, bijvoorbeeld door gezamenlijke doelen, doorbraken en een gedeelde standaard voor essentiële dienstverlening vast te leggen?

4. Publieke randvoorwaarden bij private essentiële dienstverlening¹

Deelt de staatssecretaris de opvatting dat wanneer mensen voor hun basisbehoeften afhankelijk zijn van private, digitale dienstverlening (zoals banken, zorgaanbieders of energiebedrijven), digitale inclusie daarmee een publieke randvoorwaarde wordt, en is zij bereid te verkennen of hierover specifieke afspraken of normen nodig zijn om toegankelijkheid en menselijk contact te borgen?

¹ Zie: Nederlandse School voor Openbaar Bestuur (NSOB) en Universiteit Utrecht, *Toegankelijk. Toch?* – een essay over de toegankelijkheid van essentiële (digitale) dienstverlening, opgesteld in opdracht van de Alliantie Digitaal Samenleven en mede mogelijk gemaakt door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Beschikbaar via: <https://www.nsob.nl/overzicht-van-publicaties/toegankelijk-toch>