

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

VERSLAG VAN EEN RONDETAfelGESPREK

Vastgesteld 23 september 2026

De vaste commissie voor Digitale Zaken heeft op 11 juni 2026 gesprekken gevoerd over **digitale inclusie**.

Van deze gesprekken brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De voorzitter van de commissie,
Dekker

De griffier van de commissie,
Boeve

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

Voorzitter: El Boujdaini

Griffier: Muller

Aanwezig zijn vier leden der Kamer, te weten: El Boujdaini, Kathmann, Verkuijlen en Zwinkels,

alsmede de heer Boekhoudt, de heer Bolier, mevrouw Van Breukelen, mevrouw Cohen Tervaert, mevrouw Van Deijck, de heer Van Deursen, mevrouw Ganzevles, mevrouw Kamsma, de heer Kuijsters, mevrouw Sondervan, mevrouw Sonneveld, mevrouw Westera en de heer Zuydweg.

Aanvang 15.07 uur.

De voorzitter:

Goedemiddag, allemaal. Hierbij open ik graag het rondetafelgesprek dat we vandaag hebben over digitale inclusie. Het rondetafelgesprek dat we vandaag hebben, bestaat uit drie blokken. Het eerste blok gaat over de context, het tweede blok over toegang en het derde blok over nieuwe uitdagingen. Ik wil graag iedereen erop wijzen dat er tijdens het rondetafelgesprek ook een schrijftolk aanwezig is waardoor de mensen thuis dit kunnen volgen met liveondertiteling. Er is ook een genodigde die gebruik zal maken van de tolk Nederlandse Gebarentaal.

Blok 1: Context

Gesprek met:

- mevrouw W. Kamsma, kwartiermaker Digitale Inclusie, Alliantie Digitaal Samenleven
- mevrouw M. Sonneveld, bestuurder Helpdesk Digitale Zorg
- de heer S. Kuijsters, programmaleider "Stichting Huh? Wat bedoelt u?"
- de heer P. Boekhoudt, directeur Stichting Digisterker

De voorzitter:

We gaan starten met het eerste blok, context. Daarvoor begin ik aan de rechterzijde van mij. Daar zit mevrouw Kamsma. Zij is van de Alliantie Digitaal Samenleven. Ze is daar

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

kwartiermaker Digitale Inclusie. Mevrouw Sonneveld is bestuurder bij de Helpdesk Digitale Zorg. De heer Kuijsters is programmaleider bij de "Stichting Huh? Wat bedoelt u?" De heer Boekhoudt is directeur van de Stichting Digisterker. Ik heet u van harte welkom.

Ik wil ook graag de Kamerleden van harte welkom heten. We hebben hier vandaag aanwezig mevrouw Zwinkels van het CDA, de heer Verkuijlen van de VVD en mevrouw Kathmann van PRO.

We gaan het als volgt indelen. Ik wil graag beginnen met onze genodigden. U krijgt allen een moment om het een en ander in te leiden. Als iedereen dat heeft gedaan, dan gaan we over naar de vragen vanuit de Kamerleden. Ik wil graag voorstellen dat we in ieder geval beginnen met één vraag per persoon. Dan kunnen we nog kijken of er nog tijd is voor een tweede ronde. Dan krijgt u de kans om vervolgvragen te stellen als u eenmaal antwoord heeft gekregen.

Dan wil ik graag het woord geven aan mevrouw Kamsma.

Mevrouw **Kamsma**:

Dank u, voorzitter, en dank aan de leden van de commissie voor Digitale Zaken, voor uw interesse in het belangrijke thema digitale inclusie. In nog geen 40 jaar is digitalisering uitgegroeid van handig hulpmiddel tot de ruggengraat van onze samenleving. Het zit in onze economie, onze infrastructuur en onze wet- en regelgeving, in alle levensdomeinen. Dat vraagt om een masterplan, een allesomvattend meerjarig strategisch plan voor digitalisering.

Tegen die achtergrond is het, met alle waardering voor uw inzet, onvoorstelbaar dat de digitale basisinfrastructuur van onze samenleving nog altijd geen structurele, brede bestuurlijke verankering kent. De uitvoering van de Nederlandse Digitaliseringsstrategie beschikt niet over toereikende middelen. Digitale inclusie heeft geen structurele financiering. De regie op digitalisering, met grote gevolgen voor de inrichting van onze samenleving op de lange termijn, is belegd bij één staatssecretaris met primair een coördinerende rol.

Succesvolle digitalisering vraagt om een solide, apolitieke, overheidsbrede aanpak en structurele investeringen voor de lange termijn, waarbinnen digitale inclusie een randvoorwaarde is. Als we niet zorgen dat iedereen kan meekomen, mislukt de digitale transformatie als geheel. Dan ontstaat digitale uitsluiting, waardoor mensen direct

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

geraakt worden in hun bestaanszekerheid, gezondheid, rechtsbescherming en zelfredzaamheid.

Daarom val ik met de deur in huis. Wij vragen om 0,02% van de rijksbegroting, afgerond 100 miljoen per jaar, structureel te reserveren voor een overheidsbrede, programmatische aanpak van digitale inclusie. Met slechts 0,02% van die rijksbegroting leggen we een stevig fundament onder onze digitale samenleving en zorgen we dat iedereen mee kan doen en profijt heeft van digitalisering. Het is een investering met een keihard maatschappelijk rendement. Bovendien is de prijs van niets doen vele malen hoger. De overheid digitaliseert in sneltreinvaart om slim te werken, efficiënt te werken en kosten te besparen. Maar als we de basis niet op orde hebben, creëren we gigantische maatschappelijke faalkosten. Mensen die hun zorg niet digitaal kunnen regelen, mijden zorg of komen pas in beeld als de problemen escaleren. Het kost de zorg handenvol geld. Mensen die hun toeslag niet of verkeerd aanvragen omdat ze systemen niet begrijpen en hierdoor bijvoorbeeld in de schulden komen, kosten gemeenten bakken met geld. We kunnen niet in sneltreinvaart verdergaan met AI, cloudinfrastructuur en digitale transformatie als we die basis verwaarlozen.

Voor 0,02% van de rijksbegroting realiseren we een landelijke basisvoorziening. Concreet betekent dit, zoals wij in onze positionpaper schetsen: toegang tot apparaten en internet, bewustzijn, motivatie, een dekkend ondersteuningsnetwerk, toegankelijk digitale diensten, mogelijkheden om vaardigheden blijvend te ontwikkelen en recht op menselijk contact. Andere sprekers zullen vandaag deze randvoorwaarden toelichten vanuit hun eigen kennis en expertise vanuit onderzoek en bovenal vanuit de uitvoering. Zij laten zien dat er al ontzettend veel is, maar ook dat we in het verleden vele kinderen met het badwater hebben weggegooid. Programma's zijn gestopt, succesvolle pilots bij gemeentes en organisaties hebben de weg naar bestendinging niet gevonden en sommige zeer succesvolle oplossingen wachten nog steeds op structurele borging en financiering.

Ik rond af waar ik mee begon. In de optelsom van alle ambities, begrotingen en inspanningen op digitalisering binnen verschillende departementen en bestuurslagen moet digitale inclusie zichtbaar en structureel worden meebegroet. De 0,02% van de rijksbegroting is een bescheiden bedrag in euro's, maar geeft een krachtig signaal af. Het is tijd om digitale inclusie te behandelen als de maatschappelijke basisvoorziening die het is. De plannen liggen er, het netwerk staat klaar en we willen doorgaan met de

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

goede dingen waaraan wordt gewerkt. De noodzaak is groter dan ooit. Als politiek, overheid, markt en samenleving zijn we dus samen aan zet. Laten we die verantwoordelijkheid nemen en zorgen dat echt iedereen mee kan blijven doen in de digitale samenleving.

Dank u wel.

De voorzitter:

Dank u wel. Dan wil ik nu graag het woord geven aan mevrouw Sonneveld.

Mevrouw Sonneveld:

Dank u wel, voorzitter, en dank aan de commissie voor de uitnodiging. Het is heel mooi om hier een bijdrage te kunnen leveren. Eerst een stukje over mijzelf. Ik ben al zestien jaar als pleegouder nauw betrokken bij een heel diverse groep mensen. Voor sommigen van hen is digitalisering ingewikkeld, maar met een beetje hulp is er ontzettend veel mogelijk, zo zien wij al zestien jaar. Hieruit haal ik veel van mijn motivatie om te zorgen dat de zorg voor iedereen toegankelijk wordt -- niet blijft, maar wordt. U gaat vandaag nog veel verhalen horen over mensen die niet meekunnen in de digitalisering van de zorg. Het is terecht dat deze verhalen verteld gaan worden, want het is maatschappelijk onacceptabel als mensen minder toegang krijgen tot zorg doordat die zorg digitaliseert. Ditzelfde geldt voor de overige maatschappelijke domeinen.

Bij Stichting Helpdesk Digitale Zorg zien wij dagelijks dat deze groep veel diverser is dan vaak wordt gedacht. Wij hebben in 2025 voor 40 zorgorganisaties maar liefst 50.000 contactmomenten met patiënten en cliënten gehad. Het gaat niet alleen om ouderen.

We spreken ook veel twintigers en dertigers, mensen van middelbare leeftijd, mantelzorgers, mensen die tijdelijk of chronisch ziek zijn, mensen met stress of met een combinatie van die dingen en mensen met een beperking of beperkte digitale vaardigheden. We spreken mensen die prima functioneren in het dagelijks leven, maar vastlopen wanneer de digitale zorg net iets ingewikkelder wordt.

Maar ik wil vandaag niet alleen stilstaan bij wie niet meekan. Ik wil vooral stilstaan bij hoe we meer mensen wel mee kunnen laten doen. De oplossing zit namelijk niet in minder digitalisering. Digitalisering biedt immers ook veel voordelen. Denk aan meer eigen regie voor de patiënt en ontlasting voor de zorgprofessional. De oplossing zit in betere ondersteuning. We zien immers dat veel mensen met goede ondersteuning wel

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

mee kunnen doen. Dit vraagt niet om een keuze tussen digitale en persoonlijke, fysieke ondersteuning; het vraagt juist om samenhang, een ondersteuningsnetwerk waarin onlinehulp, telefonische hulp en fysieke ondersteuning elkaar versterken. Soms is een korte uitleg voldoende. Soms helpt een vrijwilliger in de bibliotheek en soms een mantelzorger, een digicoach of een zorgverlener. Soms is specialistische ondersteuning nodig. Juist de samenwerking tussen deze vormen van hulp maakt dat meer mensen zelfstandig gebruik kunnen maken van digitale zorg.

Daarmee beschermen we ook een belangrijk principe van ons zorgstelsel: solidariteit. Wanneer mensen die digitale zorg kunnen gebruiken ook daadwerkelijk digitaal geholpen worden, ontstaat er namelijk meer tijd, aandacht en capaciteit voor de mensen die vanwege hun gezondheid, beperking of vaardigheden fysieke zorg nodig hebben. Solidariteit betekent in een digitale samenleving niet dat iedereen hetzelfde krijgt; solidariteit betekent dat iedereen krijgt wat nodig is om mee te kunnen doen. Maar digitale zorg wordt pas echt toegankelijk wanneer we ondersteuning net zo goed organiseren als de technologie zelf, niet online óf fysiek, maar online én fysiek, in samenhang georganiseerd en structureel. Want dan alleen maken we de belofte van digitale zorg waar: goede zorg die toegankelijk blijft voor iedereen.

Ons verzoek aan uw commissie is om digitale ondersteuning te gaan beschouwen als een publieke randvoorwaarde voor digitale zorg. Net zoals we technologie organiseren, financieren en borgen, moeten we ook de ondersteuning organiseren, financieren en borgen. Digitale zorg kan namelijk alleen opschalen als burgers ook daadwerkelijk mee kunnen doen.

Dank u wel.

De voorzitter:

Dank u wel. Dan wil ik nu graag het woord geven aan de heer Kuijsters.

De heer Kuijsters:

Dank u wel, voorzitter. Dank voor de uitnodiging. Mijn naam is Sjef Kuijsters. Ik ben van "Stichting Huh? Wat bedoelt u?". Wij hebben een eenvoudige missie, namelijk: Nederland wat eenvoudiger maken. Dat is nodig. Vanmiddag hoorden enkelen van u al in wat ervaringsverhalen dat achter elke "huh, wat bedoelt u?" een heel leven schuilgaat van dingen die niet altijd lukken, die niet begrepen worden en waarbij misschien een

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

klein dingetje niet helemaal lukt, maar dat wel grote gevolgen heeft. Het gaat over onbegrijpelijke communicatie of processen, appterreur, wachtwoordenterreur. En over: zoek maar uit waarop je moet klikken.

Nederland digitaliseert in hoog tempo. Dat biedt ook veel voordelen. Je kunt nu als mantelzorger namelijk op zondag iets voor je schoonmoeder regelen met de overheid. Dat is gewoon heel fijn. Tegelijkertijd loopt een op de vijf Nederlanders vast in het contact met de overheid. Dat zijn met name de mensen die in een afhankelijkheidspositie zitten. Bij "Huh? Wat bedoelt u?" zitten wij niet achter een bureau. Wij staan op markten en komen in de spreekkamer, in buurthuizen, in ziekenhuizen en bij mensen thuis. We luisteren mee bij helpers. We zoeken naar waar het niet begrepen wordt, waar ze niet mee kunnen komen, waar het niet lukt. Als je weet wat iemand niet begrijpt, dan kun je er ook iets aan doen.

Wij zien eigenlijk steeds hetzelfde patroon. De overheid ontwerpt beleid. Dat geldt overigens ook voor de ziekenhuizen en de zorg. We kunnen het breder trekken, maar ik hou het nu heel even bij de overheid. De overheid ontwerpt beleid en digitale dienstverlening vanuit het beeld van een digitaal vaardige burger met overzicht. En daar gaat het mis, want als je ziek bent, schulden of stress hebt of in de rouw zit, gaat het anders. Dan lukken sommige dingen niet, en misschien ben je ook wel gewoon minder vaardig en verlies je het overzicht. Dan moeten er in één keer 30 dingen geregeld worden bij 30 verschillende loketten met 30 verschillende manieren van doen en met allemaal een eigen "servicemodel". Dat is voor beleidsmakers misschien logisch -- "mijn loket is toch een goede service?" -- maar bij elkaar is het gewoon ontzettend ingewikkeld. Dan moeten wij dus heel veel gaan investeren in ondersteuning, hulp, mantelzorgers die het voor mensen proberen en professionals. Dat is superzonde. Doe het gewoon vanaf het begin eenvoudig. Aan de andere kant: als we het horen, kunnen we er ook iets aan doen.

In mijn ogen is het dus niet een individueel probleem, maar een systeemfout. Dat is gewoon bestuurlijke informatie. Daar hebben we iets mee te doen. Het is ook een roep om rechtvaardigheid. Een overheid hoort er juist te zijn voor de mensen die ziek zijn, stress hebben, schulden hebben of moeite hebben met lezen en schrijven. Dan is het niet rechtvaardig om de gevolgen van ingewikkelde systemen, een slecht ontwerp of onbegrijpelijk communicatie bij inwoners neer te leggen. Een effectieve en rechtvaardige overheid maakt zichzelf eenvoudig en begrijpelijk. Ik denk dat dat de opgave is waar we

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

nu voor staan. Dat is ook een vraag aan u: hoe kunt u uw taak goed invullen of uitvoeren als de overheid niet structureel hoort waar inwoners digitaal worden buitengesloten? Dan blijven we namelijk alleen maar horen: "het is maar zo'n klein groepje", "we zijn eraan aan het werk" en "nee, dit kost €60.000, dus dat gaan we nu niet doen". Ja, maar de mensen bereik je niet.

Een overheid die niet weet waar inwoners vastlopen, stuurt blind. Dat is precies waar wij iedere dag aan bouwen: een landelijk luisternetwerk waarin inwoners, vrijwilligers, professionals, beleidsmakers en bestuurders signalen van onbegrip verzamelen en die omzetten in concrete verbeteringen. Dan hou je nog maar een paar dingetjes over waarbij je echt hard na moet denken over wat je daarmee doet. Onze oproep is dus eenvoudig: organiserend luisteren en samen werken aan eenvoud. Maak het net zo vanzelfsprekend als digitaliseren. Laten we voorkomen dat we de volgende ontwerpfout maken voordat we weer gaan repareren. Want alleen als je weet wat iemand niet begrijpt, kun je er iets aan doen. Ik kijk heel erg uit naar dit gesprek. Dank voor deze uitnodiging om deze boodschap hier voor te leggen namens heel veel mensen die wij hebben gesproken.

Bedankt.

De voorzitter:

Dank u wel. Dan zou ik nu graag het woord willen geven aan de heer Boekhoudt.

De heer Boekhoudt:

Voorzitter. Dank dat ik vandaag het woord mag voeren namens Stichting Digisterker. Ik doe dat ook namens SeniorWeb. Voor steeds meer overheidszaken moeten burgers online hun weg kunnen vinden: DigiD gebruiken, toeslagen aanvragen, belastingzaken regelen, zorg organiseren en onlinecontact met uitvoeringsorganisaties en gemeenten. Voor veel mensen werkt dat goed, maar voor ongeveer 4 miljoen volwassenen is de digitale overheid moeilijk. Ook jongeren hebben moeite met hun digitale regelzaken. Zij missen de kennis, vaardigheden en het vertrouwen om zelfstandig gebruik te maken van digitale overheidsdienstverlening. Dat is geen klein praktisch probleem; het raakt direct aan hun inkomen, zorg, woning, werk en bestaanszekerheid. Als mensen vastlopen in de digitale overheid kunnen de gevolgen groot zijn: gemiste rekeningen, schulden en minder vertrouwen in de overheid.

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

Daarom is Educatie Digitale Overheid noodzakelijk. Dat gaat niet alleen om hulp wanneer iemand vastloopt, maar ook om leren hoe je zelf je digitale overheidszaken kunt regelen. Dat vergroot zelfredzaamheid, vertrouwen en grip op het eigen leven. Het goede nieuws is dat er al een sterke educatie-infrastructuur bestaat. Bibliotheken en scholen werken samen met organisaties als SeniorWeb, Oefenen.nl en Stichting Digisterker. Met de lesprogramma's, cursussen en leermiddelen van deze organisaties kunnen mensen werken aan hun digitale vaardigheden. Duizenden gedreven vrijwilligers helpen hen daarbij. Zo bereiken deze organisaties samen tienduizenden burgers en maken zij de digitale overheid begrijpelijk en toegankelijk. Deze organisaties vormen de inhoudelijke motor achter het educatieaanbod. Zij beschikken over jarenlange ervaring, kennis van de doelgroep en bewezen effectieve aanpakken. Toch zijn zij nog te vaak afhankelijk van tijdelijke subsidies, fondsen en incidentele projecten. Dat maakt het moeilijk om op te schalen en te innoveren. Juist daarom pleiten wij voor verankering van Educatie Digitale Overheid in beleid en financiering. Daarmee kunnen bestaande succesvolle oplossingen verder worden opgeschaald, kan de impact aanzienlijk worden vergroot en kunnen meer mensen geholpen worden.

Dat is ook nodig omdat onze uitdagingen veranderen. Niet alleen leren omgaan met digitale overheidsdiensten en digitale zorg is belangrijk, maar ook weerbaar worden in een samenleving waarin kunstmatige intelligentie, onlinemisleiding en digitale criminaliteit een grotere invloed krijgen op ons dagelijks leven. De organisaties die nu al die educatie-infrastructuur vormen, kunnen hierop inspelen door mensen te helpen bij het ontwikkelen van de vereiste digitale competenties van deze tijd. Onze oproep aan de Kamer en het kabinet is daarom: erken educatie over de digitale overheid als vaste bouwsteen van digitale inclusie, zorg voor duidelijke regie en samenwerking tussen departementen, uitvoeringsorganisaties en het educatiewerkveld, en borg duurzame financiering voor de educatieketen, voor zowel makers, als uitvoerders, als netwerken. Educatie is geen tijdelijk project; mensen zullen moeten blijven leren. Bij een blijvende publieke opgave hoort een duurzame publieke financiering, zodat iedereen, nu en in de toekomst, mee kan blijven doen in de digitale samenleving.

Dank u wel.

De voorzitter:

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

Dank u wel voor uw inbreng. Dan wil ik graag naar de zijde van de Kamerleden en de Kamerleden in de gelegenheid stellen om vragen te stellen. Ik vraag u ook om kenbaar te maken aan wie u de vraag stelt. Dat maakt de beantwoording makkelijker. Dan wil ik graag als eerste mevrouw Zwinkels van het CDA het woord geven.

Mevrouw **Zwinkels** (CDA):

Dank aan iedereen voor de aanwezigheid. Ik ben heel erg blij dat we dit rondetafelgesprek vandaag hebben, omdat het een heel belangrijk onderwerp is wat mij betreft. Het raakt ook aan een stukje -- ik zei het net al -- menselijke maat en menswaardigheid, en aan de mens in relatie tot de digitale techniek. Ik ben heel erg benieuwd naar het volgende. Ik heb duidelijk al iets gehoord over randvoorwaarden en structurele financiering; die oproep is helemaal duidelijk. Ik ben nog wel benieuwd: waar kunnen wij vanuit onze rol in de Tweede Kamer het beste mee beginnen? Moeten we vooral zorgen dat die ministeries dat toegankelijke beleid op die manier vormgeven? Of zouden we toch eerst moeten beginnen met de vraag waar de ondersteuning nu het hardst nodig is en die beetje ondersteuning op korte termijn snel verzorgen? Daarom is mijn vraag om daar kort op te reflecteren aan mevrouw Sonneveld, in eerste instantie.

Mevrouw **Sonneveld**:

Dank u voor de vraag. Eerst een reflectie van mij. Terwijl ik dit allemaal hoor en al deze mensen hier zie zitten, denk ik het volgende. Ik heb het even opgeschreven. De awareness groeit en zicht op resultaat is ook steeds meer in kaart gebracht. De oplossingen zijn er -- soms moet er wat meer samengewerkt worden, maar die zijn er. Ik denk: we moeten het dus gewoon gaan doen. Hoeveel tijd en aandacht moeten we eigenlijk nog besteden aan het probleem? Bijna geen. Dat moet wel -- dat begrijp ik -- maar er is al heel veel. Gezien hoeveel mensen hier komen, is mijn gevoel soms ook van: jongens, pak nou eens door. Ik zat hier twee jaar geloof ik ook. De verhalen zijn denk ik hetzelfde. De volumes moeten groeien. Er moeten meer mensen geholpen worden. We moeten beter samenwerken. Volgens mij zit er enorme welwillendheid in deze zaal. Waar moeten we beginnen? Ik denk: we zijn allang begonnen. Nou moeten we het gewoon gaan doen.

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

Beantwoordt dat een beetje uw vraag? U vroeg namelijk ook welke sector of welke groep het betreft. Als de groep die we hier hebben zitten beter met elkaar samen kunnen werken ... Hoe noem je die groep eigenlijk? Het zijn voorlopers en enthousiastelingen, maar ook mensen die heel erg bevlogen zijn in het vinden van oplossingen. Voor die samenwerking heb je financiering en beleid nodig, maar volgens mij zijn die grotendeels al wel in de maak. We hebben ook steeds meer zicht op wat een goede samenwerking ons oplevert, op het resultaat, zoals net ook al werd gezegd. Ik denk dus: wanneer gaan wij goede plannen met elkaar maken? Dat is een beetje mijn gedachte, nu ik dit zo hoor. We kennen elkaar inmiddels ook al heel lang. Ik denk dus ook: nou, laten we het gewoon eens gaan doen en kijken wat het oplevert. Maar dat is misschien mijn eenvoudige gedachte, hoor. Zo ben ik ook de helpdesk begonnen. Volgens mij kijken we soms te veel naar allerlei belangen. Laten we nu kijken wat het oplevert. Al deze inspanningen van de mensen levert zo veel op, op alle fronten: kwalitatief in leven, maatschappelijk en financieel.

De **voorzitter**:

De heer Kuijsters wilde hier volgens mij ook nog even op reageren. Aan u het woord.

De heer **Kuijsters**:

Even kort. Die digitalisering gaat gewoon door. Ik zei net ook: veel mensen hebben er baat bij dat we nu ook digitaal dingen kunnen regelen. Het kan gewoon ontzettend fijn zijn om op zaterdagmiddag met je schoonmoeder iets te kunnen regelen, iets af te kunnen rekenen met de overheid, iets aan te vragen of iets met de dokter te kunnen regelen. Het gaat erover dat we dat proberen te optimaliseren voor die 80% en dat we de rest erdoorheen duwen, terwijl we weten dat 20% niet mee kan doen. We hebben dus al het ontwerp gemaakt voor die 80% en vervolgens duwen we dat door de mik. Dat "tenzij", die 20%, zijn we vergeten. Die hangen er niet een keer naast; die hangen daar in hun levensgebeurtenissen continu naast en sommigen incidenteel. Ik denk dat heel veel van de huh-momenten die wij de hele dag horen en die iedereen hier kent, best wel op te lossen zijn. 80% is best wel op te lossen in het hier en nu. Alleen, het levert wel schade, stress, frustratie et cetera op. Maar volgens mij moeten we echt fundamenteel aan de slag met die ontwerpen voor die 20%.

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

Dat betekent dat we nog beter moeten luisteren. Dat is ook een opgave voor de Rijksoverheid: ga luisteren. Het is ook onderdeel van het ambtelijk vakmanschap en van politiek leiderschap en van bestuurlijk leiderschap, maar het vindt nog heel weinig plaats. We vinden het nog steeds eng en gek, zo van: wat moeten we dan met zo'n signaal? We kunnen ons nog steeds verschuilen achter: "Maar we bereiken toch 80% van de mensen? Het is een incident, niet het volume." Dat is wat ik "blind sturen" noem. Dan heb je dus geen systeem opgetuigd om dit te zien en aan te pakken. Dat zou mijn oproep zijn. Daar kunt u, denk ik, een hele hoop mee doen. Zet daar echt sturing op. Ik denk niet dat dat per se een nieuwe wet is.

De voorzitter:

Ik geef eerst mevrouw Kamsma het woord en daarna nog de heer Boekhoudt.

Mevrouw Kamsma:

Mevrouw Zwinkels vraagt wat er het eerste nodig is. We beginnen heel vaak weer bij: over wie gaat het eigenlijk en wat is er dan nodig? Dat weten we allemaal al. We weten over wie het gaat en waar deze mensen zitten. Dankzij het grote netwerk hebben we ook toegang tot al deze mensen. Wat er heel hard nodig is -- ik ben heel blij met het initiatief dat al door u als commissie is genomen -- is het bij elkaar brengen van wat er al gebeurt binnen de verschillende departementen. Er wordt overal wel iets geïnvesteerd en er wordt overal gevraagd naar het thema, maar iedereen doet het voor zich. Wij krijgen letterlijk vanuit beleidsmedewerkers de vraag wat men doet bij Binnenlandse Zaken of -- ik zeg maar wat -- Justitie. Dan zeggen we: "Deze, deze, deze en deze mensen zijn daarmee bezig. Kennen jullie elkaar?" Als het antwoord nee is, krijgen wij de vraag: breng ons bij elkaar. Ik denk dat dat de ultieme opdracht is aan de staatssecretaris, die een coördinerende functie heeft. Breng de mensen bij elkaar die zich inzetten voor de aanpak van digitale inclusie, met al die verschillende randvoorwaarden, die allemaal een potje geld hebben dat net niet toereikend is, maar dat, als je het bij elkaar gooit, genoeg kan zijn. Dat zou mijn eerste actie zijn.

De heer Boekhoudt:

Ik sluit me daar helemaal bij aan. Ik denk dat het inderdaad belangrijk is dat de organisaties zich achter gedeelde uitgangspunten, doelen en ambities gaan scharen. Wij

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

merken: digitale inclusie en digitalisering zijn van iedereen en daardoor van niemand. Dat is een groot probleem. Het zou heel goed zijn als daar meer regie op gaat ontstaan, waardoor organisaties zoals die van ons, niet overal moeten gaan shoppen om hun zaken te kunnen doen. Dat zou heel veel helpen.

De voorzitter:

Had u nog een vervolgvraag, mevrouw Zwinkels? Nee. De heer Verkuijlen.

De heer Verkuijlen (VVD):

Zeggen aan wie ik de vraag stel heeft volgens mij weinig zin, want volgens mij bent u zo bevlogen dat ik toch alle vier reageert. Ik vind het sowieso fantastisch dat u hier aanwezig bent in dit rondetafelgesprek. Dat stimuleert heel erg en dat legt ook wel een hypothese op ons: we moeten iets doen. We luisteren dus scherp. Ik ben altijd een beetje wars van slachtofferschap, dus als u die term gebruikt en zegt "inwoners worden buitengesloten", zeker bij een overheid die toch wel de nodige tikken heeft gehad in de afgelopen periode, dan moeten we daar ook echt iets mee. Hoewel ik dat frame een beetje ... Nou, ik vind het wat scherp, laat ik het zo zeggen, maar ik snap wat u doet en dat u ons daartoe uitnodigt.

Mij gaat het om de andere kant. U vertegenwoordigt senioren. Ik denk dan altijd aan mijn schoonmoeder van 90, die toch nog met de kleinkinderen via een iPadje contact kon hebben. Ik zie dus meer dat mensen niet mee kunnen doen doordat ze de kans niet krijgen. Ik vond dat mevrouw Sonneveld dat net heel mooi zei: er zitten ook zo veel kansen aan. Ik ga u toch een vraag stellen, ook omdat ik een tijdje jeugdzorg in de portefeuille heb gehad. Ik begrijp dus heel goed wat u zegt over kwetsbare kinderen, maar ook kwetsbare mensen. Ik ben benieuwd wat u bent tegengekomen wat betreft digitale inclusie die kwetsbare groepen juist geholpen heeft. Ik neem in ieder geval van de heer Kuijsters mee dat we op dit punt mogen wijzen. Dat zullen we ook bij de staatssecretaris doen als hij het heeft over de dienstverlening van de overheid. U mag van mij aannemen dat ik dat zal doen.

De voorzitter:

Het woord is aan de heer Kuijsters.

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

De heer **Kuijsters**:

Even kort. Dank dat u dat meeneemt, want volgens mij was een van de belangrijkste punten dat dat geagendeerd wordt. Dan over het buitensluiten. Wat nou zo mooi is aan woorden als "buitensluiten" of "inclusie" is dat die gaan over frames. Ik zeg: dat kan bij u anders overkomen dan bij mij. U mag daar "huh" over zeggen; dat is heel normaal. Ik zou het juist heel normaal vinden als we dat in Nederland tegen elkaar gaan zeggen, want dan hebben we daarover een gesprek, zo van: wat bedoelen we daar nou mee? Een van de dingen die ik daar bijvoorbeeld mee bedoel, is dat het echt heel ingewikkeld is als jij als jongere 18 wordt en je niet weet hoe al die veranderingen werken als je dat niet vanuit huis hebt meegekregen of geen ondersteunend netwerk hebt. Als je een foutje maakt, bijvoorbeeld met het activeren of deactiveren van een reisproduct van DUO, dan begin je met een schuld. Dan zegt DUO: het is jouw schuld en jij moet betalen. Dat is wel een risicoverlegging naar zelfredzaamheid waarvan ik zeg: ho, dan zet je eigenlijk iemand buitenspel doordat je het zelf zo hebt ontworpen. Dat noem ik dan "buitensluiten". Dat noem ik niet "slachtofferschap". Het is gewoon een feitelijke constatering van wat er dan gebeurt.

De **voorzitter**:

De heer Boekhoudt wil graag ook nog reageren.

De heer **Boekhoudt**:

Zeker. Wij denken dat jongeren heel erg handig zijn met digitale middelen en dat ze goed met hun telefoon overweg kunnen. Maar op het moment dat ze 18 worden, komen ze in een andere wereld terecht, namelijk de wereld van de regelingen en dergelijke. Sommige jongeren hebben hulp van hun ouders en komen er dan samen wel uit. Er zijn ook jongeren die daar niet op die manier uitkomen. Wij vinden het dus ook heel erg belangrijk dat daar ook op scholen aandacht aan wordt besteed, zodat de problemen die de heer Kuijsters zonet noemde, waarbij jongeren in de schulden komen omdat ze hun reisproduct niet in de gaten houden of omdat ze vergeten een zorgverzekering af te sluiten, worden voorkomen. Het is dus buitengewoon belangrijk dat jongeren kennismaken met die overheidswereld. Voorheen was het altijd zo dat jongeren werden geholpen aan een loket. Dan werd het uitgelegd en werd het ook uitgevraagd en

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

dergelijke. Nu moeten ze het veelal zelf doen. Het is dus heel erg belangrijk dat die begeleiding er is, maar dat ze daar ook in het onderwijs al kennis mee maken.

Mevrouw **Sonneveld**:

Dit onderwerp ligt mij heel erg na aan het hart. Een van mijn pleegzonen, met een niet heel hoog IQ, mocht zijn theorie doen. Dat was best wel een uitdaging op zich, dachten wij. Maar wat bleek nu? De stress om daar te komen was voor deze jongen extreem groot. Wij hebben hem vijf keer gebracht. Hij heeft helaas nooit zijn rijbewijs gehaald. Wij hebben hem vijf keer moeten brengen. Ik denk dus dat je ook niet altijd weet wat het issue is. Het leren was zeker ook een issue. Ik vind het belangrijk dat je eerst gaat signaleren, dus dat er mensen zijn om te signaleren. In dit geval waren wij er als pleegouders, maar ik weet dat er hele groepen zijn waar geen signalerende functie omheen zit. Daar is onderwijs dus belangrijk qua signaleringsfunctie, dus even op een andere manier dan educatief. Dus signaleren en daarna organiseren. De ruimte om ook te gaan organiseren, is gewoon heel gering. Wij gingen deze jongen helpen. Voor de begeleiding bij medicatie en dat soort zaken kan digitalisering heel veel doen, bijvoorbeeld via een verantwoorde chat. Maar het moet wel verantwoord zijn; dat wil ik echt benadrukken. Denk aan het nemen van medicatie of wat dan ook. Een hele grote groep jongeren komt niet in de pleegzorg terecht. Laten we daar duidelijk over zijn. Er zijn heel veel jongeren die dit niet allemaal kunnen. Dat geldt overigens ook voor volwassenen. De voordelen moet je echt voor iedereen toegankelijk maken. Ik ben het ermee eens dat je zicht moet hebben op wat er speelt. Op grote gebieden hebben we al veel georganiseerd. De jeugdzorg loopt nog niet voorop hierin. Er zijn heel veel voordelen. Maar wat mij betreft: eerst signaleren en eventueel groeperen, en dan organiseren.

Mevrouw **Kamsma**:

Ik voel me vrij om dit even aan te vullen. Als ik u goed heb gehoord, zei u: ik wil liever niet over slachtoffers praten. Mensen willen geen slachtoffer zijn, maar we maken mensen slachtoffer. Waar zijn mensen nou echt mee geholpen en waarmee worden ze echt uit de slachtofferrol gehaald? Een heel mooi voorbeeld is het Zuyderlandziekenhuis in Heerlen, waar een heel programma is geweest voor thuismonitoring. Er is ontzettend goed gesignaleerd welke mensen thuismonitoring hebben, maar dat niet helemaal zelf

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

kunnen. Ze hebben thuis bepaalde digitale systemen, bijvoorbeeld om hun hart te volgen. Deze mensen zijn heel goed begeleid in het gebruik van deze middelen en de toepassing daarvan, en in de hulp en ondersteuning die ze daarbij konden krijgen. Ze zeggen allemaal: "Ik heb de regie en de controle terug. Ik kan kijken en bellen wanneer ik wil. Ik hoef niet meer om de haverklap in de bus of de taxi te stappen. Ik ben geen slachtoffer meer." Als we het goed faciliteren en organiseren, dan zijn er helemaal geen slachtoffers.

Mevrouw **Sonneveld**:

Ik wil daar nog één zinnetje aan toevoegen. Wat niet voor iedereen geldt maar wel voor een groep mensen is dat ze niet tegen digitalisering zijn, maar tegen zich dom voelen.

De **voorzitter**:

Dank u. De heer Verkuijen heeft nog een aanvullende vraag.

De heer **Verkuijen** (VVD):

Ik heb de volgende vraag aan mevrouw Sonneveld. Zoals u weet, vindt nu de enquête plaats rond corona. De voorzitter is slechtziend. Dat is een collega van ons. Maar door digitale middelen kan hij als voorzitter goed optreden. Ik zou het zo zonde vinden als mensen niet kunnen meedoen. Ik vind het beter als ze in zo'n rol zitten, juist omdat de kansen zo groot zijn.

Mevrouw **Sonneveld**:

Ik ben het daar helemaal mee eens. We hebben één collega -- die zit hier nu niet -- die 10% zicht heeft en die iedereen als geen ander helpt. Ik ben het daar dus volledig mee eens.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Mevrouw Kathmann van PRO.

Mevrouw **Kathmann** (PRO):

Dank u, voorzitter. Ik wil even doorpakken op de opmerking dat we de voordelen van digitalisering toegankelijk moeten maken. Dat is eigenlijk waar het over gaat. Het moet

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

toegankelijk worden voor iedereen. We moeten inderdaad af van het idee dat het alleen maar ouderen zijn. Dit geldt voor alle hoeken van de samenleving. 4,5 miljoen Nederlanders hebben er af en toe moeite mee, ook ik.

Ik wil aan de heer Boekhoudt het volgende vragen. U probeert een samenwerking op te zetten met iedereen die die leermiddelen uitgeeft, want daar gaat het om. Als we het toegankelijker willen maken, dan moeten we beter en toegankelijker digitaliseren, maar dan moeten we ook massaal iedereen meer digitale skills, zoals dat in het Engels heet, bijbrengen. U heeft in uw positionpaper geschreven dat u ook zo'n last heeft van de versnippering. Ik zou willen weten hoeveel mensen er bereikt worden met deze educatieprogramma's en wat ervoor nodig is om die overeind te houden.

Sorry dat ik zo lang van stof ben. Ik maak me er zorgen om dat die 20% alleen maar groter wordt. Mijn mailbox stroomt vol met berichten van mensen over datalekken en AI. Ze denken: wat doet dat allemaal; wat is dat? Als je dat niet helemaal kunt overzien ... Ik heb dat zelf ook. Als ik een app niet begrijp, dan hoef ik hem ook niet. Dan vertrouw ik het niet en denk ik: laat maar. Maar als we dit steeds meer gaan gebruiken in de zorg en steeds meer mensen dit gevoel gaan krijgen, dan wordt educatie heel belangrijk. Wat moeten we in Den Haag doen om ervoor te zorgen dat we dit overeind houden en uitbreiden, en dat we het wantrouwen zo veel mogelijk wegnemen? Want dit gaat erover dat je iets kunt vertrouwen.

De heer **Boekhoudt**:

Ik denk dat iedereen ook, zoals ik net al zei, naar de ander wijst, omdat het een onderwerp van iedereen is. Als het gaat over educatie wordt er vooral gewezen naar OCW, maar OCW is niet per se van de inhoud. Dit is wel een onderwerp dat alle departementen raakt. Het is in ieder geval belangrijk dat alle departementen erkennen dat dit een probleem is waar zij zelf ook mee te maken hebben. Als we het over de digitale dienstverlening van de overheid hebben, dan is het toch niet anders dan logisch dat de uitvoeringsorganisaties die deze dienstverlening aanbieden de mensen helpen om daarvan gebruik te kunnen maken? Dat is buitengewoon belangrijk.

Wij zien dat er vaak een soort reflex is om iets nieuws te bedenken, een nieuw project, in de veronderstelling dat dat een oplossing gaat bieden. Vaak wordt er echter niet over nagedacht wat er ná dat project moet gebeuren. Mijn pleidooi is dan ook om eens goed te bekijken wat er op dit moment al is. Er zijn organisaties die hier jarenlang ervaring

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

mee hebben. Stichting Digisterker bestaat twaalf jaar. SeniorWeb bestaat dertig jaar. Oefenen.nl bestaat twintig jaar of zo. Dat zijn allemaal organisaties die heel veel ervaring hebben met het opzetten van dit soort programma's. Zij hebben duizenden vrijwilligers die dit doen. Ze hebben er gewoon last van dat er steeds weer ergens een nieuw project begint, dat vervolgens op de grond valt. Het is dus buitengewoon belangrijk dat er op dat onderwerp rust komt en dat er goed gekeken wordt naar wat er op dit moment is. Als je dat versterkt, kun je veel meer impact bereiken, is mijn stellige overtuiging.

De voorzitter:

Mevrouw Kamsma en daarna de heer Kuijsters.

Mevrouw Kamsma:

De heer Boekhoudt noemde niet de aantallen en die weet ik ook niet, maar ik weet wel dat er wachtrijen zijn. Educatie hangt nu vaak aan vrijwilligers. Als de vrijwilligers op zomervakantie zijn, kan er een hele zomer lang geen educatie en opleiding gegeven worden. Dat is natuurlijk te gek voor woorden. We verwachten dat iedereen digitaal mee kan doen, maar we laten dit volledig aan het maatschappelijke middenveld over. Er zijn fantastische initiatieven, maar die zijn echt wel wankel. En dus staan er gewoon mensen in de rij. Zij komen niet aan bod, kunnen dus niets over DigiD leren en daarmee kunnen ze dus ook niet hun toeslagen aanvragen. Daar zit een grote frustratie.

De voorzitter:

Meneer Boekhoudt, wilt u hierop aansluiten? Ja! Oké, dan eerst de heer Boekhoudt.

De heer Boekhoudt:

Vanuit deze commissie zijn hier in januari volgens mij ook vragen over gesteld. Over hoeveel mensen hebben we het eigenlijk? Die vragen zijn uitgezet bij de vorige staatssecretaris. Ik zou zeggen: we zijn erg benieuwd naar het antwoord daarop. Wat is de omvang van het probleem? Wat wordt er op dit moment door departementen gedaan aan digitale vaardigheden? Bij welke acties zijn de ministeries betrokken? Hoe is dit gekoppeld aan beleidsdoelen? Ik zou aan de nieuwe staatssecretaris, die alles gaat

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

coördineren, de oproep willen doen om ervoor te zorgen dat dat boven tafel komt. Dan kan ik ook beter antwoord geven op de vraag van mevrouw Kathmann.

De heer Kuijsters:

Ik wil hier nog wel even iets op aanvullen. Als de techniek of wat er geregeld moet worden, zo eenvoudig is dat mensen eigenlijk denken "jeetje, da's fijn", dan heb je het snel geregeld. Dan wordt het een gemak ding. Ondanks het feit dat het nooit leuk is om de administratie te doen, heb je er dan wel een kanaal bij gekregen. Vroeger belde je de arts of zijn secretariaat even en kon je een afspraak verzetten, maar nu kun je dat via de app doen. Dat is echter nog niet zo eenvoudig. Voor sommige mensen is dat wel zo, omdat ze het voordeel zien van tijd, plaats en onafhankelijkheid. Andere mensen zien dat voordeel niet, want bellen leidt sneller tot het resultaat dat zij willen. Bij het ontwerp kan het 'm daarin zitten. Ik denk dat je in de digitale wereld sneller kunt herkennen dat iemand er niet doorheen komt. Je kunt dan vragen: welke route gaat hij dan op of laten wij hem in het doolhofje? Daar zitten dus veel slimmere dingen die we kunnen gaan maken.

Bij heel veel mensen heb ik ook gezien -- dat zei jij net ook -- dat ze heel graag meedoen. Als ik iemand tegenkom die over DigiD zegt "nee, dat wil ik niet", dan is dat een eerste antwoord. Op het moment dat je echter laat zien hoe eenvoudig het is als je die DigiD-app op je telefoon hebt, dat je met slechts een pincode in ieder geval toegang kunt krijgen en dat je de mensen die jou helpen daarmee ook helpt om sneller toegang te krijgen, omdat jij de regie houdt over dat product, dan krijg je al een heel ander ding. Maar het is best lastig om de DigiD-app te installeren, te activeren et cetera. Dat zijn microdingetjes die we toch als samenleving met elkaar kunnen oplossen, maar die misschien ook wel tot een grotere leervraag kunnen leiden. Daar zijn we gewoon niet zo goed in. We zijn er gewoon op dit moment niet zo goed in om het voordeel van de techniek gewoon voor het voetlicht te krijgen. Dan krijg je ook blunders. Dat is zo zonde. Eén blunder wil ik daarbij nog noemen als voorbeeld. Die gaat ook over DigiD. Het is zo ontzettend fijn als iemand naast jou iets kan regelen met je DigiD, want je identificeert gewoon "ik mag dat". Je kunt ook machtigen binnen DigiD. Er is bijna niemand die dat weet, laat staan dat men weet hoe je dat moet doen en hoe dat werkt. Dan denk ik: beste overheid, soms mag je de samenleving ook wat opvoedkundig toespreken. Als ik hier bij de Tweede Kamer binnen wil komen, moet ik mijn paspoort meenemen en moet

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

ik me identificeren. Als jij digitaal zaken wil doen, dan moet jij je ook identificeren. Regel het. Daar mag dus ook best wel af en toe gewoon een grens getrokken worden. Die hoor ik ook niet altijd.

De voorzitter:

Dan wil ik graag zelf ook nog een vraag stellen; dat mag ik gelukkig ook. Ik hoor eigenlijk heel erg veel. Mij doet het een beetje denken aan waarom we eigenlijk niet steeds een soort van testgroep meenemen in ontwerpen. Volgens mij is dat namelijk wat ze heel veel doen in de commerciële wereld, dus waarom gebeurt dat eigenlijk ook niet op andere plekken, zit ik me nu even hardop af te vragen. Dit geeft echt wel ook weer nieuwe inzichten. Mijn vraag gaat eigenlijk over het volgende. Ik weet eigenlijk ook niet precies voor wie die vraag is, dus u mag even zelf kijken wie hem beantwoordt. Waar zit eigenlijk het grootste probleem? Ik hoor namelijk dat er op heel veel plekken dingen te doen zijn, maar waar kunnen we nou de grootste impact maken en waar kunnen we mee beginnen? Want we kunnen, in alle realisme, ook niet alles in één keer aanpakken, maar we willen wel zo veel mogelijk impact maken. Dus waar zit 'm dat als eerste in? Wie mag ik het woord geven? Mevrouw Sonneveld.

Mevrouw Sonneveld:

Ik weet niet waar ik moet beginnen en al helemaal niet waar ik moet eindigen, maar wat mij wel opvalt, is dat de staatssecretaris -- dat is al een paar keer gezegd -- coördinerend is. Eigenlijk moet je een uitvoerend staatssecretaris hebben. Dat coördineren kunnen jullie doen. Ik zit heel erg in mindset, hè; dat horen jullie wellicht ook. Ik denk heel erg van: we zijn al zo ver; het is gewoon uitvoerend. Op het moment dat we met elkaar blijven praten, gaan we niks doen. Een mens kan namelijk maar één ding, of praten, of doen. We hebben dus heel veel gepraat en er is heel veel bekend. Hoeveel jaren bestond iedereen? Wij deze week vier jaar. Al heel veel weten we, dus we moeten, denk ik, gewoon gaan doen. Niet onbezonnen; dat zeg ik niet, helemaal niet. Maar als je een plan hebt, moet die coördinerende rol eigenlijk de opdracht krijgen: maak een implementatieplan. Want een scan van wat er allemaal aan de hand is en wie daar allemaal een bijdrage in kan leveren, die is er op zich. Die zitten hier; laten we het zo maar zeggen. Daarna moet je doorgaan. Dan moeten we nog heel veel met elkaar overleggen over wat beter kan, want ik denk dat we nog lang niet alle ellende eruit

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

hebben gehaald, zeker niet met de komst van AI. Maar als we blijven overleggen, coördineren en signaleren dat we dingen moeten gaan doen ... De komst van de EHDS gaat ook een enorme rol voor mensen spelen. Hoe kan ik nou in mijn wallet, of hoe je het allemaal wil noemen? Wat mij betreft zou dat het dus zijn.

De heer **Kuijsters**:

Voor mij zit het nu in eerste instantie bij de digitale producten die we hebben geproduceerd. Het zit bij mij dus in het hier en nu. Die digitale producten zijn geproduceerd. Er zijn mensen die die hebben ontworpen. Daar zitten opdrachtgevers achter die de opdracht hebben gegeven. Het opdrachtgever- en opdrachtnemerschap is op dit moment in mijn ogen niet goed ingevuld. Het kan in de aanbestedingen niet goed zijn ingevuld, bijvoorbeeld doordat er een eenvoudstoets in zit, doordat er getest moet worden of doordat er een feedbackloop in zit, dus dat er geleerd gaat worden van wat er niet lukt. Dat hoort in mijn ogen in het opdrachtgeverschap. In de enorme budgetten die nu in de digitalisering zitten, zou dat gewoon verankerd moeten worden. Het zou mijn ding zijn om daar vooral in te investeren. Daarmee zeg je dus ook richting beleidsmakers: daar gaan we van leren. Sommige digitale loketten en digitale invullingen bedenken het kennelijk met leveranciers elke keer opnieuw. Ja, maar kom, de meeste mensen willen via het digitale systeem maar een paar dingen weten: waar moet ik zijn, bij wie kan ik zijn en hoe moet het gedaan worden? Dat zijn dus allemaal simpele dingen. Daar kan veel meer een standaard in komen. Ik denk dat de overheid daar echt een vooroploper in zou kunnen worden. Dat denk ik echt.

De **voorzitter**:

Ik zag ook nog een vervolgvraag van de heer Verkuijen van de VVD.

De heer **Verkuijen** (VVD):

Zo gaandeweg het gesprek dat we met elkaar voeren denk ik bij mijzelf: zou een representant van deze groep niet gewoon als gebruikersgroep moeten functioneren voor al die toekomstige applicaties die er komen? Zo loop je in je ontwerpfase -- dat is precies wat de heer Kuijsters zegt -- al aan tegen die problemen en heb je ze niet nog een keer in de praktijk. Dan betekent het namelijk -- dan ben ik het wel met u eens -- dat je niet gaat uitsluiten dat je moet zeggen: dan kunnen die mensen niet makkelijk

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

meedoen. Als je van tevoren weet waar ze tegen aanlopen, dan kun je veel meer in je ontwerpfase doen. Is dat een gedachte waarvan u zegt: we vinden het wel interessant om eens te kijken of je een representatieve gebruikersgroep, waarin ook de 20% zit waar u het over hebt -- die kun je dan meteen proberen mee te nemen -- kunt laten functioneren?

De heer Kuijsters:

Als wij kunnen gaan ontwerpen waarbij die 20% een stem heeft aan tafel, dus dat het een afweging wordt wat eerst is of wat later is, dan zou ik die expertise altijd aan tafel zetten en dat gewoon doen. Daar hoeven we geen beleid voor te maken. Dat gaan we gewoon doen.

De voorzitter:

Mevrouw Kamsma, nog één laatste noot. Daarna gaan we afronden, want dan is het alweer tijd voor het volgende blok.

Mevrouw Kamsma:

Ik denk dat u de spijker op de kop slaat. Ik denk dat alle partijen die hier zitten het unaniem eens zijn dat je de mens altijd het startpunt moet laten zijn van alles wat we ontwikkelen, maken en verzinnen. Want als je het zelf vanuit een ivoren toren of vanuit een kantoor gaat verzinnen, dan komt het niet goed. Daarnaast denk ik, als we kijken naar alles wat ons te doen staat, toch ook nog even terugpakkend op uw vraag, dat het ecosysteem er al is. Kijk wie welke rol en verantwoordelijkheid heeft. Of het nou over toegang tot technologie, toegankelijkheid of ondersteuningsnetwerken gaat, al die zaken zijn er al. Als we dan de mensen centraal stellen en vragen wat zij nou werkelijk nodig hebben, dan geloof ik wel, toch nog even antwoord gevend op uw vraag, dat als we starten met dat inclusieve en toegankelijke ontwerp, we een hele hoop ellende weg kunnen halen en dat we daarmee ook het ondersteuningsnetwerk en alle overige randvoorwaarden goed in beeld krijgen, zodat we weten waar we nog aan moeten draaien. Dat zou dus mijn pleidooi zijn.

De voorzitter:

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

Dank u wel. Dan wil ik de genodigden graag bedanken voor de beantwoording en de Kamerleden voor de vragen. Dan gaan we nu even kort wisselen. We schorsen dus even.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.

Blok 2: Toegang

Gesprek met:

- mevrouw F. Westera, bestuurslid Vereniging van Openbare Bibliotheken, directeur-bestuurder van Bibliotheek Twente
- mevrouw K. Sondervan, directeur Cybersoek
- mevrouw M. van Breukelen, directeur stichting Allemaal Digitaal
- de heer V. Zuydweg, programmamanager Gebruiker Centraal, adviseur ICTU
- de heer W. Bolier, beleidsmedewerker toegankelijkheid Ieder(in)

De voorzitter:

Welkom allemaal. We gaan nu naar blok 2. Blok 2 gaat over toegang. Ik wil graag de genodigden verwelkomen. We beginnen zo meteen bij mevrouw Westera van de Vereniging van Openbare Bibliotheken. Zij is daar bestuurslid van en is directeur-bestuurder van Bibliotheek Twente. Dan hebben we mevrouw Sondervan. Zij is de directeur van Cybersoek. Dan hebben we mevrouw Van Breukelen. Zij is de directeur van de stichting Allemaal Digitaal. De heer Zuydweg is programmamanager bij Gebruiker Centraal en is adviseur bij ICTU. De heer Bolier is beleidsmedewerker toegankelijkheid bij Ieder(in). Welkom. Heel fijn dat u hier bent.

Aan de andere kant hebben we nog steeds dezelfde Kamerleden als in blok 1, maar voor de mensen die nu pas meekijken, zal ik hen even voorstellen: mevrouw Zwinkels van het CDA, de heer Verkuijen van de VVD en mevrouw Kathmann van PRO. Ik zeg nogmaals dat dit rondetafelgesprek thuis meegekeken kan worden en dat er hier een schrijftolk aanwezig is, door wie het gesprek live wordt ondertiteld. Voor dit blok is er een tolk Nederlandse Gebarentaal aanwezig voor een van de genodigden die hier gebruik van maakt.

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

Dan wil ik, net als in het eerste blok, graag beginnen. De genodigden hebben allemaal even kort de tijd om hun punten kenbaar te maken. Daarna kunnen we overgaan tot de vragen van de Kamerleden. Mevrouw Westera, mag ik u het woord geven?

Mevrouw **Westera**:

Allereerst dank voor de uitnodiging. Bibliotheek Twente wil, net als alle bibliotheken in Nederland, dat iedereen kan meedoen in onze samenleving. Maar voor veel mensen -- dat hebben we net ook al gehoord -- wordt dat steeds moeilijker. Om volwaardig te kunnen participeren zijn tegenwoordig niet alleen taal-, maar ook digitale vaardigheden nodig. Steeds meer informatie is uitsluitend online beschikbaar. Tegelijkertijd bouwen publieke, maar ook private organisaties hun fysieke dienstverlening af. Denk aan de Rijksoverheid, ov-bedrijven, de politie en banken. Voor steeds meer zaken kunnen inwoners alleen nog maar digitaal terecht. Dat is een probleem.

In Overijssel, waar ik vandaan kom, beschikt ongeveer 20% van de inwoners over beperkte of onvoldoende digitale vaardigheden. Eerlijk gezegd vermoed ik dat dat percentage nog aanzienlijk hoger ligt als je ook de vaardigheden en weerbaarheid meeneemt die nodig zijn in een samenleving waarin AI een steeds grotere rol gaat spelen. Voor deze inwoners is de bibliotheek, met haar Informatiepunten Digitale Overheid, waarvan er 850 zijn verspreid over heel Nederland, een onmisbare steun. Inwoners kunnen er terecht met vragen met betrekking tot de digitale overheid, maar ook met algemene computervragen en digitale vragen rond zorg, bankzaken, telefoon et cetera.

Dagelijks zien wij de opluchting van mensen die eindelijk iemand treffen die naar hen luistert en hen verder helpt, of hen warm doorverwijst naar een passende partner. De kracht van de bibliotheek is bovendien dat wij niet alleen problemen oplossen, maar mensen ook helpen de vaardigheden te ontwikkelen waarmee ze zelfstandiger kunnen worden. Tegelijkertijd moeten we realistisch zijn: er zal altijd een groep mensen blijven die deze vaardigheden niet of onvoldoende kan ontwikkelen en blijvend ondersteuning nodig heeft. Het liefst zien wij dat organisaties en bedrijven deze ondersteuning zelf bieden door fysieke dienstverlening toegankelijk te houden en klantvriendelijke websites en begrijpelijke taal te gebruiken. Zolang dat niet overal gebeurt, zijn de Informatiepunten Digitale Overheid die bibliotheken aanbieden geen luxe, maar een noodzaak. Dat blijkt ook uit verschillende onderzoeken. Daarom vraag ik u vandaag om

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

deze informatiepunten toekomstperspectief te bieden en deze wettelijk, bestuurlijk en financieel duurzaam te borgen. Digitale dienstverlening mag nooit betekenen dat mensen buiten de samenleving komen te staan. Help ons ervoor te zorgen dat iedereen mee kan blijven doen.

Dank u.

De voorzitter:

Dank u wel. Mevrouw Sondervan.

Mevrouw **Sondervan:**

Voorzitter, dank u wel. Nederland investeert miljarden in digitalisering. Dat is om heel veel redenen goed te begrijpen. Maar wie het digitale leven steeds meer verplicht maakt, heeft ook de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat het voor álle mensen werkt. Dat is nu niet het geval.

Mijn naam is Karien Sondervan. Ik ben de directeur van stichting Cybersoek. Wij zijn het laatste oorspronkelijke digitale trapveldje van Nederland. Rond het jaar 2000 zag minister Van Boxtel vanuit het grotestedenbeleid dat digitalisering in de samenleving ondersteuning nodig had. Daarom werden honderden digitale trapveldjes opgezet. Wat we toen nog niet konden voorzien, is hoe essentieel digitale dienstverlening zou worden in ons dagelijks leven. We hadden ook gehoopt dat mensen dit met de tijd wel zouden oppikken. De trapveldjes verdwenen, maar de behoefte niet. Dat moeten we dus herzien.

Als je investeert in technologie, moet je ook investeren in mensen. Wat volgens mij nodig is, is een plek in iedere gemeente waar digitale ondersteuning de kernopdracht is. Het is de plek waar je altijd terecht kunt voor een apparaat, met een vraag of om te oefenen, waar je belangen worden behartigd en je ervaringen worden gedeeld. Een ontmoetingsplek die volledig is ingericht voor dit doel: gemeenschapsopbouw rondom technologie, onafhankelijk en met professionals en vrijwilligers die verstand hebben van en liefde hebben voor mensen en technologie. Deze plek moet een blijvende publieke functie krijgen in een digitale samenleving, structureel georganiseerd. Hoe en door wie dat lokaal wordt georganiseerd, kan verschillen, maar de functie zelf moet overal bestaan. Dat is de belangrijkste les uit 25 jaar een digitaal trapveldje zijn.

Dank jullie wel.

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

De **voorzitter**:

Dank u wel. Mevrouw Van Breukelen.

Mevrouw **Van Breukelen**:

Voorzitter en leden van de commissie voor Digitale Zaken, dank u wel. Voor een groeiende groep mensen in Nederland is meedoen aan de digitale samenleving niet vanzelfsprekend. Ik heb het hier vandaag over mensen die het financieel moeilijk hebben. Voor hen is digitale toegang geen gegeven, maar een optelsom van drempels. Toegang betekent drie dingen: een apparaat, internet en voldoende vaardigheden. Als een van die drie ontbreekt, sta je buitenspel. De Rijksoverheid heeft samen met Allemaal Digitaal een bewezen en impactvol traject ontwikkeld, waarin opgeknapt laptops van ambtenaren terechtkomen bij mensen met een klein budget. Daarmee laat de Rijksoverheid zien dat met bestaande middelen echt verschil kan worden gemaakt. Dat is een enorme winst. Maar zolang dit nog geen overheidsbrede werkwijze is, benutten we deze kans nog onvoldoende, terwijl de behoefte juist zo ontzettend groot is. Daarnaast zien we dat een apparaat niet voldoende is. Internet is minstens zo cruciaal. Juist daar lopen mensen met een klein budget tegen aan, niet alleen vanwege de prijs, maar ook door de complexiteit van het aanbod. Verschillende pakketten, voorwaarden en looptijden maken het moeilijk om een passende keuze te maken. Voor mensen die al kwetsbaar zijn, vormt dat een extra drempel.

Dan is er het ondersteuningsnetwerk. In heel Nederland staan bibliotheken, buurtinitiatieven, vrijwilligersorganisaties en maatschappelijke partners klaar om mensen te helpen. Juist de diversiteit van deze plekken is essentieel: de een stapt binnen bij de bibliotheek en de ander bij een buurtcentrum of een organisatie uit de eigen gemeenschap. Daar waar mensen zich thuis voelen, wordt het verschil gemaakt. Maar dit netwerk is kwetsbaar. Het hangt te vaak af van tijdelijke financiering en losse projecten. Daardoor is continuïteit niet vanzelfsprekend, terwijl juist langdurige, vertrouwde ondersteuning nodig is om mensen echt verder te helpen.

Voorzitter. Dit vraagt om een structurele aanpak. Mijn oproep aan u is vierledig. Zet overheidsbreed in op herinzet van apparaten, zodat de succesvolle aanpak met Allemaal Digitaal kan opschalen. Zie internet als een basisvoorziening en maak het betaalbaar en begrijpelijk. Zorg dat lokale, diverse ondersteuning structureel wordt

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

verankerd, zodat mensen terechtkunnen op een plek die voor hen vertrouwd is. Stimuleer het bedrijfsleven om structureel bij te dragen, bijvoorbeeld via inkoopbeleid en samenwerking. Zie dit niet als een abstract beleidsdoel, maar als een kans om het verschil te maken in het dagelijks leven van mensen. Zo liet een gezin uit Sint-Maartensdijk via het Leger des Heils aan ons weten nadat zij een laptop van de Rijksoverheid hadden ontvangen: omdat bijna alles digitaal gaat en wij geen geld hebben om een laptop aan te schaffen, zijn we zo blij dat we nu eindelijk wél mee kunnen doen.
Dank u wel.

De voorzitter:

Dank u wel. Wil u uw microfoon uitzetten? De heer Zuydweg, mag ik u het woord geven?

De heer Zuydweg:

Ik kreeg mijn microfoon niet aan. Nu doet hij het. Techniek is heel lastig. Beste commissie, dank voor de uitnodiging om te praten over digitale inclusie. Dat is een lastig onderwerp, omdat digitaal in al zijn verschijningsvormen een techniek is die mensen buitensluit, dus digitaal is per definitie niet inclusief. Ik heb goed en ik heb slecht nieuws. Laat ik beginnen met het slechte nieuws. De cijfers, die we net ook horen, van mensen die niet mee kunnen komen -- namelijk 2,5 miljoen, 20%, soms wel 5 miljoen -- zijn veel te laag. Onderzoeken blijven aantonen dat het niet aan de doelgroep ligt of die wel of niet mee kan komen, maar dat het ligt aan de kwaliteit van de dienstverlening en aan het aanbod. We verwarren het aantal laaggeletterden of mensen met een beperkte digivaardigheid met de hoeveelheid mensen die moeite heeft met de digitale overheid, waar het niet alleen om digitale skills gaat maar vaker om de bureaucratische elektronische jungle. Ik ben niet laaggeletterd en ik ben digivaardig, en toch heb ik ook moeite als ik een zorgbudget wil aanvragen, alleen is dat bij mij niet per se een probleem, omdat ik meer hulpstructuren heb om op terug te vallen. Ik heb meer kansen om hiermee om te gaan. Hoe kwetsbaarder de situatie van iemand is, hoe meer last die heeft van hoe moeilijk de systematiek van de overheid is. Nieuwe technologie heeft de belofte om mensen te helpen. Wederom: uit onderzoek blijkt dat de baten van nieuwe technologie niet terechtkomen bij de mensen die die het hardst nodig hebben. De

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

mensen die toch al lekker gaan, profiteren er meer van. Als wij niet bewust omgaan met AI vergroot dat de digitale kloof.

Dan het goede nieuws. We zijn tien jaar bezig met het overheidsplatform Gebruiker Centraal. Daar zien wij duizenden, tienduizenden ambtenaren die bezig zijn met de menselijke maat in dienstverlening en communicatie. We gebruiken allang testgroepen. Ik schrik ervan dat het beeld is dat dat niet het geval is. Bij Gebruiker Centraal kijken we binnen en buiten naar de goeie voorbeelden. De kennis die nodig is om te zorgen dat niemand wordt buitengesloten bij de digitale overheid is aanwezig en toch zijn op dit moment de hulppunten in bibliotheken noodzakelijk, vallen mensen buiten de boot en zitten ze klem tussen balie en beleid. Er wordt namelijk gestuurd op efficiency, doelmatigheid en rechtmatigheid. Die zaken zijn belangrijk, maar het is minstens zo belangrijk dat de overheid behoorlijk contact en behoorlijke interactie heeft, ook in het digitale, en daar is nu geen overheidsbrede sturing voor.

In het positionpaper hebben we daarom vier oproepen gedaan. Zorg voor een cultuur waarin mensen centraal staan. We moeten overheidsbreed luisteren naar burgers om ze te begrijpen. Ontwerp, maak en beheer een systeemwereld van de overheid die aansluit bij de leefwereld van de burger. Toegankelijke, bruikbare, begrijpelijke dienstverlening waar mensen mee uit de voeten kunnen en die mensen echt willen gaan gebruiken, zou een standaard moeten zijn. Werk aan een aansturing richting de uitvoering die niet alleen draait om efficiency, rechtmatigheid en doelmatigheid, maar die ook een norm is voor mensgerichte dienstverlening. Misschien wel de belangrijkste -- die hebben we volgens mij nu net ook wel meer gehoord -- is: benut en versterk de kennis van binnen en buiten de overheid. Er zijn heel veel bestaande netwerken en community's die we kunnen versterken, over overheidsorganisaties en -lagen heen.

Om af te ronden: er werd net gevraagd waar te beginnen. Op dit moment zijn die kennis en vaardigheden er, maar dat is vanuit de werkvloer onderop. Er is geen samenhangend beleid. Er is geen visie op digitale inclusie. Er was een Team Inclusie bij het ministerie van Binnenlandse Zaken, maar dat is nu ergens anders belegd en waar dat is, is mij onduidelijk. Het ligt aan de sturing. Waar hierop wordt gestuurd, wordt de ervaringsexpertise al meegenomen in de digitale dienstverlening.

Dank u wel.

De **voorzitter**:

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

Dank u wel. Meneer Zuydweg, zou u uw microfoon uit willen zetten? Perfect. Meneer Bolier, mag ik u het woord geven?

De heer **Bolier**:

Geachte Kamerleden. Mijn naam is Wouter Bolier. Ik werk als beleidsmedewerker digitale toegankelijkheid bij Ieder(in). Ieder(in) vertegenwoordigt de belangen van 200 lidorganisaties en van ruim 2 miljoen mensen met een beperking of een chronische ziekte. Digitale toegankelijkheid is voor mij persoonlijk belangrijk. Ik ben slechthorend en heb ondertiteling nodig bij video's. Toch kom ik dagelijks video's tegen zonder ondertiteling, waardoor ik ze niet goed kan volgen. Voor uw informatie: er wonen 1,5 miljoen slechthorenden in Nederland.

Deze week is het tien jaar geleden dat het VN-verdrag Handicap door de Tweede en de Eerste Kamer werd geratificeerd. Acht jaar geleden werd het Besluit digitale toegankelijkheid overheid van kracht. Beide zijn bedoeld om mensen met een beperking gelijkwaardig te laten deelnemen in de samenleving, maar voor mensen met een beperking is er in de praktijk weinig veranderd. Sterker nog, hun positie is verslechterd: de rechtspositie, de inkomenspositie, de opstapeling van zorgkosten enzovoorts. En de ontoegankelijke digitale overheidsdienstverlening maakt dat erger. Mensen kunnen hun overheidszaken niet regelen of met onnodig veel moeite, tijd en soms extra kosten. Ondertussen dendert de digitalisering door en haken steeds meer mensen af en worden uitgesloten. Ons geduld is op. Het is tijd voor een doorbraak.

In ons positionpaper noemen we drie prioriteiten waarbij actie nodig is. Regel bijvoorbeeld goede en duidelijke wetgeving voor het digitaal toegankelijke onderwijs en de digitaal toegankelijke zorg. Twee jaar geleden, in het vorige rondetafelgesprek, wees ik al op het belang hiervan. Het is nog steeds niet geregeld, verre van, en er is veel meer nodig. Zonder toezicht, handhaving, sancties en voor mijn part boetes verandert er niets. Het is onbegrijpelijk dat de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn sinds de inwerkingtreding, bijna een jaar geleden, liefst zes toezichthouders heeft en het Besluit digitale toegankelijkheid overheid na acht jaar nog niet één! Vandaag vraag ik niet alleen om uw aandacht. Namens onze achterban en onze leden vraag ik om actie. Ieder(in), samen met onze leden, gaat daar graag met u over in gesprek.

Dank u wel.

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

De voorzitter:

Dank u wel voor uw inbreng. Dan zou ik graag het woord willen geven aan mevrouw Zwinkels. Zou u als u uw vraag stelt ook kunnen aangeven aan wie u de vraag stelt?

Mevrouw Zwinkels (CDA):

Ja, dank, voorzitter. Dank, allen, voor uw inbreng zojuist in deze tweede ronde. Mijn vraag gaat over het volgende. In de vorige ronde werd al gesproken over een "doolhof" waar je soms in belandt. Ik hoorde net het woord "buitenspel". Ik herken dat ook wel heel sterk. Ik noem een klein voorbeeld. Ik had zelf een tijdje terug het probleem dat mijn telefoon geen updates meer wilde doen. Vervolgens kon ik ook geen apps meer installeren en kon ik ook niet eens meer bij mijn eigen bankgegevens, om maar een voorbeeld te geven. Ik kon op een gegeven moment dus letterlijk geen toegang meer krijgen. Ik was heel erg getriggerd door wat is gezegd over die informatiepunten. Daarom heb ik een vraag aan mevrouw Westera van de bibliotheek. Ik snap dat mevrouw Sondervan er misschien ook nog wel iets over wil zeggen. Het raakt inderdaad ook aan zowel de publieke dienstverlening als aan de private dienstverlening, die in toenemende mate zo digitaliseren en waarbij het menselijke contact of de mogelijkheid tot menselijk contact helemaal niet is meegenomen. Ik ben heel erg benieuwd naar dat toekomstperspectief van die informatiepunten, de fysieke informatiepunten. Zou het mogelijk zijn om daarbij meer samen te werken met verschillende organisaties die digitaliseren in hun aanbod? Ik denk namelijk echt dat daar het probleem zit. Zou het mogelijk zijn dat we hun vragen om verantwoordelijkheid te nemen door ook bij zo'n fysiek informatiepunt aanwezig te zijn en een loket in te richten, zodanig dat je die plekken misschien beter vindbaar maakt en er in de toekomst mensen voor meerdere dingen terecht zouden kunnen? Is zo'n samenwerking tussen publieke overheid en private partijen mogelijk?

Mevrouw Westera:

In mijn optiek is dat zeker mogelijk. Er zitten nu al heel veel andere, publieke aanbieders bij ons. Wij noemen dat een ontwikkelplein. Daar houden verschillende mensen loket. Daar kunnen zich natuurlijk ook private partijen bij aansluiten, maar nu is natuurlijk de praktijk dat wij heel vaak de problemen van private partijen oplossen, dus bijvoorbeeld het bankenverhaal. Dat is ook iets waar wij, binnen de IDO, mensen mee helpen, omdat

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

ze gewoon echt nergens terecht kunnen. Maar ik zie daar zeker mogelijkheden toe en het zou misschien ook wel in de financiering van dit soort punten nog kunnen helpen.

Mevrouw **Sondervan**:

Ik begrijp de behoefte om dit op één plek te laten plaatsvinden en dat een bibliotheek dan misschien bij uitstek de locatie is om aan te denken, maar ik vraag me wel af of we dit op deze manier moeten willen, want er is een functie nodig die hier helemaal op gericht is. Het is niet iets wat je erbij kan doen, want het is zo groot en zo complex dat het echt vraagt om ... Het is vakmanschap. Ik kan me goed voorstellen dat als je bij een bibliotheek werkt, je er niet voor gekozen hebt om op deze manier eigenlijk sociaal werk te doen. Dat moet dan dus wel echt heel goed in overleg met de verschillende maatschappelijke organisaties, lokaal georganiseerd, want iedereen heeft daar zo zijn rol in. Dan is samenhang daarin wel echt heel belangrijk. Ik pleit er dus echt voor dat er per gemeente één functie komt die hier verantwoordelijk voor is en dus de regie kan voeren en op die manier ook met een gemeente in gesprek kan gaan, want nu is ook dit heel erg versnipperd in het veld. Het is wel echt nodig dat dat goed centraal georganiseerd is.

Mevrouw **Westera**:

Het is natuurlijk niet zo dat bibliotheekmedewerkers dat erbij doen. Wij hebben natuurlijk specifieke medewerkers die zich op dit vraagstuk richten en daar ook in opgeleid zijn. Dat wou ik nog even toevoegen.

De **voorzitter**:

Mevrouw Zwinkels heeft nog een vervolgvraag.

Mevrouw **Zwinkels** (CDA):

Dank aan beiden voor het antwoord. Het is voor mij ook echt een zoektocht. Ik wil heel graag aan die behoefte tegemoetkomen, want ik denk echt dat 80% van de mensen hier moeite mee heeft en niet 20%. Ik denk dat het percentage dus eerder andersom is, dat 20% zich misschien wel redt. Ik denk dat dat zo zit. Maar ik zit ook te zoeken naar hoe je die samenhang en dat fysieke loket, dat fysieke informatiepunt, op een werkbare en

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

laagdrempelige manier goed samen krijgt voor mensen. Dus als er ook andere ideeën voor zijn, dan hoor ik dat heel graag.

Mevrouw **Sondervan**:

Ik denk dat we niet in een loket moeten denken, want ik denk dat de complexiteit van de dagelijkse realiteit te groot is om aan een loket op te lossen. We moeten dus echt denken aan gemeenschapsopbouw. Je moet dit gezamenlijk doen. Na 25 jaar digitaal trapveldje zijn er bezoekers die na 25 jaar nog steeds komen, zijn er vrijwilligers, die inmiddels misschien medewerkers zijn geworden ... Er zijn heel veel mensen jarenlang bij betrokken. Je moet dat echt zien als een ecosysteem dat echt maatwerk levert en voortdurend flexibel en wendbaar moet zijn op de behoefte die nodig is in de samenleving, want omdat technologie zich zo snel ontwikkelt, ontwikkelt ook de ondersteuningsvraag zich heel erg snel. Dus als je dat heel groot gestructureerd wil organiseren, dan sla je de plank ook mis. Er moet heel veel actie juist lokaal plaats kunnen vinden. Er moet een hele wendbare organisatie in.

De heer **Verkuijlen** (VVD):

Dit worden wel rondjes huiswerk. Ik hoor iets over toegankelijkheid. Ik hoor dat er al testteams zijn. Mijn vraag aan de heer Zuydweg zou zijn in welke fase dat dan is. Is dat bij het ontwerpen of niet? Mevrouw Van Breukelen zegt eigenlijk: de gebruikte apparaten moeten daarheen; vergeet niet om ook internet te regelen. Tegelijkertijd zit u naast elkaar. Dat is voor mij wel verwarrend. Ik heb ooit nog een jaartje Boekhandel en uitgeverij gestudeerd. Toen wilde ik graag digitaal uitgeven, maar dat was er in die periode nog niet. Nu zie je waar de bibliotheken zijn uitgekomen. Het volgende vind ik wel belangrijk, mevrouw Sondervan. Ik snap wat u zegt. Het zit ook een beetje op de vraag die mevrouw Zwinkels net stelde. Ik denk dat het belangrijk is, juist voor die groep die moeite heeft, dat ze één punt weten te vinden, dat er een verankering zit in de samenleving waarvan je weet dat als je daarnaartoe gaat ... Dat zou juist de bibliotheek kunnen zijn. Mensen vinden de bibliotheek. Kun je dat ontwikkelplein, zoals u het volgens mij noemde, dan niet binnen die bibliotheek inrichten? Dan zou je het daar bij elkaar kunnen brengen. Je moet ergens boots on the ground hebben. Dat bedoel ik eigenlijk.

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

Mevrouw **Sondervan**:

Ik wil ook geen competitie of strijd voeren tussen het digitale trapveldje en de bibliotheek, want in Amsterdam werken we ontzettend nauw samen, ook met de IDO-punten en ook met de bibliotheek. Dat noemen we "iedereen verbonden", omdat we zien dat alle verschillende maatschappelijke organisaties hun rol hebben. Daar moeten we dus juist gezamenlijk in optrekken. We zitten met Cybersoek zelfs bij de bibliotheek in de straat, maar het is niet dat het op het ene plekje vol zit en het andere plekje leeg is. Zo groot is de vraag. Iedereen heeft ook ondersteuning op zijn eigen manier nodig. Dus voor de een werkt het in de bibliotheek hartstikke goed, maar de ander gaat liever naar een buurthuis of naar iets als Cybersoek, zoals dat in Amsterdam dan heet. Ik denk dus niet dat we het een moeten vervangen voor het ander. Ik bepleit echt dat er een kernopdracht moet zijn om dit in te richten. Dat kan prima lokaal landen bij een bibliotheek, of bij een buurthuis, of bij een Cybersoek.

Mevrouw **Westera**:

Ik denk ook dat we vooral de samenwerking moeten zoeken en moeten kijken waar we elkaar kunnen aanvullen. Dat lijkt me het belangrijkste. Overigens is het IDO niet altijd in de bibliotheek maar soms ook in buurthuizen.

Mevrouw **Van Breukelen**:

Ik kan iets zeggen vanuit de ervaring die we hebben met de inzet van laptops. We werken samen met zo'n 400 organisaties in Nederland, die allemaal een rol hebben in het hele ecosysteem om mensen mee te laten doen. We zien ook dat door partijen samen te laten werken, bijvoorbeeld voor de herinzet van de laptops, ook van het Rijk, bijvoorbeeld welzijnsorganisaties mensen bereiken die deze laptops heel hard nodig hebben. Maar die organisaties hebben niet altijd de faciliteiten of de mogelijkheden om met ondersteuning de vaardigheden aan te bieden. Ze werken dan samen met de bibliotheek om dat te faciliteren. Wil dat dan zeggen dat degene die bij de welzijnsorganisatie aanklopt ook de weg naar de bibliotheek weet te vinden? Nee, dat denk ik niet. Elke partij in dat lokale netwerk heeft dus gewoon haar toegevoegde waarde. Ik denk dat het ook belangrijk is om dat wel te blijven erkennen.

De **voorzitter**:

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

Dank u. Dan gaan we naar mevrouw Kathmann van PRO.

Mevrouw **Kathmann** (PRO):

Ik ga hier wel even aan bronvermelding doen, want mijn rechterbuurman kwam net in de vorige ronde met het hele goede idee om te kijken of je niet gewoon een soort gebruikersgroep altijd kan laten testen. De heer Zuydweg zegt: wij hebben dat bij ICTU eigenlijk al. Het verbaast me dat de kennis daarover misschien niet groot genoeg is. Als we dat nou een beetje in de vorm van de heer Verkuijlen zouden willen opschalen, is het dan zo dat we ons bij u zouden kunnen melden om daarvoor een plan te maken? Is het al op die manier ingericht dat we dan wat sneller kunnen vliegen? Want ICTU werkt ook met gemeentes en waterschappen en zit dus al best wel fors op de volledige breedte van de digitale dienstverlening van de overheid.

De heer **Zuydweg**:

Dat is een hele goede vraag. Er zitten meerdere aspecten aan. Ten eerste ligt het niet aan wel of niet de kennis hebben om één zo'n gebruiksgroep in te zetten. Het ligt echt aan de aansturing. Op het moment dat er bij een projectstart al aandacht voor is dat het gaat om inclusieve dienstverlening, dan wordt dat al meegenomen. Wij verspreiden kennis daarover. Wij doen dat niet zelf. Om een wedervraag te stellen: is het bekend hoeveel overheden er in Nederland zijn?

De **voorzitter**:

Het is eigenlijk niet helemaal de bedoeling dat er wedervragen gesteld worden, haha.

De heer **Zuydweg**:

Het is toch een rondetafelgesprek?

De **voorzitter**:

Ik vraag mevrouw Kathmann of ze een vervolgvraag wil stellen of even kort wil reageren.

Mevrouw **Kathmann** (PRO):

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

Ik ga wel even overleggen! Als je de gemeentes bij elkaar optelt, de provincies, de waterschappen, dan nog de verschillende ministeries, dan nog uitvoerders ... Je komt op honderden, denk ik.

De heer **Zuydweg**:

1.600. Er zijn 350 gemeentes en 900 verschillende samenwerkingen, die allemaal hun eigen dienstverlening hebben, vaak ook nog eens een keertje gesplitst op belastingen of op zorg. Dat zijn dus niet duizenden verschillende punten, maar tienduizenden teams die allemaal bezig zijn met dienstverlening. Het gebeurt dus, maar het gebeurt sporadisch. Het gebeurt bij sommige organisaties en bij sommige projecten. Als je dit goed wil oppakken, dan moet je daar een aansturing voor hebben, dan moet één persoon er verantwoordelijk voor zijn, dan moet daar sturing op zijn, wat Wouter ook al zei, en dan moet daar zowel de stok als de wortel voor zijn. Daar moet dan dus toezicht op zijn of iets van een norm, dat je dat op een bepaalde manier aanbiedt. Ja, dit soort dingen opzetten is iets wat we al doen en wat we al kunnen. Het is onderdeel van het probleem. Maar dat is niet de oplossing. De oplossing is dat die normen er gaan komen en dat die ook nageleefd gaan worden.

De **voorzitter**:

Ik ga eerst naar mevrouw Westera en dan naar de heer Bolier.

Mevrouw **Westera**:

Ik wou alleen maar zeggen dat ik ook weet dat er 9.000 overheidswebsites zijn.

De heer **Bolier**:

Dat was precies het punt dat ik wilde maken, maar daarop aanvullend: er zijn er ook nog eens 1.000 die niet in het register van toegankelijkheidsverklaringen staan. Het zijn er dus nog meer dan 9.000.

De **voorzitter**:

Dan kom ik weer bij mezelf voor een vraag. Ik hoor dus inderdaad dat er heel veel gedaan kan worden. Ik hoorde daarstraks ook dat het in de bankenwereld bijvoorbeeld al best wel goed geregeld is, maar de bankenwereld heeft een hele sterke

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

toezichthouder; dat is de AFM. Ik hoor dus ook dat er volgens mij aan de toezichtkant nog best wel wat stappen te zetten zijn. Ik ben heel erg benieuwd hoe u dat ziet. Hoe zouden we de toezichtkant beter kunnen inrichten op digitale toegankelijkheid hier in Nederland? Dan denk ik dat ik mijn vraag als eerste stel aan ... Ja, voor wie is deze vraag eigenlijk het beste? Misschien de heer ... Ja, oké, de heer Bolier.

De heer **Bolier**:

Een jaar geleden ging de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn in. Die heet volmondig de "Implementatiewet toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten". Dat is een pakket dat zeven wetten en besluiten aanpast. Daar zitten zes toezichthouders op, bijvoorbeeld de ACM, de Autoriteit Consument & Markt, voor webwinkels, de AFM voor de financiële markten en bankdiensten, en nog een aantal. Je ziet wel dat deze wetgeving vooral gericht is op bedrijven en de markt. Die kunnen wel, zeg maar de wortel en de stok, het scenario van dreigende boetes krijgen omdat ze hun producten of diensten niet toegankelijk maken volgens deze wetgeving, van een toezichthouder, een van die zes. Dat is toch wel iets wat wel werkt.

Helaas is het zo -- dat zei ik niet voor niets -- dat er bij de overheidsdienstverlening geen toezichthouder is. Er worden misschien vanuit Logius bijvoorbeeld wel brieven gestuurd naar overheden die hun website of app niet digitaal toegankelijk hebben, maar dat zijn signaleringsbrieven zonder verdere consequenties, dus geen boetes en geen maatregelen, zoals een andere toezichthouder dat wel kan doen. Mijn oproep aan u als Kamer is: ga met bewindspersonen van BZK, Van der Burg, of Aerdt, van Economische Zaken, eventueel -- daar zitten die toezichthouders namelijk, zoals de ACM -- in gesprek om ook met een toezichthouder te komen voor de digitale overheid. Misschien zou het een van de zes kunnen zijn zelfs, die al de kennis opgebouwd heeft over digitale toegankelijkheid vanuit andere wetgeving. Misschien kan dat Logius zijn, maar dat is een uitvoeringsinstantie, die geen toezichthoudende taken heeft, maar wel de kennis heeft, of een andere toezichthouder. Een vraag aan de bewindspersonen van Economische Zaken en Binnenlandse Zaken is ook om samen tot één toezichthouder te komen voor de overheid.

De heer **Zuydweg**:

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

Voor digitale toegankelijkheid is er een norm. Die is wettelijk. Die is sinds kort dan in een wet verankerd, maar al sinds 2006 hebben we die onszelf verplicht. Dat is grandioos mislukt. Er zit een verschil tussen digitale inclusie en digitale toegankelijkheid. Digitale toegankelijkheid is een van de onderdelen van digitale inclusie. Op dat gedeelte hebben we een norm. Voor al die andere onderdelen, over bruikbaarheid, over duidelijk taalgebruik of over de vraag of de diensten zo zijn ontworpen dat ze wel aansluiten op hoe mensen denken en wat hun vaardigheden zijn, bestaan nog helemaal geen normen binnen Nederland. Op digitale toegankelijkheid hebben we nog niet eens een toezichthouder. Op de rest van al die onderwerpen hebben we nog niet eens een norm. In bijvoorbeeld Engeland, Denemarken en Italië is het al vastgelegd en in sommige gevallen heb je daar wel toezichthouders op staan. Daar kunnen we zeker heel veel van leren.

De **voorzitter**:

Zijn er nog vragen van de Kamerleden? Mevrouw Zwinkels.

Mevrouw **Zwinkels** (CDA):

Ook een beetje hierop voortbouwend. Ik merk dat er in de samenleving heel veel ideeën over zijn en dat er al heel veel initiatieven plaatsvinden om de digitale toegankelijkheid te verbeteren. Volgens mij voelen wij de urgentie ook om dit aan te pakken. Het gevaar is dat we dan snel vanuit de landelijke overheid met een oplossing komen: dan gaan we dit doen. En dan krijgen we vervolgens vanuit het veld terug: ho, wacht even, we waren al met iets anders bezig. Of: ho, wacht even, het moet net even anders. Ik wil graag uw reflectie daarop. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat we het samen doen met de maatschappelijke organisaties die hier al heel veel kennis en ervaring op hebben? Misschien kan iemand daarop reageren.

Dan ten aanzien van toegankelijkheid. Het is een terecht punt dat het een onderdeel is van digitale inclusie. Zouden we vanuit de overheid dan moeten zeggen: dit is onze norm, daar gaan we op toezien en we zullen ingrijpen wanneer partijen, overheidsorganisaties of private partijen, zich niet aan die norm van toegankelijkheid houden? Dan zijn we een soort waakhond voor de regels die we met elkaar hebben afgesproken. Dan doen we de ondersteuning in die zin wat meer gezamenlijk.

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

De voorzitter:

Ik begin bij de heer Zuydweg en daarna mevrouw Van Breukelen.

De heer Zuydweg:

Volgens mij zijn dat twee vragen: over de samenwerking en de initiatieven die al bestaan, en over de toezichthouder. Over de toezichtrol: volmondig "ja". Er moet iets komen van een norm, want anders blijven we alleen maar stimuleren en ideeën uitwisselen zonder dat we weten wat de oplossing echt is. Het is heel fijn om te horen dat we niet meteen met oplossingen moeten komen, maar dat we vooral moeten kijken wat er is. Volgens mij hebben we hier vandaag heel veel netwerken in huis. Die bestaan allemaal al. Wat er mist, is een eenduidige aansturing daarop. Omdat het fragmentarisch is, omdat er geen structureel beleid op is, omdat er niet één visie op is, kannibaliseren die ook nog eens een keer op elkaar. Ze zijn met elkaar aan het concurreren over waar de aandacht naartoe moet gaan. Het begint vanuit centrale sturing.

Mevrouw Van Breukelen:

Ik sluit heel erg aan bij wat de heer Zuydweg zegt. Je bent op zoek naar een bepaalde regie. Er is inderdaad heel erg veel, maar je wilt dat samenbrengen, een aanspreekpunt hebben. Je hebt allemaal verschillende netwerken, allemaal verschillende partijen die een stukje van de taart oppakken. Feit is dat we hier met elkaar samen zijn. De Alliantie Digitaal Samenleven heeft bijvoorbeeld de afgelopen zes jaar een heel belangrijke rol gespeeld om het netwerk dat we hebben, samen te brengen en te zorgen dat deze stem hier vandaag aanwezig is. Er zijn meerdere mooie netwerken in Nederland aanwezig. Je moet echt kijken waar je de regie belegt en zorgen dat dat samengebracht wordt.

De heer Verkuijen (VVD):

Dienstverlening -- want daar hebben we het over -- van de overheid aan mensen, digitale dienstverlening, maak je samen. Het is niet zo dat de overheid dat doet. Misschien kan de heer Zuydweg daarop reageren. Een aanbod aan de ene kant van een dienst is niets als de ontvanger die de dienst moet ontvangen en gebruiken, er niets mee kan. Ik zoek dus dat snijvlak, ondanks dat u zegt dat er testteams zijn en zo. Van hieruit kunnen wij wel zorgen dat we het dichterbij de behoefte van de gebruikers gaan brengen. Dat zouden we langs die lijn kunnen doen.

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

Ik hoor u over een norm spreken, maar normen zijn alleen maar van kracht als ze gedragen worden. Je kunt er wel de hele tijd met de stok bij komen, maar ik zie meer in praktische oplossingen, dingen waarvan jullie weten dat ze werken, dan alleen maar wetten en regels. Die wetten en regels worden in de praktijk vaak niet nageleefd, een mooi voorbeeld van de heer Bolier. En dan moeten wij er weer brandstof aan geven om te zorgen dat ze weer op de agenda komen. Dat kunnen we natuurlijk doen. Dat hebben we goed gehoord. Ik zoek even naar de kant. Tegen de heer Zuydweg zei ik "diensten maak je samen", dus ook digitale diensten. Volgens mij bent u daar ook van. Maar het gaat er toch altijd om ervoor te zorgen dat je alle gebruikers kunt bedienen op dat moment?

De heer **Zuydweg**:

Het is interessant. Ik ga nu een enorm nerderige opmerking maken. Dienstverlening van de overheid is niet gelijk aan de dienstverlening van een commerciële partij. Er is geen behoefte van een gebruiker. Er is geen vragende partij. Er is geen Nederlander die het zo leuk vindt om een vergunningsaanvraag te doen dat die heel graag naar de website van de gemeente wil gaan. Er is niemand die een paspoort wil. Wat we moeten, is ons kunnen legitimeren op straat. Wat we willen, is reizen. Wat we willen, is een kapvergunning, omdat we die boom kwijt willen of omdat we meer ruimte in huis willen. Het zijn rechten en plichten waar we in een rechtsstaat aan moeten voldoen. En daarom hebben we dienstverlening. Er is geen vraag en er is geen aanbod. Wat dat betreft zijn er heel weinig behoeftes van mensen waar rekening mee gehouden kan worden. Wat we wel moeten doen, is rekening houden met de vaardigheden en het gedrag van mensen. Dat moeten we heel goed een plek gaan geven. Dit is heel goed te doen met testteams en het valideren daarvan. En voordat je daarmee begint, heb je onderzoek nodig. In hoeverre kunnen en willen mensen dit gaan gebruiken? Dat begint bij de sturing om hier opdracht aan te geven op het moment dat we bezig gaan met digitale dienstverlening.

De heer **Verkuijlen** (VVD):

Daar zouden we nog een boom over kunnen opzetten, maar ik moet weg. Ik heb aan de andere kant van de muur een ander debat, over heel andere zaken: buitenlandse handel en ontwikkelingssamenwerking.

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

Mevrouw **Kathmann** (PRO):

Is daar iets aan de hand?

De heer **Verkuijlen** (VVD):

Daar is helemaal niets aan de hand. Dat gaat heel soepel.

Ik kan waarschijnlijk niet weer aansluiten, voorzitter, maar ik wil u heel hartelijk danken voor al uw input en huiswerk.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Mevrouw Kathmann, heeft u nog een vraag?

Mevrouw **Kathmann** (PRO):

Ja, ik heb nog één vraag aan mevrouw Van Breukelen. Zij stipte de betaalbaarheid aan wat betreft toegankelijkheid. In de positionpaper van Allemaal Digitaal wordt gesteld dat we internet als een basisvoorziening moeten behandelen. Hoe zouden we dat op de goede manier kunnen doen?

Mevrouw **Van Breukelen**:

Op het moment dat we internet gaan behandelen als een basisvoorziening, niet als een product of een dienst dat je ergens aanschaft, maar als iets waarvan we vinden dat iedereen er recht op heeft, dan moet je dat ook op die manier organiseren. Op dit moment vragen we van mensen om in een doolhof van aanbieders en mogelijkheden op de internetmarkt hun weg te vinden. Dat vraagt op dit moment heel veel. Het betekent dat mensen aan pakketten vastzitten die ver aan hun maandelijkse mogelijkheden voorbijgaan. Als je dit anders wilt gaan organiseren, moeten we ook beseffen dat we het complex hebben gemaakt. Dat is een verantwoordelijkheid voor de markt. We moeten ook zeggen dat we onafhankelijke ondersteuning bieden, want de mensen die we hebben gesproken, zeggen: "Als ik een internetwinkel binnenloop, voel ik me loslopend wild, want ze kunnen me alles aansmeren wat ze maar willen. Ik heb geen idee wat ik moet vragen." Dat we ons bewust zijn van wat internet voor mensen betekent en hoe we ervoor kunnen zorgen dat mensen echt een pakket hebben dat bij hen past en niet een

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

pakket dat ze aangesmeerd hebben gekregen of waar ze in zijn gezogen, omdat er een mooi cadeau aan gekoppeld is, is echt wel een stap die we nog moeten gaan zetten.

De voorzitter:

Dank u wel. Als er geen verdere vragen meer zijn, gaan we dit blok afsluiten. Ik wil u bedanken voor uw inbreng en de beantwoording. We schorsen kort voordat we verdergaan met blok 3.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.

Blok 3: Nieuwe uitdagingen

Gesprek met:

- mevrouw J. Ganzevles, programmamanager Alliantie Digitaal Samenleven
- de heer A. van Deursen, hoogleraar digitale ongelijkheid en directeur Centrum voor Digitale Inclusie, Universiteit Twente
- mevrouw C. van Deijck, manager woningcorporatie Eigen Haard
- mevrouw S. Cohen Tervaert, secretaris Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer

De voorzitter:

Welkom terug, allemaal. We zijn aangekomen bij het derde blok. Dat is ook het laatste blok, dat gaat over nieuwe uitdagingen. Daarvoor hebben we ook een viertal genodigden met wie we in gesprek gaan. Een van die genodigden is mevrouw Ganzevles. Mevrouw Ganzevles is van de Alliantie Digitaal Samenleven. Zij is daar programmamanager. De heer Van Deursen is van de Universiteit Twente en is hoogleraar digitale ongelijkheid en directeur van het Centrum voor Digitale Inclusie. Dan hebben we mevrouw Van Deijck, van de woningcorporatie Eigen Haard. Zij is daar manager. En dan hebben we mevrouw Cohen Tervaert van het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer. Daar is zij secretaris, en ze is ook werkzaam bij De Nederlandsche Bank. Welkom.

Aan de andere zijde hebben we de Kamerleden. We hebben nu mevrouw Zwinkels van het CDA en mevrouw Kathmann van PRO. Net als in de andere twee blokken, ga ik eerst de genodigden even het woord geven voor hun inbreng, waarna de Kamerleden vragen kunnen stellen.

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

Mevrouw Ganzevles, mag ik bij u beginnen?

Mevrouw **Ganzevles**:

Ja. Dank u wel, voorzitter, leden van de commissie. Dank voor de gelegenheid om hier het perspectief van de Alliantie Digitaal Samenleven rondom digitale nalatenschap te delen. Zal ik maar even stoppen? Haha.

De **voorzitter**:

Excuus. We gaan heel even wachten totdat de bel afrondt. Dit is geen alarm of brandoefening, maar dit betekent dat er in de plenaire zaal weer begonnen gaat worden met een debat. We wachten even tot de bel weer uit is, zodat we dit in alle rust kunnen vervolgen.

We kunnen weer vervolgen. Mevrouw Ganzevles.

Mevrouw **Ganzevles**:

Het plotselinge verlies van haar zoon Max stortte Margo in een werkelijkheid waar geen enkele ouder op voorbereid kan zijn. Terwijl zij probeerde om te gaan met het onvoorstelbare verdriet, diende zich vrijwel direct een nieuwe uitdaging aan: Max' digitale nalatenschap. Kort nadat Max thuis was opgebaard, kwam zijn mobiele telefoon ter sprake.

"Zijn telefoon was uitgevallen omdat de batterij leeg was", vertelt Margo. "Maar zelfs als we 'm zouden opladen, wisten we dat we zonder toegangscode, vingerafdruk of Face ID nergens zouden komen. De onzekerheid en machteloosheid waren groot. We hebben zelfs getwijfeld of we zijn telefoon nog met zijn vingerafdruk moesten proberen te ontgrendelen voordat de kist werd gesloten. Alleen al dat idee voelde natuurlijk verschrikkelijk. Tegelijkertijd waren we bang herinneringen, foto's of berichten voorgoed te verliezen. We hadden zijn toegangscode niet. Hoe moesten we ooit toegang krijgen tot zijn digitale leven?" Te midden van hun verdriet bracht de begrafenisondernemer hen in contact met Digital Life Legacy. Dit is een kennis- en expertisecentrum op het gebied van digitale nalatenschap. Zij helpen nabestaanden bij het veiligstellen van digitale gegevens en herinneringen. Voor Margo bleek die hulp van onschatbare waarde, want zij kreeg alsnog toegang tot Max' telefoon. Daar vond ze iets wat ze nooit had verwacht:

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

zijn afscheidsbrief. Een laatste boodschap van haar zoon, die haar antwoorden gaf en een blijvende herinnering naliet in een periode van intens verlies.

Dit echte verhaal staat echt niet op zichzelf. Steeds meer nabestaanden lopen tegen dezelfde problematiek aan. In een samenleving waarin ons leven grotendeels digitaal is geworden, is de praktijk rondom nalatenschap een grijs gebied. Toegang tot digitale apparaten en accounts is vaak technisch geblokkeerd, juridisch onduidelijk en in de praktijk moeilijk te regelen. We worden verplicht digitaal te leven, maar bij overlijden is er geen duidelijke regeling voor wat daarmee gebeurt.

Uit onderzoek blijkt dat 85% van de Nederlanders -- 85% van de Nederlanders; ik herhaal het toch even -- zijn digitale nalatenschap niet heeft geregeld. Daarnaast geeft 78% van de senioren aan behoefte te hebben aan meer informatie hieromtrent. Dit is geen nicheprobleem; het raakt bijna iedereen. In het politieke debat gaat het tegenwoordig vaak over digitale autonomie en soevereiniteit van Nederland, bijvoorbeeld. Maar wie heeft eigenlijk de regie over het digitale leven van burgers, als je dat zelf niet meer kunt? Nabestaanden lopen nu vast in procedures, juridische drempels en de regels van buitenlandse platforms. Digitale nalatenschap raakt eigendomsrechten, grondrechten en menselijke waardigheid na de dood. Daarom vragen wij u, de overheid, om duidelijke wet- en regelgeving, standaardisatie en voorlichting.

Regel het bij leven alvast door te investeren in publieksvoorlichting en maak digitale nalatenschap onderdeel van digitale vaardigheden, bijvoorbeeld via bibliotheken en de DigiHulplijn; we hebben het er al de hele middag over. Verplicht platforms om gebruikers standaardopties te geven voor wat er met hun data gebeurt na overlijden. En regel het vooral ook voor nabestaanden, door wettelijke duidelijkheid te geven over toegang tot digitale data en accounts, ook in relatie tot de AVG. Sluit aan bij Europese voorbeelden, waar nabestaanden tijdelijk toegang kunnen krijgen tot accounts en gegevens om zaken af te handelen. Dat doen ze bijvoorbeeld al in Hongarije. Zorg dat digitale nalatenschap wordt ingebed in bestaande publieke dienstverlening rond levensfasen. Juist op momenten van levensverandering, ziekte, ouderdom of verminderde zelfredzaamheid moet het eenvoudig zijn om digitale zaken vast te leggen, machtigingen te regelen en wensen kenbaar maken.

De vraag is dus niet of digitale nalatenschap politieke aandacht verdient, maar hoelang we nog moeten wachten met het beschermen van onze burgers. Wie digitale autonomie serieus neemt, kan digitale nalatenschap niet langer negeren.

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

Dank u wel.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Dan wil ik graag het woord geven aan de heer Van Deursen.

De heer **Van Deursen**:

Voorzitter. Dank voor de uitnodiging. Onderzoek naar digitale ongelijkheid laat zien dat niet iedereen profiteert van digitalisering; de duidelijke gevolgen van maatschappelijke kansen en posities. Ik denk dat de bijdragen van vandaag heel duidelijk maken dat hier nog veel werk te verzetten is. Terwijl er veel inspanningen worden geleverd om deze uitdagingen te adresseren, hebben zich nieuwe technologische golven aangediend.

Denk aan het internet of things, algoritmische besluitvorming en kunstmatige intelligentie. Wat mij in de afgelopen decennia duidelijk is geworden, is dat naarmate technologie complexer en impactvoller wordt, de verschillen tussen mensen die wel en niet mee kunnen doen steeds groter worden.

Daarnaast gaat digitale inclusie niet alleen over het kunnen profiteren van digitalisering, maar ook over het vermogen om zich tegen de nadelige effecten ervan te kunnen beschermen. Juist daar zie ik steeds meer uitdagingen. Slimme apparaten verzamelen voortdurend gegevens over ons gedrag. Algoritmes bepalen welke informatie mensen zien, hoe ze worden beoordeeld en of ze toegang krijgen tot voorzieningen. AI-systemen nemen taken over die voorheen menselijke afwegingen vereisten. Voor burgers wordt het steeds onduidelijker welke gegevens nu eigenlijk worden verzameld en gebruikt, hoe besluiten tot stand komen en ook hoe zij daar invloed op kunnen uitoefenen. Daar komt bij dat veel van deze systemen in private handen zijn, waardoor publieke waarden niet vanzelf democratisch geborgd zijn.

De gevolgen zijn concreet. Mensen worden geprofileerd op basis van gegevens die ze ongemerkt achterlaten. Ze krijgen te maken met geautomatiseerde beoordelingen zonder uitleg en lopen vast in digitale dienstverlening zonder menselijk alternatief.

Tegelijkertijd zien we de bredere maatschappelijke effecten, zoals de verspreiding van desinformatie of de neiging om AI-uitkomsten als objectief te beschouwen. Dit raakt al lang niet meer alleen de standaard kwetsbare groepen die vaak worden genoemd; voor veel burgers wordt het steeds moeilijker te begrijpen wat digitale systemen over hen

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

weten, wat er over hen wordt besloten en wat de invloed van die digitale systemen op hun leven is.

Gelukkig wordt er in Nederland en Europa al hard gewerkt aan regulering, AI-geletterdheid en transparantie. Tegelijkertijd richt de aandacht zich onvoldoende op de vraag hoe burgers in de praktijk grip houden op al die systemen, of zij beslissingen begrijpen, of zij fouten kunnen corrigeren en of ze hun rechten kunnen uitoefenen. Volgens mij zijn er drie keuzes nodig. Maak digitale inclusie een expliciet toetsingscriterium bij de ontwikkeling en inzet van digitale systemen. Dat betekent dat burgers moeten kunnen begrijpen wat systemen met hen doen, dat ze invloed moeten kunnen uitoefenen en dat ze besluiten moeten kunnen aanvechten. Garandeer menselijke tussenkomst of een menselijk alternatief wanneer digitale systemen ingrijpende gevolgen hebben voor rechten, kansen of de toegang tot voorzieningen en investeer structureel in kritische digitale vaardigheden, zodat burgers beter begrijpen hoe data, algoritmen en kunstmatige intelligentie hun leven beïnvloeden. Uiteindelijk gaat digitale inclusie niet alleen over de toegang tot technologie, maar steeds meer over de vraag of burgers grip houden op de technologie die hen beoordeelt, stuurt en beïnvloedt.

Dank u wel.

De voorzitter:

Dank u wel. Dan wil ik graag het woord geven aan mevrouw Van Deijck.

Mevrouw Van Deijck:

Voorzitter, bedankt voor de uitnodiging. Wij huisvesten als woningcorporatie uiteraard heel veel mensen met een kleine beurs. Naast mensen met een kleine beurs zijn het ook vluchtelingen, statushouders, mensen met psychische problemen en chronisch zieken. Het zijn vooral mensen met een lage opleiding en een diverse culturele achtergrond.

Voor deze mensen is internet ook een basisbehoefte omdat ze bij ons heel veel digitale dienstverlening moeten uitoefenen. Vaak hebben ze alleen maar een telefoon en niet eens een laptop. Als ze in aanmerking willen komen voor een woning, dan moeten ze dat via hun telefoon doen. Ze moeten hun inkomensgegevens via DigiD opvragen en vervolgens naar de woningcorporatie toesturen. Dat is heel lastig. 25% van onze

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

huurders heeft enorm veel moeite om zonder hulp digitale zaken te regelen. Het gaat bij ons om ongeveer 15.000 huishoudens. Daarnaast is 5% gewoon niet digitaal redzaam. Dan praat ik over ongeveer 3.000 huishoudens. Dat komt omdat ze de kosten voor internet niet kunnen betalen, omdat ze geen voorzieningen hebben, zoals een laptop of een telefoon, of omdat ze laaggeletterd zijn, want ook dat speelt enorm bij woningcorporaties.

Het is daarom voor ons belangrijk dat de kosten om internet te kunnen krijgen voor mensen inzichtelijk en transparant worden, en dat marktpartijen daarnaar kijken. Heel veel marktpartijen zijn gewoon te duur. Daarnaast zien we dat elke internetprovider verschillende kabels heeft om internet te verkrijgen. Het zou heel mooi zijn als er gewoon één glasvezelkabel is waarop iedereen kan deelnemen, zonder dat dit extra kosten tot gevolg heeft.

Dat was het.

De voorzitter:

Dank u wel. Wilt u uw microfoon uitzetten, mevrouw Van Deijck? Mevrouw Cohen Tervaert.

Mevrouw Cohen Tervaert:

Dank, voorzitter. Ik besef dat ik de laatste ben vandaag, de hekkensluite, dus ik zal m'n best doen om het kort te houden.

Ik neem u even mee in de wereld van het betalingsverkeer. Dat is voor ons het gas, water en licht van de economie, want als je niet kunt betalen, kun je je huur, je boodschappen, je apotheek en je zorg niet betalen. Het is voor ons dus een hele belangrijke dienstverlening.

In het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer komen maatschappelijke organisaties, zoals leder(in), banken en ondernemers bij elkaar, dus de vraag- en aanbodzijde, om met elkaar van gedachten te wisselen. Hoe krijgen we het betalingsverkeer zo goed, veilig, betrouwbaar en toegankelijk mogelijk? Want digitalisering in het betalingsverkeer heeft ons heel veel gebracht. We kunnen betalen met Apple Pay of een tikkie sturen. Heel veel dingen gaan sneller en het is veel inclusiever en toegankelijker geworden voor een hele grote groep Nederlanders. Maar er is ook een groep waarvoor de kloof groter

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

wordt, zoals u vandaag al heel veel heeft gehoord. Zij kunnen steeds minder goed meedoen.

Wij, als De Nederlandsche Bank, hebben onderzoek gedaan naar wie deze mensen zijn, naar hoe groot die groep is en naar wat we te doen hebben. Het zijn de hele tijd andere getallen, maar wij zien dat 2,6 miljoen Nederlanders niet zelfstandig hun bankzaken kunnen regelen. In het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer hebben we gezegd: "Dit willen we niet. Hoe gaan we er met elkaar voor zorgen dat iedereen mee kan doen?" Dat betekent dat banken en belangenorganisaties -- De Nederlandsche Bank en het ministerie van Financiën zitten er ook bij -- afspraken en doelstellingen hebben gemaakt: waar willen we naartoe? We monitoren deze doelstellingen. We controleren, we doen onderzoek en we kijken op welke manier er voortgang wordt geboekt. En er is een privaat-publieke samenwerking. We hebben dus de belangenorganisaties en de banken die met elkaar in het programma Toegankelijk Bankieren zitten, om te zorgen dat we het naar het volgende niveau brengen.

We leren steeds meer. Zo hebben we onlangs onze doelstellingen aangescherpt en verfijnd, omdat de groep en de problematiek divers zijn. Het verschilt per dienst wat je aanbiedt, hoe goed iemand mee kan komen en voor wie het geldt. We zien dat het werkt, publiek en privaat samen. Tegelijkertijd zijn de problemen die wij zien in het betalingsverkeer wel dezelfde als die jullie zien bij de overheid of die je ziet in ziekenhuizen. Wij willen dus ook heel graag bijdragen aan een sectoroverstijgende aanpak.

Dank.

De voorzitter:

Dan wil ik graag het woord geven aan mevrouw Zwinkels voor een vraag.

Mevrouw **Zwinkels** (CDA):

Ja, dank, voorzitter. Ook dank aan de sprekers. Het is erg interessant om deze verhalen te horen. Ook dank voor het delen van het aangrijpende verhaal aan het begin van deze ronde. Dat komt wel binnen, laat ik het zo zeggen. Het doet mij ook weer denken aan een oproep die ik eerder heb gedaan rondom de menswaardigheid van al die nieuwe technologie. Daarom is het ook interessant dat er ook vanuit de universiteit onderzoek

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

wordt gedaan naar hoe wij ons in de toekomst gaan verhouden tot die techniek. Wat blijft er dan over voor de mens, zoals je dat dan kunt afvragen.

Ik was even heel erg benieuwd naar het volgende. Op dit punt werd net afgesloten met het woord "aanpak". In hoeverre is er wat u betreft ook op dat aspect van deze thematiek op dit moment al voldoende visie of aanpak vanuit de Rijksoverheid? Wat ontbreekt daar nog aan? Mijn vraag is vooral gericht aan de Alliantie Digitaal Samenleven en aan de Universiteit van Twente.

De **voorzitter**:

Dan beginnen we bij mevrouw Ganzevles. Aan u het woord.

Mevrouw **Ganzevles**:

Dank u wel, voorzitter. Als ik het goed begrijp, is de vraag: is er al een aanpak? Gaat het in dit geval om digitaal nalatenschap of om het bredere aspect? Mag ik dat misschien even terugvragen?

Mevrouw **Zwinkels** (CDA):

Het ging iets breder over die menswaardigheid in relatie tot nieuwe technologie, zoals AI, en techniek, die u zelf ook aanhaalde.

Mevrouw **Ganzevles**:

Dat vermoeden had ik inderdaad al. Ik dacht: ik zal even vragen of dat zo is. Ja, ik vind het een lastige vraag, omdat die nu dus best breed is en het net nieuwe technologie is. Zoals Alexander van Deursen net ook aangaf, merk je dat juist bij nieuwe technologie heel veel nog niet is geregeld. Dat hoorden we trouwens ook terug in het vorige blok. Ik denk dus dat er van alles gebeurt. Als het gaat om menswaardigheid, denk ik ook dat dat iets is wat helaas altijd op de laatste plaats komt. Ik pak toch even digitaal nalatenschap er terug bij. Dan heb je verhalen nodig, zoals waar ik daarstraks mee begon, om mensen de kant van menswaardigheid in te laten zien. De ethische dilemma's, die er ook in dit voorbeeld bij zitten, als "ga ik überhaupt in een mobiel van mijn zoon kijken?", die ... Ja, omdat het niet geregeld is en omdat het gesprek met de zoon er niet geweest is ... Die gesprekken zijn er vaak niet, ook op andere thema's niet, waardoor je niet goed weet wat mensen nu eigenlijk willen, bij leven en bij dood. Daarbij

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

komt wat Alexander net zegt, en waar hij vast nog over doorgaat, namelijk waar de data allemaal terechtkomt en wat als je dat niet weet. Dan weet je zelf dus ook niet of het misschien onwaardig is wat je doet, omdat je de gevolgen gewoon niet kunt overzien. Daarin hebben we dus gewoon iets te doen.

De heer **Van Deursen**:

Ik probeer deze vraag even te vertalen naar de kern van mijn pleidooi van net. Ik denk dat digitale inclusie steeds meer verschuift van het gebruik van technologie naar grip op technologie die een heel sterke invloed heeft op ons dagelijkse leven. Omdat die grip steeds belangrijk wordt, denk ik dat kritische digitale vaardigheden en digitaal handelingsvermogen steeds belangrijker worden. Bij kritische digitale vaardigheden kunt u denken aan het evalueren van de betrouwbaarheid van output, het herkennen van commerciële en politieke belangen achter de informatie of besluiten, het herkennen van algoritmische selectie en risico's op manipulatie, het begrijpen wat wel en niet te delen op internet, het controleren van output van AI et cetera. Ik denk dat dat ook heel erg raakt aan menselijkheid.

Digitaal handelingsvermogen gaat nog een stuk verder. Dat is dus niet alleen begrijpen wat die systemen doen, maar ook welke gevolgen dat nu heeft, welke rechten je hebt, hoe je daar invloed op kunt uitoefenen en hoe je daartegen bezwaar kunt maken. Als ik naar het empirisch bewijs voor het niveau van deze vaardigheden kijk, dan zie ik een heel zorgwekkend beeld ontstaan. Ik hoor hier percentages van 20%, 30%, maar ik denk dat we het om gaan draaien als we het hebben over dit soort complexiteit aan de achterkant, terwijl aan de voorkant ogenschijnlijke eenvoud bestaat. Ik zie dus eigenlijk dat de complexiteit sneller toeneemt dan het niveau van digitale vaardigheden, en dat is heel zorgelijk.

Ik hoop dat dat een beetje aansluit bij uw vraag.

Mevrouw **Zwinkels** (CDA):

Ik snap dat het een wat abstractere vraag is, die ik stelde. Ik ben ook wel op zoek. We hebben het vandaag natuurlijk veel over digitale geletterdheid en het bijbrengen van vaardigheden. Dat snap ik en dat moeten we ook doen. Ik vind het ook mooi hoe daar al vanuit diverse kanten aan wordt gewerkt en dat we dat nog meer doen. Maar voor mij zit het 'm dus ook in het collectieve: wat willen we als samenleving? Het begrip "politiek

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

leiderschap" viel eerder vanmiddag al. Uiteindelijk zijn er misschien ook dingen die je gewoon niet wilt toelaten in je samenleving. Daar ben ik dus ook naar op zoek. Hoe kunnen we de ethische dilemma's daarvan bespreekbaar maken en in hoeverre kunnen we ons als politiek daarover uitspreken? Ik was benieuwd in hoeverre u dat al ziet gebeuren. Juist gelet op alle dingen die nog gaan gebeuren waarvan we dat nu nog niet weten, vanwege die veranderende technologie, zou je daar geen discussie over moeten hebben met elkaar?

De heer **Van Deursen**:

Het heel korte antwoord daarop is: zeker. Ik zie eigenlijk dat er twee vormen van ongelijkheid door elkaar gaan spelen. Er is ongelijkheid aan de systeemkant, want de systemen worden steeds complexer en mensen krijgen verschillende zaken voorgeschoteld terwijl ze exact dezelfde vraag stellen. We zien ook ongelijkheid aan de vraagkant, bij de burger, in termen van motivaties, toegang en materialen die ze mogen gebruiken, maar ook heel erg in kritische vaardigheden. Ze krijgen dus andere informatie voorgeschoteld en ze hebben andere capaciteiten om die informatie te interpreteren. Ik denk dus dat er steeds meer ethische dilemma's boven komen drijven. Die moeten we zeker gaan bespreken. Ik denk dat de positie van de burger in dit hele verhaal nog veel te sterk onderbelicht is.

Mevrouw **Zwinkels** (CDA):

Mag ik nog één vervolgvraag stellen?

De **voorzitter**:

Nou, vooruit dan.

Mevrouw **Zwinkels** (CDA):

Ja, de allerlaatste vraag. Ik was ook nog wel benieuwd naar het volgende. Ik zeg dit richting de Alliantie Digitaal Samenleven. Het punt dat u, terecht, maakte over die digitale nalatenschap is heel valide. Als we dat hebben laten liggen als politiek in de afgelopen jaren, denk ik dat het ook heel goed is dat we daar snel werk van gaan maken. Zou dat onderdeel kunnen zijn van deze discussie of is dat iets waarvan u zegt: dat staat hier los van en dat zou ik via een ander spoor aanvliegen?

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

Mevrouw **Ganzevles**:

Nee, ik denk dat dat absoluut een onderdeel van de discussie moet zijn. Zoals ik al aangaf, moet je al tijdens het leven bezig zijn met digitale nalatenschap. Dat is dus niet alleen een stukje dat je op het einde moet doen. Ik denk dat het juist goed is om die discussie te voeren terwijl je bezig bent, terwijl je op social media bent en totaal geen idee hebt wat er allemaal met je gegevens gebeurt. Ik denk dat het goed is als je daar die gesprekken over hebt en de bewustwording creëert, zodat je niet achteraf met de dilemma's zit. Als het even specifiek over digitaal nalatenschap gaat, dan is het zo dat anderen, je nabestaanden, beslissingen moeten gaan nemen. Dat gesprek moet je vooraf voeren, gewoon elke dag. Nou ja, niet elke dag, maar gewoon terwijl je aan het leven bent en een nieuw account aanmaakt op LinkedIn of Facebook, je afvragen: wat ben ik nou eigenlijk aan het doen? Zeker de jeugd zal dat niet zo snel denken. Dus ja, ik kan alleen maar volmondig zeggen: ja, die moet direct en goed gevoerd worden.

Mevrouw **Kathmann** (PRO):

Ik heb nog een vraag die denk ik voortvloeit uit de vragen van mevrouw Zwinkels. Dit gaat natuurlijk heel erg over vertrouwen. We hadden het er in het eerste blok ook over dat je het ook niet meer vertrouwt als het zo ingewikkeld wordt. Ik ben eigenlijk heel benieuwd naar het volgende bij dat Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer. Soms gaat het natuurlijk ook gewoon over zaken als "ik vind een financiële app moeilijk" of "ik vind internetbankieren moeilijk", maar op werkbezoeken hoor ik ook heel veel: ik vertrouw het gewoon niet; ik wil het eigenlijk helemaal niet digitaal doen, ook met al die lekken. Dat wantrouwen wordt dus eigenlijk steeds groter. Ik was heel benieuwd of dat ook bij jullie in die aanpak zit en of dat ook geluiden zijn die jullie horen.

Mevrouw **Cohen Tervaert**:

Ja, dat zijn zeker geluiden die we horen. We hebben het er eerder ook al over gehad dat dat een moeilijk spanningsveld is. Aan de ene kant wil je het zo veilig mogelijk hebben. Dat betekent dat je extra frictie gaat toevoegen om het maar veilig te maken. Aan de andere kant wil je het zo toegankelijk en makkelijk mogelijk maken om deel te kunnen nemen. Betalen is vertrouwen. Het feit dat ik jou geld geef, is omdat jij vertrouwen hebt in ons geldsysteem. Lekken, fraude en cyberaanvallen beschadigen dat vertrouwen. Dat

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

is dus zeker iets wat bij ons op de radar staat, bij banken overigens ook. Het is een moeilijk spanningsveld, maar we proberen met een gezamenlijke aanpak, ook met Justitie en Veiligheid, fraude echt tegen te gaan, want dat is enorm beschadigend voor het vertrouwen. Helaas zie je ook dat mensen die al in een kwetsbare positie zitten, nog meer wantrouwen krijgen in dat financiële systeem en in het betalen. We herkennen dat, we zien dat en we proberen daar ook gezamenlijk iets aan te doen, maar het is een hele keten van organisaties die daar iets in moeten, de telecom en de Facebooks van deze wereld. Maar het korte antwoord is ja.

De **voorzitter**:

Mevrouw Kathmann heeft nog een vervolgvraag.

Mevrouw **Kathmann** (PRO):

Ja, dan aan meneer Van Deursen. Hoe gaan we dus massaal aan dat vertrouwen werken en eigenlijk gewoon heel Nederland opleiden? Dat is namelijk wat het vraagt. Ik ben het helemaal met u eens: als we niet oppassen, gaan de cijfers kenteren. Als je nu al kijkt naar hoe AI precies werkt en of wij allemaal nog wel het vermogen hebben om weer kritisch te zijn op die uitkomsten, op wat dat is ... Ik kom daar echt niet uit. Hoe kunnen we dat doen? Hoe leid je een bevolking op, zeg maar. U bent van de universiteit, u weet dat.

(Hilariteit)

De heer **Van Deursen**:

Ik moet helaas erkennen dat niet iedereen die bij de universiteit werkt alle antwoorden heeft. Ja, hoe gaan we dit oplossen? Ik heb die drie aspecten genoemd. Dat betreft dus digitale inclusie als het gaat over grip houden op systemen die ons dagelijkse leven steeds meer beïnvloeden. Neem digitale inclusie op die manier op als expliciet toetsingscriterium. Net zoals we systemen toetsen op veiligheid, op toegankelijkheid en op privacy, zouden we ook kunnen toetsen of burgers begrijpen hoe besluiten tot stand komen, of ze kunnen corrigeren als zich fouten voordoen en of ze toegang houden tot menselijke ondersteuning. Dat zit dus meer aan de systeemkant. Aan de gebruikerskant zou ik zeggen: die kritische digitale vaardigheden worden echt ontzettend belangrijk.

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

Daar is nog veel te weinig aandacht voor. Daar is een rijksbrede aanpak en coördinatie vanuit de overheid voor nodig. Ik heb vandaag heel veel uitvoeringsinstanties gehoord die keihard werken. Ik denk dat die hier heel mooi een bijdrage aan zouden kunnen leveren. Maar gelukkig ben ik geen beleidsmaker.

De **voorzitter**:

Dank u wel. Mevrouw Ganzevles wil nog iets toevoegen.

Mevrouw **Ganzevles**:

Ja, dank u wel, voorzitter. Ja, die uitvoeringsinstanties en beleidsmedewerkers kunnen helpen, maar we hebben hier in alle blokken allemaal maatschappelijk organisaties gehoord, bibliotheken et cetera, en die kunnen ook echt allemaal heel hard helpen om te zorgen dat er weer vertrouwen komt in de overheid en dat er gewerkt kan worden aan die kritische vaardigheden. Ik denk dat we vooral ook even heel goed moeten kijken naar wat er al gebeurt in het land en waar we de mensen en de organisaties dus op kunnen inzetten om dit gezamenlijk te doen. Het is namelijk niet weer alleen iets van de overheid; ik denk dat we dit met z'n allen, maatschappelijk, moeten oppakken.

Mevrouw **Kathmann** (PRO):

Ik ga kijken of ik er een vraag van kan maken. Volgens mij is een collega van u bij de Universiteit Twente een professor die zegt: we moeten veel meer over AI gaan praten. Hebben we het bijvoorbeeld alleen al over kritische vaardigheden, dan denken heel veel mensen, denk ik: daar kan ik niet zo goed aan meedoen, want wat weet ik nou van AI; ik heb toch ook geen kunstmatige intelligentie gestudeerd? Zij pleiten er heel erg voor om juist in die buurthuizen te gaan praten over AI, want iedereen kan er goede vragen over stellen. Voordat je het gaat inzetten, vraag jezelf als overheid dan ook eerst af: welk probleem gaan we oplossen; is dit nou fijn? Dan zie je dat heel veel mensen denken: joh, met die parkeerapp is het prima als er dan even zo'n chatbot aan te pas komt. Die laagdrempelige gesprekken gewoon faciliteren, lijkt mij ook nodig. Dat kunnen al die organisaties doen. Of is dat te vaag?

Mevrouw **Van Deijck**:

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

Daar wil ik graag op reageren. Vanuit de woningcorporatie hebben wij bijvoorbeeld ook regiokantoren. U had het net ook over het vertrouwen van mensen. Wij leveren die diensten dus ook. Als mensen het echt niet kunnen of niet durven, dan komen ze gewoon naar ons regiokantoor en dan helpen wij ze daarbij. Wat dat betreft wordt dat dus al veel gedaan in het land, want ik spreek nu alleen over onze corporatie, maar eigenlijk alle corporaties doen dat. Dat helpt de mensen natuurlijk. Daarmee proberen we ze ook op te leiden en te laten zien hoe het moet, zodat ze het op een gegeven moment ook zelf kunnen.

De heer **Van Deursen**:

Misschien is het goed om nog even terug te komen op dat iedereen over AI praat. In het debat is het heel erg dystopisch of utopisch, vind ik. Daar zit heel weinig tussenin en het gaat bijna nooit over de positie van de burger in het hele debat. Ik denk dat de positie van de burger steeds belangrijker wordt en dat we het vooral daarover moeten hebben.

De **voorzitter**:

Dan wil ik graag ook nog een vraag stellen aan mevrouw Cohen Tervaert. U gaf aan dat u ook graag sectorbreed wilt bijdragen, maar ook dat heel veel best practices eigenlijk al plaatsvinden in de bankenwereld en dat daar dus ook goed wordt samengewerkt aan het zo veilig maar ook het zo toegankelijk mogelijk maken. Zijn er dan al andere organisaties die bij u of bij de bankenwereld hebben aangeklopt om een kijkje in de keuken te krijgen? Ik hoor namelijk in de andere blokken ook terug dat we niet allemaal nieuwe dingen moeten gaan verzinnen of creëren, maar dat we juist verder moeten uitbreiden wat er al is en dat beter moeten handhaven. Ik ben dus even benieuwd of er misschien al connecties worden gelegd met andere sectoren.

Mevrouw **Cohen Tervaert**:

Ja, en dat kan meer. We hebben mazzel dat we de Alliantie Digitaal Samenleven hebben. Die helpt ons af en toe door te roepen: kijk nou wat ze daar aan het doen zijn; wat kan je daarvan leren en hoe kunnen we dat meenemen? Al die maatschappelijke organisaties waarmee wij werken, zitten daar niet alleen maar voor het betalingsverkeer. Die zien natuurlijk dat hun achterban op alle fronten vastloopt. Ook daarmee hebben we dus mazzel, dat zij ons helpen het blijde woord te verspreiden. Maar ook wij hebben nog

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

veel te doen; we zijn er nog lang niet. We maken gebruik van het maatschappelijke veld daarvoor.

Mevrouw **Ganzevles**:

Gelukkig mag ik ook dicht betrokken zijn bij het programma Toegankelijk Bankieren, dat door de Nederlandse Vereniging van Banken en de Betaalvereniging Nederland wordt uitgevoerd. Daarbij hebben we inderdaad ook gesprekken over de manier waarop zij, jullie, het aanpakken. Dat kan echt een voorbeeld zijn van hoe dat in Nederland in andere sectoren gedaan kan worden. Zo voeren wij op dit moment vanuit de alliantie gesprekken met bijvoorbeeld de zorgverzekeraars, en ook wel met andere sectoren, om het volgende aan te geven. Er werd net gerefereerd aan het onderzoek met 2,6 miljoen Nederlanders die niet zelfstandig online konden bankieren. Wij denken dat het er helaas zelfs wel meer zijn. Dat geldt dus ook voor geen belastingaangifte kunnen doen et cetera. Maar ja, ik denk dus dat het een voorbeeld kan zijn, hoe de banken in de afgelopen jaren de handen ineen hebben geslagen en niet de commerciële belangen hebben laten prevaleren hierin. Het is gewoon een gezamenlijk programma, om ervoor te zorgen dat mensen mee kunnen doen en vaardiger kunnen worden. Dat doen wij als alliantie sowieso: kijken of we in andere sectoren, zeker ook als het om essentiële dienstverlening gaat, kunnen aanhaken bij het voorbeeld van de banken om te kijken of ze daar ook iets aan hebben, om te delen ook.

De **voorzitter**:

Mooi, dank u wel. Mevrouw Cohen Tervaert nog.

Mevrouw **Cohen Tervaert**:

Ja, misschien nog in aanvulling daarop. We hebben eerder natuurlijk gehoord dat er ook wetten nodig zijn. Die zijn er voor banken en die worden streng toegepast, waardoor zij aan bepaalde normen voldoen. Dat is goed, want daardoor hebben we toegankelijke websites enzovoort. Maar er is ook commitment van de banken zelf. Zij hebben gezegd: "Wij committeren ons hieraan. Dit zijn KPI's waarnaar we gezamenlijk gaan streven. Je mag ons daarop afrekenen. We gaan dat onderzoeken en we blijven het monitoren. Het komt terug in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer en dan kijken we hoe we ervoor staan, wat er goed kan, wat beter kan, voor welke doelgroep het hartstikke goed

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

gaat en voor welke doelgroep wat minder." We zien inderdaad dat de Oogvereniging wordt betrokken. We hebben het eerder al gehad over inclusie by design. Zij worden betrokken bij het ontwikkelen van nieuwe producten. Dat zijn allemaal manieren waarop we met elkaar proberen om die KPI's te halen, ieder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid. We krijgen steeds meer grip. We weten nu dat het diverser is. We scherpen dus ook aan op hoe we gericht kunnen interveniëren.

De voorzitter:

Dan kijk ik even naar de Kamerleden.

Mevrouw **Zwinkels** (CDA):

Ik had nog één vraag aan mevrouw Van Deijck. Ik kan me ook voorstellen dat een woningcorporatie ook een hele mooie rol kan spelen bij dit onderwerp, omdat je te maken hebt met mensen die allemaal bij elkaar wonen. Ik hoorde vanmiddag ook een paar keer voorbijkomen dat juist de omgeving belangrijk is, omdat mensen elkaar kunnen helpen met die digitale administratie of andere zaken. Ik was dus benieuwd in hoeverre de woningcorporatie -- maar misschien heeft u ook een beeld van andere woningcorporaties -- een soort faciliterende rol kan spelen, zodat bijvoorbeeld burens elkaar helpen met digitale zaken. Kunt u daar iets over zeggen? Misschien heeft u ook andere ideeën vanuit de praktijk die goed werken. Welke kansen liggen er om vanuit een woningcorporatie huurders hiermee op weg te helpen?

Mevrouw **Van Deijck:**

We zien nog niet heel veel dat burens elkaar helpen. Dat heeft ook weer met vertrouwen te maken. Veel mensen die in onze sociale huurwoningen wonen, hebben niet altijd de juiste apparatuur of hebben verouderde apparatuur, waardoor je er wat meer kans op hebt dat je gehackt wordt. Mensen zijn toch minder ervaren. Wij doen vooral het volgende. Soms hebben mensen echt problemen en merken wij dat. Dat blijkt dan wel als ze de huur moeten betalen, als ze zich moeten inschrijven voor woningen en noem het maar op. Bij ons is ook bijna alles digitaal. Ze kunnen dan wel naar kantoor komen. Dat kunnen de regiokantoren zijn of het centrale kantoor. Dan worden ze ook geholpen. Wij hebben ook nog heel veel persoonlijk contact. Ik denk dat dat ook heel belangrijk is. Als mensen het echt niet weten -- en dat zijn er gewoon nog best veel, zoals ik bij de

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

inleiding al aangaf -- kunnen ze bellen. Ze kunnen dus langskomen. We hebben vooral dat persoonlijke contact. We hebben ook wijkbeheerders die in de wijk lopen die mensen kunnen helpen. Vooral dat persoonlijke contact wordt bij ons juist meer in plaats van minder. Het wordt toch steeds digitaler en wij merken gewoon dat heel veel mensen behoefte hebben aan dat persoonlijke contact. Daar doen we dus alles aan. Dat doen eigenlijk alle corporaties.

Mevrouw **Zwinkels** (CDA):

Ik vond het een heel interessant antwoord. Dat persoonlijke contact onderstreep ik natuurlijk. Ik begrijp dat hier nog een vervolgvraag op is van mijn collega.

Mevrouw **Kathmann** (PRO):

Ik was dat bijna vergeten, dus het is goed dat u die vraag stelde. Ik werd helemaal warm van dat utopische idee dat er gewoon één kabel uit de muur komt waar je je device in stopt, waarna je internet hebt. U zei dat. Is dat nu utopie of is dat voor u als corporatie realistisch, iets waar u ook naartoe werkt?

Mevrouw **Van Deijck**:

We werken daar wel naartoe en we brengen dat ook telkens naar buiten. We merken dat ook bij de nieuwbouw. We moeten er rekening mee houden dat er verschillende kabels door de meterkast moeten. Het zou echt fantastisch zijn als je gewoon één kabel hebt waarop iedereen terecht kan. Nu zijn het toch vooral KPN en Ziggo. Andere providers moeten ervoor betalen, waardoor het duurder wordt, ook voor onze bewoners. Dat geldt niet alleen voor onze bewoners, maar eigenlijk voor iedereen in Nederland. Als dat zo zou zijn, dan zou dat heel veel schelen in de kosten. Het zou ook een hoop minder gedoe opleveren.

Mevrouw **Kathmann** (PRO):

Voorzitter, ik moet me excuseren. Ik vond mijn kinderen altijd al geslaagd, maar nu zijn ze echt geslaagd!

(Applaus)

29815f405147ef4f0b022e177583bdd68c7c9b.doc

Mevrouw **Kathmann** (PRO):

Ik heb het telefoontje gemist, maar ik heb wel beloofd dat ik om 18.30 uur thuis zou zijn.

De **voorzitter**:

Dat is helemaal goed. Gefeliciteerd! Ik kijk even of mevrouw Zwinkels nog vragen heeft.

Nee? Ik ook niet. Ik wil de genodigden heel graag bedanken voor hun inbreng en de beantwoording. Ik sluit hierbij dit rondetafelgesprek. Dank u wel.

Sluiting 17.36 uur.