

Vragen en opmerkingen vanuit de fracties en reactie van de bewindspersoon

Bereik digitale inclusie

De leden van de VVD-fractie zijn benieuwd naar hoe effectief de acties van de overheid tot nu toe zijn op het gebied van het bereiken van zoveel mogelijk burgers en ondernemers. Kijkt de staatssecretaris hierbij ook naar wat we kunnen leren van het online bedrijfsleven en de wijze waarop zij communiceren met dezelfde doelgroep? Burgers en ondernemers zijn namelijk uiteindelijk dezelfde mensen die bij de overheid vastlopen, terwijl ze bij commerciële bedrijven wel heel goed uit de voeten komen. Wat zou de overheid hiervan kunnen leren over wat nu niet goed gaat vanuit de overheid, maar wat de markt wel goed doet?

De overheid leert van het bedrijfsleven als het gaat om het digitaal bereiken van burgers. Zo werkt de overheid bijvoorbeeld met een omnichannelstrategie, zoals dat ook gebruikelijk is in het bedrijfsleven. Dat houdt in dat de systemen van de overheid worden ingericht op een manier dat dienstaanvragen over meerdere interactiekanalen goed te volgen zijn, zodat burgers een dienst kunnen afnemen door middel van een interactiekanaal dat het best bij hen past – zoals digitaal, telefonisch, via berichtendiensten of bij een balie.

Waar contact is met mensen, komen ook vragen binnen. Dit is niet alleen bij de overheid. Samen met de Alliantie Digitaal Samenleven, een publiek-privaat-maatschappelijk netwerk, zet ik in op het vergroten van digitale inclusie in de samenleving. Met bijvoorbeeld de bankensector, telecompartijen en verzekeraars werk ik aan het bieden van- of doorverwijzen naar passende hulp en ondersteuning bij digitale hulpvragen over digitale diensten en handelingen. Deze private partijen zijn lokaal onderdeel van een ondersteuningsnetwerk waarin ook publieke en maatschappelijke organisaties (gemeenten, bibliotheken, buurthuizen) een rol

spelen. Zo verbinden we kennis, ervaring, oplossingen en ook netwerken om burgers beter te ondersteunen in de digitale samenleving.

Een van de resultaten van de Alliantie is de DigiHulplijn, een publiek-privaat gefinancierde gratis telefonische helpdesk voor mensen die er online niet uitkomen of vragen hebben over hun computer, smartphone of internet. De DigiHulplijn is naast telefonisch ook bereikbaar via whatsapp. Private partijen willen graag bijdragen aan de DigiHulplijn met de inzet van tweedelijns medewerkers voor meer ingewikkelde digitale vraagstukken en delen hun kennis en expertise in de ontwikkeling van een maatschappelijk callcenter.

Digitale toegankelijkheid

Deelt de staatssecretaris de mening van de VVD-fractie dat we veel meer moeten focussen op I (Informatie) in plaats van de T (Technologie) van IT? Met andere woorden, zouden we niet veel meer moeten letten op het government gedeelte in plaats van het technologische gedeelte als we het hebben over de GovTech?

Technologie biedt – op voorwaarde dat ontwikkeling en toepassing verantwoord worden uitgevoerd – kansen voor het oplossen van maatschappelijke vragen. Het is nooit een doel op zich. Nieuwe technologieën kunnen ook bijdragen aan een veilige en op maat gesneden ontsluiting van informatie aan burgers en ondernemers. Om technologische oplossingen verantwoord te kunnen ontwikkelen en toepassen, is aandacht nodig voor de wijze waarop oplossingen ingebed worden in de organisatie en rekening houden met belangen van burgers en maatschappij. Ook zijn kwalitatief goede data (informatiebronnen) nodig om technologische oplossingen te laten werken. Dit vereist een multidisciplinaire aanpak, met ook goede kennis en vaardigheden van ambtenaren. GovTech richt zich dan ook op verschillende elementen die technologische ontwikkeling en toepassing binnen de overheid mogelijk maken: kennis van ambtenaren op technisch, organisatorisch, juridisch en sociaal vlak, het ontwikkelen van een ecosysteem met bedrijven, kennisinstellingen en burgers en inzicht in innovatiegericht inkopen (zakelijke interactie met de

markt). Daarmee komen zowel I (Informatie) als T (Technologie) samen.

VVD: Vindt de staatssecretaris ook dat we communicatie portalen of websites (nu circa 1800) moeten reduceren zodat de vindbaarheid van informatie voor iedereen makkelijker te vinden en toegankelijker is? Zo ja, heeft de staatssecretaris daar een plan voor of is zij hier mee al bezig?

De leden van de D66-fractie constateren dat het enorme aantal websites en applicaties (naar schatting respectievelijk 6000 en 500) niet correspondeert met de ambities zoals gesteld in bijvoorbeeld de aanpak 'Werken aan de één overheid beleving'. Deze leden zien dat er inzet wordt gepleegd door de websites te onderwerpen aan een toegankelijkheidsverklaring, maar benadrukken dat er daarnaast ook inzet zou moeten zijn om dit aantal sterk te reduceren. Alle informatie op één plek (één digitaal loket) zou wat de leden betreft al veel schelen in het toegankelijker maken van de dienstverlening.

We moeten ervoor zorgen dat websites die overbodig blijken worden gereduceerd. Daarvoor moet er eerst een overzicht zijn, dat onder andere is gecreëerd door het DigiToegankelijk Toezichts en Ondersteuningsprogramma (DigiToegankelijk TOP) middels een inventarisatie. Hierdoor is het aantal websites en mobiele applicaties van 4400 in juni 2023 gestegen naar 9867 in januari 2024. Overheidsorganisaties moeten nu de keuze maken de website of app offline te halen, of alsnog te registreren in het register voor toegankelijkheidsverklaringen en meteen vervolgstappen voor de digitale toegankelijk te nemen. Websites die overbodig blijken worden hiermee gestimuleerd om offline te worden gehaald.

In het verlengde van deze aanpak werkt het ministerie aan het domeinnaambeleid. Met dit beleid komt er een duidelijk kader voor overheden om zich te houden aan (Europese) regels ten aanzien van onder andere informatieveiligheid-, digitoegankelijkheid- en cookiestandaarden.

Dit beleid zal eveneens ingaan op regels die gaan gelden voor het aanvragen, maar ook voor het afmelden van websites, zodat er geen onnodige wildgroei ontstaat van websites.

Om dit beleid verder vorm te geven zal het Register Internetdomeinen Overheid (RIO) in de toekomst als centrale bron gaan dienen voor overheidswebsites. Hierdoor hoeven er in de toekomst geen inventarisaties meer plaats te vinden zoals DigiToegankelijk TOP vorig jaar heeft gedaan. Het register is in december 2023 gelanceerd en wordt momenteel aangevuld. In 2024 zullen ook de websites van medeoverheden in het RIO worden opgenomen.

Daarnaast werk ik aan een nieuw platform dat binnen het informatieaanbod op het gebied van aan publieke dienstverlening een wegwijzer oplevert voor alle informatie over publieke producten en diensten. Hiermee worden mensen naar de juiste plek geholpen. Met dit nieuwe platform ervaart de burger de informatie van de overheid vanuit één afzender, omdat dit vanuit verschillende overheidsorganisaties bij elkaar is gebracht. De planning is dat in het eerste kwartaal van 2024 een eerste versie (minimal viable product, MVP) het platform wordt gelanceerd. Na de lancering van het MVP zal het platform verder ontwikkeld en aangevuld worden.

De leden van de fractie van de VVD vragen de Staatssecretaris met actuele cijfers aan te geven hoeveel websites en apps van de overheid voldoen aan de in 2018 ingestelde wettelijke verplichting op dit gebied. Hierbij vragen deze leden of de staatssecretaris bekend is met het initiatief van de VVD-fractie 'Meldpunt Beperkt Toegang' om de digitale toegankelijkheid van de overheid te verbeteren. Tevens vragen deze leden of de staatssecretaris bereid is om in gesprek te gaan met de initiatiefnemer van dit meldpunt.

De leden van de PvdA-fractie lezen in de Kamerbrief dat het aantal overheidswebsites met een toegankelijkheidsverklaring destijds gestaag toenam. Deze leden zijn benieuwd hoe het er nu voor staat met het aantal overheidswebsites waarover nog geen toegankelijkheidsverklaring is gepubliceerd. Ook vragen zij zich af

hoeveel overheidswebsites onvoldoende toegankelijk worden bevonden en welke maatregelen worden genomen ter verbetering.

Ik ben bekend met het 'Meldpunt Beperkt Toegang'. Met Stichting Accessibility en Stichting Appt is er contact vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Ik kijk uit naar de rapportage over de uitkomsten van het meldpunt.

Per 12 januari 2024 voldeden 3609 van de 9867 in het Dashboard DigiToegankelijk aan de wettelijke verplichting. Dat aantal moet omhoog. Daarvoor zal het ministerie van BZK in 2024 signaleringsbrieven sturen naar overheidsorganisaties die niet aan de wettelijke verplichting voldoen. Met het Dashboard is overzicht gecreëerd, waardoor organisaties zelf en met behulp van DigiToegankelijk TOP gericht verbeteringen kunnen aanbrengen.

De leden van de CDA-fractie constateren dat uit de app-lijst naar aanleiding van de motie Ceder (Kamerstuk 26 643, nr. 869) de app KopieID nog volledig niet voldoet (status D) aan de toegankelijkheidsvereisten. Deze leden vragen of de staatssecretaris zich ervoor wil inspannen om dit zo snel mogelijk te regelen. Zij vragen verder of de staatssecretaris wil ingaan op de status van de afvalwijzerapps die door gemeenten worden gebruikt (status C). De leden vragen of de staatssecretaris nader wil toelichten welke maatregelen nog moeten worden genomen om te voldoen aan de richtlijnen en wanneer dit naar verwachting het geval is.

De "KopieID" applicatie heeft inmiddels de status C, dat betekent dat de eerste maatregelen zijn genomen. Er zijn meerdere afvalapps voor gemeenten. De "Afvalwijzer" app heeft momenteel de status B, waarbij er nog aan 1 toegankelijkheids criterium wordt gewerkt. Als dat is opgelost kan de status A worden geclaimd.

De "AfvalApp" heeft een status B, en is daarmee nog niet volledig digitaal toegankelijk. De "BAR-afval app" heeft een status C, wat betekent dat de eerste maatregelen zijn genomen. Als het toegankelijkheids onderzoek is afgerond, zal er gelijk gewerkt worden aan het oplossen van eventuele toegankelijkheidsfouten.

De wettelijke verplichting digitale toegankelijkheid overheid vraagt om continu de digitale toegankelijkheid te verbeteren als er nog niet voldaan wordt aan alle digitale toegankelijkheidseisen. Het is daarom niet mogelijk om te eisen dat er in één keer aan alle digitale toegankelijkheidseisen wordt voldaan. Met DigiToegankelijk TOP (Toezichts- en ondersteuningsprogramma) bied ik gerichte ondersteuning om zo snel mogelijk aan de succescriteria te voldoen waar dat nog niet het geval is, en blijf ik in gesprek met zowel de organisaties als de leveranciers zolang er nog digitale toegankelijkheidsproblemen zijn.

Vraag:

De leden van de fractie van GroenLinks zien dat er nog veel websites en apps zijn die niet aan de wettelijke verplichting voldoen. De staatssecretaris schrijft dat zij zich wil inzetten om deze websites en apps alsnog te laten voldoen aan de wettelijke verplichtingen. Wat betekent dit concreet? Hoe wordt voorkomen dat iedereen het eens is dat alle websites en apps aan de wettelijke toegankelijkheidsnormen moeten voldoen, maar dat ook bij een volgende rapportage blijkt dat er nog steeds overheidssites en apps zijn die niet aan de wettelijke eisen voldoen?

Met het Dashboard DigiToegankelijk heb ik organisaties een overzicht gegeven van de status van hun toegankelijkheidsverklaringen in het register. Hiermee worden overheidsorganisaties in staat gesteld om gericht verbetermaatregelen te nemen. De wettelijke verplichting digitale toegankelijkheid overheid vraagt om voortgang te maken in het verbeteren van de digitale toegankelijkheid. De wettelijke verplichting schrijft niet voor dat er in één keer aan alle digitale toegankelijkheidseisen wordt voldaan. Met het Stappenplan Digitale Toegankelijkheid werk ik gezamenlijk met overheidsorganisaties aan het digitaal toegankelijker maken van websites en apps. Ik zorg voor de juiste informatie en kennis via het Expertisecentrum DigiToegankelijk bij Logius, ondersteuning bied ik via DigiToegankelijk TOP. Het dashboard dat nu is opgeleverd geeft inzage in hoe overheidsorganisaties ervoor staan, waardoor er een instrument is om te monitoren.

Door een inventarisatie van DigiToegankelijk TOP is het aantal websites en mobiele applicaties gestegen van 4400 in juni 2023 gestegen naar 9867 in januari 2024. Op basis van het dit overzicht worden er in 2024 signaleringsbrieven verstuurd om overheidsorganisaties te wijzen als zij niet aan de wettelijk verplichting voldoen. Daarnaast ben ik ook de formele toezichtsfunctie momenteel aan het inrichten.

Organisaties worden als laatste ook gestimuleerd om in actie te komen door de bestaande mogelijkheden van horizontale verantwoording en de eigen interne controlecyclus in te zetten.

Wanneer de Omgevingswet wordt ingevoerd zal ook het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) ingevoerd worden. Dit betekent dat veel mensen via het DSO vergunningen moeten aanvragen en ruimtelijke plannen en regels allemaal via dit stelsel moeten worden ingezien. De leden van de fractie van GroenLinks hebben zorgen over de toegankelijkheid van het DSO. Hoe zorgt het kabinet ervoor dat het DSO voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk is en bijvoorbeeld ook mensen met een visuele beperking goed met het DSO kunnen gaan werken? En op welke manier worden gebruikers uit alle groepen van de samenleving hierbij betrokken zodat ervaringen van gebruikers zo snel mogelijk worden meegenomen in het aanbrenge van verbeteringen van het DSO?

Bij de ontwikkeling van het nieuwe Omgevingsloket is digitale toegankelijkheid een belangrijk aspect. In het Digitale Stelsel Omgevingswet (DSO) kunnen burgers en bedrijven via het Omgevingsloket zich oriënteren op hun leefomgeving, vergunningen aanvragen en meldingen doen.

Als overheid vinden we dat deze informatie voor iedereen digitaal toegankelijk moet zijn en dat niemand buitengesloten wordt. Het DSO wordt daarom ook getoetst aan de wettelijke verplichting digitale toegankelijkheid. Het Omgevingsloket is een informerende website van het Informatiepunt Leefomgeving (IPL) en is onderdeel van de stelselherziening die de overheid doorvoert in het domein van de fysieke leefomgeving. Beide

hebben nu de status B (alles aantoonbaar onderzocht, nog toegankelijkheidsfouten gevonden).¹

Ontwikkelteams van het DSO zijn verder getraind in digitale toegankelijkheid. Een specialistische adviseur digitale toegankelijkheid staat de ontwikkelteams bij met kennis en kunde. Samen met burgers met een beperking wordt de opzet en werking van het Omgevingsloket getest. Zo is met mensen met een visuele beperking vergunningaanvraagproces getoetst. Daarnaast is in een werkgroep Digitale Inclusie gewerkt aan de toegankelijkheid, begrijpelijkheid en gebruikersvriendelijkheid van het Omgevingsloket.

De Eerste Kamer heeft met het aannemen van de motie Jansen² uitgesproken dat de websites van het Digitaal Stelsel Omgevingswet voor inwerkingtreding van de Omgevingswet aan de norm WCAG 2.1 dienen te voldoen en daarmee de A status wordt gehaald.

Zoals verzocht door de Eerste Kamer heeft de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties het parlement in het najaar van 2023 geïnformeerd³ over de stand van zaken van de toegankelijkheid van het Omgevingsloket waarmee burgers en bedrijven toegang krijgen tot het DSO en de aanverwante DSO overheid websites. Zoals toegezegd aan het lid Janssen (SP) heeft de minister kunnen melden dat ten opzichte van zijn voortgangsbrief van 9 oktober jl., het omgevingswetloket (de websites van de pré- en productieomgeving) en ook de website van de publiekscampagne voor de Omgevingswet inmiddels de A-status hebben bereikt. Het omgevingsloket vormt straks hét primaire portaal voor burgers en bedrijven. Het bereiken van deze A-status is een belangrijke mijlpaal. Het gaat ook om de gebruikersvriendelijkheid van websites en de begrijpelijkheid van informatie die wordt ontsloten. In het kader van de gebruikersvriendelijkheid wordt het omgevingsloket ook regelmatig getest en beproefd met én door gebruikers, ook door gebruikers met een visuele of auditieve beperking. Digitale

¹ Zie <https://www.toegankelijkheidsverklaring.nl/> voor alle toegankelijkheidsverklaringen van de overheid en Een toegankelijke digitale overheid | Digitoegankelijk <<https://www.digitoegankelijk.nl/>> voor meer uitleg over de WCAG en het dashboard waarin de status van alle overheidswebsites is te volgen.

² EK 33.118 / 34.986, FA.

³ EK 33.118/ 34.986, FT.

toegankelijkheid, gebruikersvriendelijkheid en begrijpelijkheid vormen gezamenlijk de basis voor digitale inclusie en zorgen samen voor een betere digitale dienstverlening van de overheid aan burgers. De inzet op deze verbetering is onderdeel van de Werkagenda Waardengedreven Digitalisering.

De leden van de ChristenUnie-fractie vinden het pijnlijk dat uit de uitvoering van de motie Ceder (Kamerstuk 26 643, nr. 869) blijkt dat van de 16 meest noodzakelijke overheidsapplicaties, slechts 2 apps digitaal toegankelijk zijn met status A. Deze leden vragen de staatssecretaris nog dit jaar volledige toegankelijkheid te borgen van de meest noodzakelijke overheidsapplicaties. Voorts vragen zij of ook in andere overheidsapplicaties die nog niet toegankelijk zijn, een prioritering kan worden aangebracht zodat de applicaties die mensen met problemen met digitale toegankelijkheid het meest (wensen te) gebruiken, het eerst toegankelijk zijn.

De wettelijke verplichting digitale toegankelijkheid schrijft voor dat er continu gewerkt wordt aan het digitaal toegankelijker maken van websites en apps. Reden hiervoor is dat websites en apps zich continu ontwikkelen door ondermeer updates. Digitale toegankelijkheid is hiermee cyclisch, waarbij er altijd gewerkt wordt aan het verbeteren van de toegankelijkheidscriteria aan de hand van periodieke toetsing. Doordat updates op websites en apps op een geregelde basis worden doorgevoerd, is het een grote uitdaging voor organisaties blijvend een A-status te behouden. De A-status betekent dat een website of app aan alle eisen voldoet voor digitale toegankelijkheid. Status A, B en C zijn toegestaan, mits organisaties jaarlijks voortgang boeken met het voldoen aan de wettelijke richtlijnen.

In mijn beleid vind ik het belangrijk dat organisaties zich gestimuleerd voelen de status A te behouden dan wel te bereiken. Om organisaties daarbij te helpen, en ook de 16 meest noodzakelijke overheidsapplicaties waaraan wordt gerefereerd, geldt het volgende. Door het DigiToegankelijk Toezichts- en OndersteuningsProgramma worden organisaties continu ondersteund en worden er toegankelijkheidsonderzoeken uitgevoerd. Toegankelijkheidsfouten worden daardoor gelijk opgepakt, zodat de A-status voor alle apps zo snel mogelijk wordt behaald. Ik zet mij dit jaar extra in voor het behalen van de A-status van de 16 meest noodzakelijke overheidsapplicaties,

waarvan op dit moment 4 apps de A-status hebben. Zo heb ik het DigiToegankelijk Toezichts- en OndersteuningsProgramma verzocht dit jaar maatwerkondersteuning te leveren richting de 16 meest noodzakelijke overheidsapplicaties. Ik wil uw Kamer over de voortgang periodiek informeren via de Verzamelbrief horende bij de Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren.

De leden van de ChristenUnie-fractie vinden het zeer zorgelijk en onuitlegbaar dat de applicatie die noodzakelijk was voor gebruik van het Tijdelijk Noodfonds Energie niet digitaal toegankelijk was. Deze leden vragen de staatssecretaris hoe dit heeft kunnen gebeuren. Deze leden hebben begrepen dat ook de desktopversie nog niet digitaal toegankelijk is. Zij vragen het kabinet dringend om op de kortst mogelijke termijn een analoog alternatief te creëren voor mensen die problemen hebben met digitale toegankelijkheid, en gelijktijdig te werken aan volledige digitale toegankelijkheid van de app en website. Meer fundamenteel vragen de leden hoe het kabinet in het vervolg gaat voorkomen dat mensen in een kwetsbare positie voor ondersteuning van de overheid afhankelijk zijn van digitale oplossingen die niet volledig toegankelijk zijn.

Het Tijdelijk Noodfonds Energie is een privaat initiatief. Het kabinet heeft dit initiatief ondersteund met een subsidie. Het kabinet heeft daartoe besloten omdat er op korte termijn geen publiek alternatief voorhanden was. Uw Kamer is daarover geïnformeerd^[1]. Daarbij heeft het kabinet de risico's, overwegingen en dilemma's geschetst die met de ondersteuning van een privaat initiatief samenhangen. Het Tijdelijk Noodfonds Energie is in zeer korte tijd ontwikkeld en heeft daarbij keuzes moeten maken om zo snel mogelijk huishoudens te ondersteunen met de energierekening. Dit heeft ook betrekking gehad op de digitale toegankelijkheid van het Noodfonds.

Het Noodfonds heeft voor dit jaar een digitaal aanvraagproces ontwikkeld om op landelijke schaal het indienen van aanvragen op een snelle en veilige manier mogelijk te maken. Helaas kun je de

^[1] Kamerstukken II, 2022-2023, 29 023 nr. 360.

aanvraag niet schriftelijk doen. Ik vind het belangrijk dat iedereen kan deelnemen in de digitale samenleving. Eenieder die aanspraak maakt op een dienst moet daar ook werkelijk gebruik van kunnen maken. Idealiter kan dit langs de digitale snelweg, telefonisch en via een loket. Mensen die hun aanvraag niet digitaal kunnen indienen kunnen door ondersteunende organisaties geholpen worden, zoals wijk en buurtcentra of bibliotheek. Via de energiegids kan bekeken worden welke organisaties er voor inwoners in de buurt zijn om te helpen bij het aanvraagproces.

De leden van de ChristenUnie-fractie vragen hoe de Kamer op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van het stappenplan Digitale Toegankelijkheid.

In december 2023 is de Kamer geïnformeerd over het stappenplan Digitale Toegankelijkheid via de rapportage over de voortgang op de Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren en de daarbij horende verzamelbrief (Kamer II, vergaderjaar 2023–2024, 26 643, nr. 1112). Jaarlijks blijven wij uw Kamer informeren over de voortgang van het stappenplan Digitale Toegankelijkheid.

De leden van de ChristenUnie-fractie vinden het van belang dat ook in opleidingen voldoende aandacht is voor toegankelijkheid van digitale middelen. Deze leden hebben daarover de volgende vragen. In hoeveel procent van de IT-opleidingen op WO, HBO en MBO-niveau is er aandacht voor toegankelijkheid van digitale middelen, zoals websites, apps en andere toepassingen? Is het kabinet in gesprek met de universiteiten, hogescholen en MBO-instellingen om ervoor te zorgen dat er in elke relevante IT-opleiding aandacht is voor toegankelijkheid? Welke manieren ziet het kabinet om meer aandacht voor digitale toegankelijkheid te verankeren in IT-opleidingen? Welke aandacht is er ook voor digitale toegankelijkheid in om- en nascholingstrajecten, zowel in de private sector als in de publieke sector?

Onderwijsinstellingen zijn autonome organisaties die zelf het curriculum vormgeven, en daarmee ook bepalen in welke mate er aandacht wordt besteed aan de digitale toegankelijkheid.

Onderwijsinstellingen zien steeds meer de noodzaak dat hun studenten digitale toegankelijkheid beheersen bij hun afstuderen. Vanuit BZK stimuleren wij onderwijsinstellingen daarbij met inhoudelijke bijdragen, zoals onderzoeksopdrachten voor studenten en deelname aan paneldiscussies. Daarnaast spreekt het kabinet regelmatig met het onderwijsveld en brengen we het belang van digitale toegankelijkheid binnen IT-opleidingen onder de aandacht bij onderwijsinstellingen.

Ondanks dat digitale toegankelijkheid een wettelijke verplichting is, is er maar één deeltijd bijzonder lector op dit onderwerp. Samen met deze lector Inclusive Digital Design & Engineering van de HAN bekijk ik hoe we het curriculum verder kunnen ontwikkelen. Er is in Nederland geen opleiding, minor of master gericht op digitale toegankelijkheid/inclusie.

Omdat digitale toegankelijkheid een wettelijke verplichting is voor de overheid en in 2025 voor het bedrijfsleven, stimuleert de HAN om digitale toegankelijkheid als verplicht vak / competentie op te nemen in het curriculum/de landelijke eindtermen van IT-gerelateerde opleidingen. Vanaf studiejaar 2023-2024 staat digitale toegankelijkheid vast in het curriculum van de Communication & Multimedia Design opleidingen van de HAN. Deze studenten krijgen dan colleges over digitale toegankelijkheid en inclusie en hun opdrachten en stages worden op de toepassing van toegankelijkheid beoordeeld. Het mbo en hbo besteden in hun curriculum steeds meer aandacht aan digi- en datavaardige competenties. Daarin wordt digitale toegankelijkheid ook steeds vaker meegenomen. Hier zijn geen percentages van bekend.

Digitale Overheid

Deelt de staatssecretaris de mening van de VVD-fractie dat wanneer de overheid applicaties bouwt, deze dusdanig makkelijk te gebruiken moeten zijn dat mensen in principe geen extra hulp nog zouden moeten hebben?

Ja, de overheid moet digitaal toegankelijk, gebruiksvriendelijk en begrijpelijk zijn voor iedereen. Daarom werkt ICTU in opdracht van BZK samen met overheidsorganisaties aan een gezamenlijk NL Design System (NLDS). Met het NLDS worden tussen overheidsorganisaties principes, interactiepatronen en code gedeeld via een gezamenlijk design system. Dit NL Design System draagt niet alleen bij aan gebruiksvriendelijkere diensten van een betere kwaliteit en digitale toegankelijkheid. Het helpt ook dubbel werk aan websites te voorkomen.

De leden van de D66-fractie zien dat er veel initiatieven zijn opgetuigd om de gebruiker te ondersteunen. Er is een expertisecentrum DigiToegankelijk en een Informatiepunt Digitale Overheid. Deze leden vragen of de staatssecretaris de mening deelt dat een dwingendere aanpak voor de aanbieders van de informatie (de overheidsinstanties) daarnaast voor versnelling kan zorgen? Hoe denkt de staatssecretaris bijvoorbeeld over een meldpunt bij een bestaande Helpdesk, waar gebruikers een melding zouden kunnen maken van onduidelijke of te complexe informatie, waarnaar de Helpdesk informatie kan opnemen met de betreffende informatie?

Ik zorg voor versnelling door bestuursorganen te ondersteunen bij het invulling geven aan de uitbreiding van de Zorgplicht in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De nieuwe bepaling verplicht bestuursorganen vanaf 1 januari 2024 om mensen die geen digitaal contact met de overheid kunnen of willen hebben, te ondersteunen.

De zorgplicht (art. 2:1 eerste lid Algemene wet bestuursrecht) verplicht bestuursorganen om vanaf 1 januari 2024 om in hun contacten met burgers zorg te dragen voor passende ondersteuning. De concrete invulling en vormgeving wordt aan bestuursorganen gelaten. Zij hebben, gelet op de aard en context van hun dienstverlening, de ruimte om te bepalen voor welke doelgroep(en) welk type van ondersteuning in de rede ligt. De ondersteuning moet passend zijn voor hun doelgroep. Ik ondersteun bestuursorganen hierbij door waar nodig handvatten

te ontwikkelen en door kennis en goede voorbeelden uit te wisselen.

Ik werk daarnaast aan het verder inrichten van de loketfunctie van de overheid, voor alle burgers en ondernemers. Burgers en ondernemers willen in de eerste plaats goed worden geholpen en respectvol en empathisch worden behandeld. Zij willen dat de overheid hun vraag, situatie of probleem begrijpt en daar op een passende manier op inspeelt. Aan deze loketfunctie van de overheid wordt in samenhang invulling gegeven langs diverse overheidsbrede trajecten. Zo wordt inderdaad gewerkt aan de door u genoemde doorontwikkeling van de fysieke Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) die een informerende en doorverwijzende functie hebben, maar ook aan digitale informatievoorziening door verbetering van de digitale toegang tot informatie over publieke dienstverlening, waaronder de realisatie van een overheidsbreed portaal waar informatie over publieke producten en diensten in samenhang wordt aangeboden. Daarnaast vindt een interdepartementale verkenning plaats op de samenhang en samenwerking tussen diverse loketinitiatieven. Ook wordt er gewerkt aan het inrichten van overheidsbrede loketten langs 2 actielijnen:

Actielijn 1: Het inrichten van professionallijnen voor goede samenwerking;

Actielijn 2: Het inrichten van (verschillende vormen van) fysieke loketten waar burgers kunnen aankloppen met hun hulpvraag

Acht betrokken landelijke uitvoeringsorganisaties en gemeenten werken samen in een viertal praktijkinitiatieven (in de gemeente Amsterdam, Utrecht en Enschede, en bij het samenwerkingsverband Werksaam Westfriesland). In deze praktijkinitiatieven heeft een overheidsdienstverlener tijd voor het goede gesprek met de burger én de beschikking over een netwerk van professionallijnen. Hiermee kan direct contact worden gelegd met een landelijke uitvoeringsorganisatie of een gemeentelijke organisatie om de vraag van de burger in gezamenlijkheid te beantwoorden of problemen direct op te lossen. In de hierboven genoemde initiatieven worden mogelijke inrichtingen van de overheidsbrede loketten daadwerkelijk in de praktijk gebracht en

getoetst. Dit heeft geleid tot een breed afgestemde adviesnotitie, die in de ACU van 14 maart wordt besproken. Daarmee wordt vormgegeven aan de concrete uitwerking van overheidsbrede loketten, inclusief een plateauplanning voor de verdere uitrol.

Daarnaast werk ik samen met de publieke dienstverleners aan een nieuw platform waarin alle informatie over publieke dienstverlening in samenhang wordt aangeboden. Op basis van onder andere levensgebeurtenissen krijgen mensen informatie over wat ze moeten regelen, met wie en wanneer. En ze kunnen altijd bellen als ze er digitaal niet uitkomen. Met dit nieuwe platform ervaart de burger de informatie van de overheid vanuit één afzender, omdat dit vanuit verschillende overheidsorganisaties bij elkaar is gebracht. Ik verwacht dat de nauwe samenwerking met de publieke dienstverleners rond dit platform kan leiden tot versnelling in het in samenhang aanbieden van toegankelijke en begrijpelijke informatie.

Ook zijn in de gemeenten Amsterdam, Utrecht en Enschede, in samenwerking met 7 uitvoeringsorganisaties, praktijkinitiatieven gestart met loketten waar mensen fysiek en via andere kanalen terecht kunnen met hun hulpvraag. In 2023 zijn deze loketten uitgebreid qua intensiteit en samenwerking en wordt steeds getoetst wat werkt en datgene wat werkt, wordt meteen ook toepast. Eind 2023 kwam ik met een advies over de meest effectieve vorm van de overheidsbrede loketfunctie voor publieke dienstverlening. In de verzamelbrief horende bij de geactualiseerde Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren (Kamer II, vergaderjaar 2023–2024, 26 643, nr. 1112) is de stand van zaken na te lezen.

De leden van de CDA-fractie maken van de gelegenheid gebruik om een eerste vraag te stellen over het rapport 'Digitale identiteit vraagt veel van DigiD en eHerkenning' van de Algemene Rekenkamer. Hierin wordt gewezen op het risico dat hogere betrouwbaarheidsniveaus voor bijvoorbeeld het inloggen met DigiD ten koste kan gaan van burgers die niet digitaal vaardig zijn. Deze leden lezen dat de staatssecretaris in haar reactie verwijst naar het belang van een fysiek alternatief en de

doorontwikkeling van de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's). De leden van de CDA-fractie zijn het hiermee eens, maar plaatsen hierbij twee kanttekeningen. Ten eerste constateren deze leden dat de IDO's nog lang niet 'op volle sterkte' zijn en dat het fysieke alternatief dus nog niet voldoende beschikbaar is. Ten tweede vinden deze leden het belangrijk dat de digitale middelen die minder vaardige burgers wél (kunnen) gebruiken of gebruikten, zoals het inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord bij de Belastingdienst, blijven bestaan waar dat mogelijk is. Zij leden vragen of de staatssecretaris de mening deelt dat digitale hulpmiddelen met een lager betrouwbaarheidsniveau niet afgeschakeld mogen worden, als de alternatieven nog niet op orde zijn.

Het is belangrijk dat inloggen met DigiD bij de overheid en bij andere organisaties veilig, betrouwbaar en toegankelijk is en blijft. Maar, het veiliger en betrouwbaarder maken van DigiD kan raken aan de toegankelijkheid. Dit is dan ook een afweging die ik constant maak wanneer het gaat om het verhogen van de betrouwbaarheidsniveaus voor burgers.

Bij veel grote dienstverleners, zoals de Belastingdienst, moet worden ingelogd met minstens twee-factorauthenticatie. Dit betekent dat de burger minimaal moet inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord en een extra verificatiecode via sms of de DigiD app. Dit biedt een veiligere manier van inloggen ten opzichte van enkel een gebruikersnaam en wachtwoord. Vrijwel alle DigiD accounts hebben inmiddels twee-factorauthenticatie geactiveerd.

Daarbij zijn inmiddels ruim 8 miljoen accounts geactiveerd op betrouwbaarheidsniveau Substantieel, die wordt uitgevoerd middels een ID-check. Dit nummer groeit elk jaar. Maar, ik weet ook dat het moeilijk kan zijn voor burgers om dit hogere betrouwbaarheidsniveau te activeren. Dit kan om technische redenen zijn maar ook omdat iemand niet over de juiste digitale vaardigheden beschikt. Daarom werk ik aan alternatieven en ondersteuning, om zowel digitale dienstverlening toegankelijker te maken.

Voor vragen rondom DigiD kunnen burgers terecht bij de helpdesk van DigiD. Daarnaast is het mogelijk om ondersteuning te krijgen bij het aanvragen of gebruik van DigiD via de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) in bibliotheken. Ik heb diverse maatregelen genomen om het bereik van de IDO's te vergroten en deze laten hun effect in de praktijk zien: het aantal vragen dat wordt gesteld stijgt significant. Vorig jaar zijn er 72.378 vragen geregistreerd. In 2022 waren dat er 46.132. De actuele stand van zaken vindt u terug in de Verzamelbrief van december 2023.

Daarnaast werk ik, zoals ik uw Kamer eerder heb aangegeven, aan de inrichting van overheidsbrede loketten. Acht landelijke uitvoeringsorganisaties én gemeenten werken samen in een viertal praktijkinitiatieven (in de gemeente Amsterdam, Utrecht en Enschede, en bij het samenwerkingsverband Werksaam Westfriesland) bij de inrichting van overheidsbrede loketten.

In deze praktijkinitiatieven heeft een overheidsdienstverlener tijd voor het goede gesprek met de burger én de beschikking over een netwerk van professionallijnen. Hiermee kan direct contact worden gelegd met een landelijke uitvoeringsorganisatie of een gemeentelijke organisatie om de vraag van de burger in gezamenlijkheid te beantwoorden of problemen direct op te lossen

Om verschillende doelgroepen met uiteenlopende vragen maximaal te bereiken wordt de aansluiting op fijnmazige lokale netwerken en de samenwerking met Informatiepunten Digitale Overheid, buurthuizen en wijkteams gerealiseerd.

De leden van de SP-fractie maken zich zorgen over de toenemende druk op mensen om digitaal deel te moeten nemen aan de samenleving, ook als zij dat niet kunnen of willen. Deze leden wijzen erop dat 4 miljoen mensen niet voldoende vaardigheden hebben om volwaardig deel te kunnen nemen aan de digitale samenleving. Deze leden merken op dat veel van de aangedragen oplossingen liggen in mensen wel digitaal vaardig maken of hulp te bieden bij digitaal zakendoen met de overheid, zoals met een DigiD-machtiging. Dit betekent echter dat mensen ofwel digitaal vaardig moeten worden of afhankelijk gemaakt worden van anderen. De leden wijzen in dat verband op de aangenomen moties Futselaar & Van Raak (Kamerstuk 26 643, nr. 633) en

Leijten c.s. (Kamerstuk 26 643, nr. 834) waarbij er nadrukkelijk wordt gevraagd om laagdrempelige niet-digitale alternatieven. Hoe wordt voorkomen dat mensen straks door de omstandigheden alsnog gedwongen zijn digitaal zaken te doen met de overheid. De leden van de SP-fractie wijzen bijvoorbeeld op het invullen van een belastingaangifte op papier, wat weliswaar nog altijd mogelijk is, maar ook vele malen omslachtiger is geworden om aan te vragen. Kan de staatssecretaris aangeven hoe met dit vraagstuk wordt omgegaan en wat er wordt bewerkstelligd om het niet-digitale alternatief bij overheidsdiensten ook daadwerkelijk laagdrempelig te maken of te houden?

In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is bepaald dat burgers altijd de keuze hebben om digitaal of niet digitaal gebruik te kunnen maken van publieke producten en diensten. De Awb stelt expliciet dat in het verkeer met burgers het gebruik van de digitale weg niet mag worden voorgeschreven. De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) brengt hier geen verandering in. Alleen bij bijzondere wet kan elektronisch bestuurlijk verkeer worden voorgeschreven. Wel dient in dat geval expliciet van de Awb te worden afgeweken en dient de noodzaak van die afwijking uitdrukkelijk te worden gemotiveerd. En de Tweede en Eerste Kamer moeten in dat geval instemmen met (de mogelijkheid van) verplicht elektronisch bestuurlijk verkeer. De wetgever kan in die gevallen een andere afweging maken dan in de Awb, gelet op het onderwerp dat aan de orde is en de betrokken doelgroep(en). Met de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) wordt aan de Awb een bepaling toegevoegd, die voorschrijft dat een bestuursorgaan zorgdraagt voor passende ondersteuning bij het verkeer met dat bestuursorgaan. Het is primair aan die bestuursorganen om daar op een goede manier invulling aan te geven.

Om invulling te geven aan bestuursorgaan-overstijgende passende ondersteuning via de niet-digitale weg richt ik zoals eerder genoemd de overheidsbrede loketten in.. Hier werken gemeenten, gemeentelijke instanties en de grote uitvoeringsorganisaties nauw samen. Bij samenloop van problematiek heeft een overheidsdienstverlener tijd voor het goede gesprek met de

burger en zorgt voor de coördinatie om te komen tot een antwoord of oplossing. Voorbeelden hiervan zijn de praktijkinitiatieven in Amsterdam, Utrecht, Enschede en Hoorn. Het advies over de effectieve inrichting van de loketten en te nemen vervolgstappen op basis van de lessen uit de praktijkinitiatieven en onderzoek is gereed. Ook heb ik een landelijk dekkend netwerk van Informatiepunten Digitale Overheid gerealiseerd die burgers en ondernemers kunnen informeren en doorverwijzen.

Digitale vaardigheden

Deelt de staatssecretaris de mening van de VVD-fractie dat we meer focus moeten leggen op de digitale fitheid van onze burgers en ondernemers, zodat ze zoveel mogelijk zelfstandig kunnen communiceren met de overheid en overheidscommunicatie tot zich kunnen nemen? Denk hierbij bijvoorbeeld aan het inloggen bij DigiD of andere (semi-)overheidsapplicaties of portalen. Zo ja, wat zijn de plannen van de staatssecretaris om dit te verwezenlijken?

Ja, ik ben ook van mening dat we aandacht moeten blijven geven aan de digitale vaardigheden van Nederlanders. Dit krijgt vorm in verschillende bestaande beleidsprogramma's waarin het verkrijgen van digitale vaardigheden een centrale rol speelt. Deze activiteiten zijn bij elkaar gebracht in de Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren. In december is de Kamer geïnformeerd over de voortgang op de Werkagenda en de daarbij horende verzamelbrief.⁴ Specifiek voor burgers om gebruik te kunnen maken van overheidsdiensten zorgt het kabinet via het interdepartementale actieprogramma Tel mee met Taal (OCW, SZW, VWS en BZK) voor de verbetering van digitale basisvaardigheden bij burgers. Het programma loopt door tot en met 2024. Het ministerie van OCW voert momenteel een verkenning uit over de aanpak na 2024 en zal daar later dit jaar over rapporteren.

⁴ Kamer II, vergaderjaar 2023–2024, 26 643, nr. 1112

Volwassenen kunnen via gemeenten cursussen bekostigd krijgen, zoals Werken met de e-overheid van Stichting Digisterker en deze volgen via bibliotheken en andere instellingen. Voor jongeren is er vanuit Digisterker op het op het vmbo- en mbo-niveau de cursus Doe je Digiding om kennis te maken en gebruik te leren maken van digitale overheidsdiensten. Voor de beroepsbevolking en ondernemers zijn er ook verschillende beleidsactiviteiten op digitale vaardigheden. Denk hierbij aan de werkgroep human capital en learning communities binnen de Nederlandse AI Coalitie, smart makers academy binnen het programma Smart Industry en de MKB werkplaatsen binnen het programma Versnelling Digitalisering MKB.

De leden van de fractie D66 geeft aan dat de staatsecretaris eind 2021 schreef dat nog zo'n 4 miljoen Nederlanders onvoldoende vaardigheden hebben om zelfstandig digitaal zaken te doen met de overheid. Dat vindt de D66-fractie verontrustend. In de meest recente brief van de huidige staatssecretaris wordt hier geen update over gegeven. Deze leden vragen of er uit een jaarlijkse monitor is gebleken dat er vorderingen zijn gemaakt op dit gebied.

In december is de Kamer geïnformeerd over de voortgang op de Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren en de daarbij horende verzamelbrief.⁵ Daarin worden de laatste bevindingen gedeeld uit het tweejaarlijkse CBS/Eurostat-onderzoek naar digitale vaardigheden. Dit is een Europees verplichte statistiek die door alle EU-landen volgens dezelfde methode wordt uitgevoerd. De resultaten van 2023 laten zien dat 83% van de Nederlanders van 16 tot 75 jaar over ten minste digitale basisvaardigheden beschikte. In 2021 was dit 79%. Nederland is hiermee koploper van de EU en heeft de Europese doelstelling voor 2030 (zoals geformuleerd in de Digital Decade) al bereikt: in dat jaar moet 80 procent van de EU-bevolking over ten minste digitale basisvaardigheden beschikken.

Mensen kunnen moeite hebben om zelfstandig zaken te doen met de digitale overheid door een gebrek aan digitale vaardigheden, maar er kunnen ook andere oorzaken zijn. Daarom heb ik een

⁵ Kamer II, vergaderjaar 2023–2024, 26 643, nr. 1112

analyse laten uitvoeren naar de ondersteuningsbehoeften van mensen in het contact met de overheid.⁶ Op basis van die analyse werk ik aan persoonlijke, lokale ondersteuning van mensen die moeite hebben om zaken met de overheid te regelen. Zoals toegezegd zal ik de Kamer hier medio 2024 over informeren.

De leden van de PVV-fractie zijn van mening dat het aan burgers en bedrijven bijbrengen van digitale vaardigheden ook moet omvatten het leren omgaan met de voor het grote publiek toegankelijke generatieve AI-toepassingen zoals bijvoorbeeld ChatGPT. Welke mogelijkheden ziet de staatssecretaris om dit op korte termijn te integreren in lijn 1: 'iedereen kan meedoen in het digitale tijdperk'?

De leden van de PVV-fractie roepen in herinnering dat ook de WRR in haar rapport 'Opgave AI: de nieuwe systeemtechnologie' demystificatie van AI noemt als een van de vijf grote opgaven om te komen tot een goede inbedding van deze nieuwe systeemtechnologie. Demystificatie door onder andere de AI-wijsheid bij het brede publiek te stimuleren. Welke mogelijkheden ziet de staatssecretaris om de door de WRR gedane aanbeveling op te nemen in het onderdeel digitale inclusie van de werkagenda?

Er lopen verschillende initiatieven vanuit de Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren lijn 1 om burgers en bedrijven te leren over de werking van AI, de mogelijke toepassingen, ethische vraagstukken en de gevolgen hiervan. Hiervan is eind 2023 de geactualiseerde versie uitgegaan (Kamer II, vergaderjaar 2023–2024, 26 643, nr. 1112). Vorige maand is de overheidsbrede visie op generatieve AI⁷ naar de Kamer verzonden, waarin ook aandacht is voor de maatschappelijke impact van deze technologie.

⁶ Link: [Rapport 'De' kwetsbare burger bestaat niet | Rapport | Rijksoverheid.nl](https://www.rijksoverheid.nl/rapporten/2023/12/14/rapport-de-kwetsbare-burger-bestaat-niet)

⁷ Bijlage bij Kamerstuk 26 643, nr. 1125

Eén initiatief voor het algemeen publiek is de AI-Parade. Dit is een initiatief van de Nederlandse AI Coalitie en de Koninklijke Bibliotheek, waarbij mensen in bibliotheken op een laagdrempelige manier kunnen leren wat AI is, wat de impact is op het dagelijks leven en wat de gevolgen zijn voor de samenleving. De AI-parade is langs 17 bibliotheken getrokken door heel Nederland en eind 2023 afgerond.

Een ander initiatief voor het algemeen publiek is de Nationale AI Cursus. Dit is een laagdrempelige online cursus waarin AI op een begrijpelijke manier wordt uitgelegd. Deze cursus is het resultaat van een privaat initiatief dat medegefinancierd is door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Er is vanuit de Nationale AI Cursus een variant ontwikkeld voor kinderen, een over AI en ethiek en varianten voor mensen die werken in specifieke toepassingsgebieden, zoals Zorg, AgriFood, Energie, Onderwijs, de Creatieve Industrie en Logistiek & Maritiem. De Nationale AI Cursus heeft meer dan een half miljoen Nederlanders bereikt.

Met behulp van het Nationaal Groeifonds investeren wij verder substantieel in het realiseren van digitale innovaties die het onderwijs verder helpen. Er is €80 miljoen beschikbaar voor het Nationaal Onderwijslab AI (NOLAI) tot 2035. In het NOLAI werken scholen, wetenschappers en bedrijven samen aan de ontwikkeling en evaluatie van verantwoorde en veilige digitale innovaties die tegemoetkomen aan de behoeftes in het funderend onderwijs. In co-creatieprojecten werken zij aan een goede inzet van AI in het onderwijs, vanuit een pedagogisch en didactisch verantwoorde basis, met oog voor risico's als privacy en autonomie van leerlingen en leraren.

Om ervoor te zorgen dat het gebruik van AI door bedrijven op een ethische manier plaatsvindt, is de aanpak van het kabinet gericht op de ontwikkeling van mensgerichte AI. Deze AI moet veilig zijn, transparant en met respect voor fundamentele rechten. Via het investeringsprogramma AiNed wordt er bijna 230 miljoen euro voor AI-kennis, -innovatie en -talent vrijgemaakt. Onder andere de zogenaamde ELSA labs (ethical, legal, societal aspects) verrichten

onderzoek op het gebied van mensgerichte AI en helpen bedrijven bij de toepassing.

De leden van de PvdA-fractie lezen in antwoord op de motie van het lid Kathmann (Kamertsuk 36 200 VII, nr. 69) dat adviseurs van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) standaard alert zijn op de digitale vaardigheden van cliënten en in een zo vroeg mogelijk stadium vaststellen in hoeverre een cliënt niet-digivaardig is. Als de UWV vaststelt dat een cliënt niet-digivaardig is, wordt de dienstverlening hierop aangepast. Deze leden vragen zich af op welke wijze gevolg wordt gegeven aan de constatering dat een cliënt niet-digivaardig is. In hoeverre worden naast het aanpassen van de directe dienstverlening maatregelen genomen om de digivaardigheden van de cliënt te verbeteren?

Het aanleren van digivaardigheden en basisvaardigheden is geen primaire taak van het UWV. Het UWV verwijst mensen door naar geëigende instanties zoals bibliotheken en Leerwerkloketten of de gemeente die verantwoordelijk is voor de verbetering van basisvaardigheden en aanpak van laaggeletterdheid. Afhankelijk van de doelgroep zijn er soms aanvullende mogelijkheden vanuit het UWV. Bijvoorbeeld voor mensen in de ziektewet met een afstand tot de arbeidsmarkt kan dit onderdeel zijn van de re-integratie als de basisvaardigheden noodzakelijk zijn met het oog op het vastgestelde bemiddelingsberoep. Voor de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen werkt het UWV aan een pilot scholingsaanbod, waarbij er specifieke aandacht is voor het aanleren van (digitale) basisvaardigheden.

Jongeren

Uit het onderzoek⁸ dat de staatssecretaris meestuurde met de brief blijkt dat het intensieve gebruik van schermen (smartphones, pc of laptops, tv) invloed kan hebben op het dagelijks functioneren

⁸ Vermeij, A. & Sitskoorn, M.M. (2021). *Digitalisering van de samenleving: Gevolgen voor cognitief functioneren en mentaal welzijn*. Tilburg, Nederland: Tilburg University.

van die jongeren. Problematisch gebruik is van invloed op de concentratie, maar ook op het psychisch welzijn van jongeren. De leden van de D66-fractie vinden dit verontrustend, zeker omdat uit recente nieuwsberichten blijkt dat jongeren steeds meer gebruik maken van smartphones en andere schermen. In hoeverre neemt de staatssecretaris maatregelen, in samenspraak met de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, om jongeren te informeren over de negatieve gevolgen van overmatig smartphone gebruik?

De leden van de Volt-fractie constateren verder dat de keerzijde van het gebruik van online platforms en sociale media is dat er veel (onbewuste) beïnvloeding plaatsvindt en veelal jongeren, maar ook volwassenen, weinig grip hebben op hun smartphonegebruik. Zo geeft 8 op de 10 kinderen aan vaak langer op hun telefoon te zitten dan ze denken; geeft ruim 60% van de jongeren tussen de 18 en 24 aan verslaafd te zijn aan hun smartphone; en gaat driekwart van de volwassenen liever niet zonder telefoon van huis. Volgens deze leden past het binnen de vier hoofddoelen van de agenda digitale inclusie om mensen hierbij te helpen waar nodig. Hoe oordeelt de staatssecretaris hierover en welke inspanningen levert zij om verantwoord smartphone gebruik te bevorderen?

In de landelijke aanpak 'Mentale gezondheid: van ons allemaal'⁹ van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) is de online leefomgeving van jongeren en jongvolwassenen 1 van de 5 actielijnen.

Samen met jongeren zelf en partners zoals MIND Us en het Netwerk Mediawijsheid, zet het kabinet zich onder meer in op het stimuleren van mediawijsheid, digitale vaardigheden en digitale balans. Hierin wordt ook (het belang van) de rol van ouders/opvoeders omtrent gezond (sociale) mediagebruik meegenomen.

Sinds 1 januari 2024 kunnen mobiele telefoons en ook tablets of smartwatches niet meer gebruikt worden in de klas. Mobiele

⁹ Kamer II, vergaderjaar 2021–2022, 32 793, nr. 613 6.

telefoons leiden af en zorgen ervoor dat leerlingen slechter presteren. Scholen moeten hier zelf afspraken over maken met leraren, ouders en leerlingen zodat iedereen in de school precies weet wat wel en niet mag. Het doel is om te komen tot een oplossing die voor scholen werkbaar is. De kwaliteit van het onderwijs staat hierbij voorop.

Naast het onderwijs is het ook belangrijk om andere doelgroepen te informeren over de risico's van gebruik van telefoons en sociale media. Netwerk Mediawijsheid heeft eerder al een model ontwikkeld over de 'digitale balans'. In dit model is aandacht voor zowel negatieve als positieve effecten van digitaal mediagebruik en wordt uitgegaan vanuit een integraal gezondheidsperspectief, namelijk: een balans tussen lichamelijke (slaap, beweging), sociale (verbinding met anderen en tijd voor jezelf) en mentale gezondheid (inspanning en ontspanning) in relatie tot digitaal mediagebruik.

De Alliantie Digitaal Samenleven, waar BZK één van de initiatiefnemers van is, zoekt in samenwerking met Netwerk Mediawijsheid en het Trimbos instituut momenteel naar mogelijkheden om de website www.digitalebalans.nl en de zelftest die daarop te vinden is, door te ontwikkelen. Deze website helpt om de kennis over gezond digitaal mediagebruik te vergroten en de Nederlandse bevolking te ondersteunen bij het zoeken naar een gezonde digitale balans. Zoals vermeld in de Verzamelbrief Digitalisering, die in december naar de Kamer is gestuurd, start het ministerie van BZK in het najaar van 2024 met een meerjarige publiekscommunicatie campagne Kinderrechten Online, waarbij ook aandacht is voor mediawijsheid gericht op opvoeders.¹⁰

Voor het zomerreces heb ik uw Kamer nog een brief (Kamer II vergaderjaar 2022-2023, 26643, nr. 1063) over kinderrechten in relatie tot digitalisering en gebruik van apparaten verzonden.

De rechten van het kind moeten zowel offline als online worden gewaarborgd.

¹⁰ Kamer II, vergaderjaar 2023-2024, 26 643, nr. 1112

Digitale inclusie gaat veelal over digitale vaardigheden, geletterdheid en toegankelijkheid. Dat zijn hele terechte onderwerpen die veel aandacht verdienen. We zien tegenwoordig ook dat er een zekere afhankelijkheid bestaat van digitale middelen en online plekken zoals sociale media, bijvoorbeeld voor jongeren die gelijkgestemden zoeken online om te praten en leren over de wereld en zichzelf, of om contact te onderhouden met vrienden en familie in het buitenland. In dat kader vragen de leden van de Volt-fractie welke maatregelen de staatssecretaris neemt om ervoor te zorgen dat in samenwerking met sociale mediabedrijven en andere grote techbedrijven wordt gezorgd voor een inclusieve online omgeving? Welke verantwoordelijkheid ziet de staatssecretaris voor de overheid om te zorgen voor veilige en inclusieve toegang tot de online wereld? Bijvoorbeeld door het tegengaan van promoten anorexia of anti-lhbtq boodschappen op TikTok. Kunnen we grotere platforms aanspreken op betere handhaving en eventueel sanctioneren? Wordt gesproken met andere EU-landen (ook buiten de Digital Services Act om) over hoe dit het best aangepakt kan worden, bijvoorbeeld met Finland waar al veel aandacht wordt besteed aan het weerbaarder maken van mensen tegen misleiding en nepnieuws?

Het ministerie van BZK is in gesprek met techbedrijven om hen te wijzen op de verantwoordelijkheid die zij hebben om de rechten van kinderen online te beschermen. Ook heeft het ministerie van BZK experttafels georganiseerd waarin oplossingen zijn besproken om de leeftijdscontrole te verbeteren. Op dit moment ben ik mij hierop aan het beraden. De Digital Services Act (DSA) is in werking getreden waarmee strengere voorwaarden gesteld worden aan het gebruik van aanbevelingsalgoritmes. Zo moeten zeer grote online platforms nadrukkelijk rekening gaan houden met de negatieve effecten die hun algoritmes kunnen hebben op kinderen en moeten zij deze systemen zo nodig aanpassen. Ze moeten dit bovendien laten onderzoeken door externe auditors. Verder bevat de DSA verschillende bepalingen met betrekking tot bescherming van kinderen:

- De algemene Voorwaarden moeten eenvoudig en begrijpelijk zijn voor kinderen. (art. 14, derde lid) geldt voor platforms die op minderjarigen zijn gericht of overwegend door hen worden gebruikt

- Er mag geen reclame worden getoond op basis van profilering met gebruikmaking van persoonsgegevens van minderjarige gebruikers (artikel 28, tweede lid) geldt wanneer platforms er met redelijke zekerheid van bewust zijn dat de gebruiker minderjarig is
 - Online platforms die toegankelijk zijn voor minderjarigen worden verplicht om passende evenredige maatregelen te nemen om een hoog niveau van privacy, veiligheid en bescherming van minderjarige te waarborgen dit geldt voor platforms die toegankelijk zijn voor minderjarigen. Zeer grote platforms worden verplicht om tenminste een keer per jaar systeemrisico's die voortvloeien uit het ontwerp of uit de werking van hun diensten te onderzoeken. Een van die risico's is of hun diensten werkelijke of voorzienbare negatieve effecten hebben op de bescherming van minderjarigen
- Toezicht op de DSA wordt een combinatie van nationaal en EU-toezicht. Voor het zomerreces heb ik uw Kamer nog een brief over kinderrechten in relatie tot digitalisering verzonden (Kamer II vergaderjaar 2022-2023, 26 643, nr. 1063).

Zoals vermeld in de Rijksbrede strategie effectieve aanpak van desinformatie¹¹, werkt Nederland samen met internationale partners in onder andere de EU. Een goed voorbeeld is het Rapid Alert System (RAS), waarbij EU-lidstaten inzichten delen over een effectieve aanpak van desinformatie en gezamenlijke reacties afstemmen. Net als Finland, hecht het kabinet veel waarde aan de weerbaarheid van burgers ten aanzien van desinformatie. In de Rijksbrede strategie effectieve aanpak van desinformatie (Kamer II vergaderjaar 2022-2023, 30 821 nr. 173) wordt dit nader toegelicht.

Monitoring Digitale vaardigheden

De leden van de PVV-fractie vragen welke specifieke vaardigheden en competenties op het gebied van (generatieve) artificiële intelligentie (AI) de monitor digitale competenties zal gaan meten? Deelt de staatssecretaris de mening dat omgaan met (generatieve) AI-toepassingen die nu al gebruikt worden en in hoog tempo in

¹¹ TK 30 821, nr. 173.

ontwikkeling zijn, behoort tot de basisvaardigheden van de toekomst? Welke interventies zou zij kunnen opnemen om deze vaardigheden op korte termijn te bevorderen?

De ontwikkelingen op het vlak van AI gaan snel. Het is daarom belangrijk dat mensen leren over deze technologie en zowel de kansen als de risico's begrijpen. Het is inderdaad aannemelijk dat kunnen omgaan met AI-toepassingen in de toekomst tot de digitale basisvaardigheden zal behoren. Bijvoorbeeld als het gaat om het herkennen van desinformatie en nepfoto's gemaakt met AI.

Wat betreft monitoring kijkt het DIGCOM-onderzoek¹² van de UvA dat wordt uitgevoerd in opdracht van het kabinet onder meer of mensen AI-toepassingen herkennen en ermee kunnen omgaan.¹³ Van dit onderzoek is een tussentijdse rapportage verschenen in mei 2022 en verschijnt de volgende rapportage in het eerste kwartaal van 2024.

Via verschillende beleidsactiviteiten zet ik vanuit de Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren in op het vergroten van de kennis en het bewustzijn van Nederlanders op AI. Op korte termijn kunnen mensen meer leren over AI bij onder meer de AI Parade en de Nationale AI Cursus. Daarnaast wordt via het investeringsprogramma AiNed bijna €230 miljoen vrijgemaakt voor AI-kennis, -innovatie en -talent en is er tot 2035 €80 miljoen beschikbaar voor het Nationaal Onderwijslab AI (NOLAI). Zie voor de uitgebreide toelichting op deze initiatieven het antwoord op de vraag van de leden van D66 over digitale vaardigheden en AI.

De leden van de PVV-fractie constateren dat de tussentijdse rapportage uit mei 2022 van het monitoronderzoek dat de Universiteit van Amsterdam (UvA) uitvoert laat zien dat Nederlandse burgers grote moeite hebben met het herkennen van

¹² [Resultaten onderzoek digitale competenties \(DIGCOM\) \(uva.nl\)](https://dare.uva.nl/search?identificatie=b64e7531-4b67-47e4-96b3-8df1e3761094)

¹³ Zie D.A. de Vries; J. Piotrowski; C.H. de Vreese: 'Resultaten onderzoek digitale competenties (DIGCOM)', mei 2022, <https://dare.uva.nl/search?identificatie=b64e7531-4b67-47e4-96b3-8df1e3761094>. Een volledig overzicht van alle vragen en antwoordmogelijkheden is te vinden via: <https://osf.io/yxjbh/>

AI. We zijn nu een jaar verder en de komst van generatieve AI-instrumenten heeft een enorme vlucht genomen. Wanneer is de volgende tussenrapportage te verwachten?

De volgende rapportage wordt gepubliceerd in het eerste kwartaal 2024.

De leden van de PVV-fractie geven aan:

De door de UvA gebruikte tool DigIQ-vaardig is een eigen inschatting van deelnemers van hun digitale vaardigheden, waarbij de onderzoekers opmerken dat vanwege onder- of overschatting de resultaten mogelijk niet overeenkomen met de werkelijkheid. Welke waarde heeft een dergelijke onderzoeksmethode? Is het niet veel beter om een daadwerkelijke toets te doen, zoals de praktijktoets die de onderzoekers zelf overwegen te ontwikkelen? Graag een uitgebreide reactie welke mogelijkheden de staatssecretaris ziet voor verbetering op dit punt.

Het voordeel van zelfrapportage is dat dit type onderzoek op grote schaal is uit te voeren. Daarbij is het inderdaad mogelijk dat mensen hun eigen vaardigheden over- of onderschatten. Een praktijktoets kan helpen om beter inzicht te krijgen in hoe goed mensen in staat zijn om daadwerkelijk digitale vraagstukken op te lossen. Een beperking van zo'n praktijktoets is dat deze methode tijdsintensief is en daarmee minder schaalbaar. Dat is zeker het geval wanneer een breed scala aan digitale vaardigheden wordt onderzocht, zoals in het DIGCOM-onderzoek.

Andere onderzoeken werken wel met praktijktoetsen. Dat is bijvoorbeeld gebeurd bij het onderzoek van Centerdata, dat is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en reeds naar de Tweede Kamer is verzonden.¹⁴ De respondenten deden drie praktijktoetsen op vlak

¹⁴ Zie R. van Giesen, M. Verheijen & P. Prüfer, Centerdata: Digitale vaardigheden van

van kritische digitale vaardigheden. Uit het onderzoek blijkt onder meer dat een aanzienlijk deel van de Nederlanders moeite heeft met het herkennen van nepwebwinkels en phishingberichten, terwijl zij zelf denken dat ze dit goed kunnen.

De leden van de CDA-fractie zijn blij dat er een monitor digitale competenties wordt ontwikkeld. Deze leden vinden het belangrijk dat de volgende punten hierin worden meegenomen, en vragen of de staatssecretaris bij deze afzonderlijke punten wil aangeven of deze meegenomen worden in de monitor. Het gaat deze leden ten eerste om het bewustzijn over digitalisering en duurzaamheid. Deze leden denken bijvoorbeeld aan de vraag of Nederlanders zich bewust zijn van het stroomgebruik van Internet of Things (IoT)-apparaten en het energieverbruik van datagebruik zoals het streamen van video's en social media gebruik. Zij vragen of de staatssecretaris de mening deelt dat het bewustzijn hierover in een tijd van exponentieel toenemend datagebruik belangrijk is. De leden vragen ten tweede of in de Monitor ook kan worden opgenomen hoeveel Nederlanders toegang hebben tot mobiele apparaten zoals smartphones, tablets en laptops en wat de oorzaken zijn als zij dat niet hebben. Digitale inclusie begint immers met connectiviteit. De leden van de CDA-fractie vragen ook of in de monitor digitale competenties aandacht is voor de digitale competenties van bedrijven, bijvoorbeeld op het gebied van cyberweerbaarheid of duurzame digitalisering. Deze leden vragen of het mogelijk is om in de monitor ook bedrijven, groot en klein, als aparte doelgroep op te nemen.

Ik ben het eens met de leden van de CDA-fractie dat het bewustzijn over omgang en gebruik van technologieën steeds belangrijker wordt. Hieronder een puntsgewijs antwoord op uw vragen:

- Als het gaat om het monitoren van bewustzijn van digitalisering en duurzaamheid kijkt het DIGCOM-onderzoek van de UvA onder meer naar duurzame/groene digitale vaardigheden, oftewel het op een duurzame manier

kunnen omgaan met digitale apparaten.¹⁵ Ik deel de mening dat bewustzijn over energieverbruik van digitale toepassingen belangrijk is.

- De vraag hoeveel Nederlanders toegang hebben tot digitale apparaten en internet wordt jaarlijks gemonitord met de publicatie 'ICT, kennis en economie' van het CBS.¹⁶
- Ten aanzien van de laatste vraag merk ik op dat de monitoring van digitale competenties vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties gericht is op burgers. Om meer inzicht te krijgen in de digitale competenties van bedrijven op het gebied van cybersecurity verwijs ik de leden van de CDA-fractie graag naar de Cybersecuritymonitor van het CBS.¹⁷ Aan de hand van een twintigtal indicatoren wordt een beeld geschetst van cybersecurity in Nederland. Hierin wordt een onderscheid gemaakt tussen kleine en grote bedrijven en is ook informatie met betrekking tot ZZP'ers opgenomen. De Cybersecuritymonitor wordt mede op verzoek van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat samengesteld. De in de vorige alinea genoemde publicatie 'ICT, kennis en economie' van het CBS kijkt onder andere naar het ICT-gebruik bij bedrijven.

De leden van de ChristenUnie-fractie vinden het een goede zaak dat wordt er gewerkt aan de ontwikkeling van een monitor digitale competenties. Deze leden vragen of in deze monitor ook de mate van bewustzijn van de effecten van het gebruik van digitale oplossingen wordt meegenomen, zoals bijvoorbeeld sociale media of AI.

Ik ben het eens met de leden van de ChristenUnie-fractie dat het bewustzijn over omgang en gebruik van technologieën steeds belangrijker wordt. Vanuit de Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren lijn 1 zet ik dan ook in op het vergroten van dit

¹⁵ Zie D.A. de Vries, J. Piotrowski & C.H. de Vreese: *Resultaten onderzoek digitale competenties (DIGCOM)*, mei 2022, <https://dare.uva.nl/search?identificer=b64e7531-4b67-47e4-96b3-8df1e3761094>. Een volledig overzicht van alle vragen en antwoordmogelijkheden is te vinden via: <https://osf.io/yxjbh/>

¹⁶ CBS: *ICT, huishoudens en economie*, 2022: [ICT-gebruik bij personen - ICT, kennis en economie 2022 | CBS](https://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2023/31/cybersecuritymonitor-2022)

¹⁷ CBS: *Cybersecuritymonitor 2022*: <https://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2023/31/cybersecuritymonitor-2022>

bewustzijn, bijvoorbeeld via campagnes en educatieve activiteiten. Dit doe ik in samenwerking met andere ministeries. Met het ministerie van JenV en het ministerie van EZK lanceerden we afgelopen najaar de campagne 'Laat je niet interneppen', om mensen weerbaarder te maken tegen (online) fraude. Op de Libelle Zomerweek hebben we een week lang samen met de Alliantie Digitaal Samenleven aandacht gegeven aan de impact van digitalisering om het digitaal bewustzijn te vergroten.

Als het gaat om monitoring van de mate van bewustzijn van de effecten van bijvoorbeeld sociale media en AI, biedt het DIGCOM-onderzoek van de UvA een goede basis.¹⁸ Dit onderzoek kijkt onder meer naar het hebben van kritische vaardigheden (zoals digitaal bewustzijn, begrip van technologie), netiquette, online gezondheid, online veiligheid, controle over informatie, en AI herkennen en ermee kunnen omgaan. Van dit onderzoek is een tussentijdse rapportage verschenen in mei 2022 en verschijnt de volgende rapportage in het eerste kwartaal van 2024.

Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren

De leden van de fractie van GroenLinks vragen naar de concrete ambities en een daarbij behorend tijdspad van het kabinet om digitale inclusie te bevorderen. Kan de staatssecretaris de plannen die er zijn koppelen aan ijkmomenten waarop de plannen uitgevoerd moeten zijn?

In de Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren onder prioriteiten 1.1 Iedereen kan meedoen in het digitale tijdperk en 1.2 Toegankelijke, hoogwaardige en pro-actieve dienstverlening staan de belangrijkste ambities van het kabinet op digitale inclusie. Per actie, bijvoorbeeld op de ontwikkeling van een lokaal

¹⁸ Zie D.A. de Vries, J. Piotrowski & C.H. de Vreese: *Resultaten onderzoek digitale competenties (DIGCOM)*, mei 2022, <https://dare.uva.nl/search?identificer=b64e7531-4b67-47e4-96b3-8df1e3761094>. Een volledig overzicht van alle vragen en antwoordmogelijkheden is te vinden via: <https://osf.io/yxjbh/>

ondersteuningsnetwerk op digitale vaardigheden en inclusie, wordt ook het bijbehorende tijdspad benoemd en een ijkmoment (2023 of 2025).

In de Werkagenda stelt de staatssecretaris meerdere doelen voor digitale inclusie maar de concrete acties ontbreken nog. De leden van de Volt-fractie vragen of de staatssecretaris per doelstelling kan aangeven welke concrete acties worden opgezet en hoe die concrete acties zullen bijdragen dat de huidige situatie (onvoldoende digitale inclusie) beter wordt (voldoende digitale inclusie)? Welke benchmarks houdt de staatssecretaris daarvoor aan?

In de Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren zijn bij de prioriteiten 1.1 en 1.2 bijbehorende acties met omschrijvingen en beoogde resultaten geformuleerd om de doelen in de werkagenda te behalen. In december is de Kamer geïnformeerd over de voortgang op de Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren. Voor de monitoring van toegankelijke en begrijpelijke overheidsdienstverlening voert het kabinet jaarlijks een onderzoek naar de Staat van de Uitvoering uit.

De leden van de Volt-fractie constateren dat in de eerder gemaakte plannen, de 'Nederlandse Digitaliseringsstrategie' en de 'Agenda Digitale Overheid: NL DIGIbeter', digitale inclusie wordt gedefinieerd als 'iedereen kan meedoen in de (digitale) samenleving'. Dat is een open definitie. Kan de staatssecretaris die definitie iets specificeren? Hoe ziet de wereld eruit als iedereen kan meedoen in de (digitale) samenleving en hoe ziet de wereld eruit als dat niet het geval is? En hoe ziet 'meedoen aan de (digitale) samenleving' er volgens de staatssecretaris voor individuele personen uit?

Om te kunnen meedoen in een digitaliserende samenleving is het belangrijk om over digitale vaardigheden te beschikken. Die heb je nodig voor je werk, school, je sociale leven en in het contact met de overheid, de bank, verzekeringen, het ziekenhuis en de woningbouwvereniging. Dit stimuleert het kabinet door te zorgen

voor voldoende scholingsaanbod, dat past bij de behoeften van mensen en de technologische ontwikkelingen.

Mee kunnen doen in de samenleving betekent ook dat als je er zelf niet uitkomt, je hulp kunt krijgen. Daarom zorgt het kabinet voor extra hulp voor mensen die minder digitaal zelfredzaam zijn, bijvoorbeeld omdat ze de vaardigheden niet kunnen leren, of omdat ze geen toegang tot een apparaat hebben. Dit doet het kabinet bijvoorbeeld via fysieke hulpketten of de herinzet van gebruikte digitale apparaten.

De leden van de Volt-fractie delen het enthousiasme voor verantwoorde digitalisering die uit het programma lijkt te spreken, maar het kan niet de bedoeling zijn dat digitalisering dwingend is. Deelt de staatssecretaris deze opvatting en hoe wordt dit in de praktijk gegarandeerd? In aanvulling daarop ook de volgende vraag: bestaat volgens de staatssecretaris de keuze om wel of niet mee te gaan in de digitalisering? Met andere woorden: blijven er (voldoende) mogelijkheden om zonder verregaande digitalisering mee te kunnen doen aan de samenleving, of ziet de staatssecretaris daar weinig ruimte voor? Kan de staatssecretaris dit toelichten? Is er ruimte om de keuze om niet mee te gaan te respecteren?

Zie ook het antwoord op de vraag hierboven. In antwoord op vragen van SP en D66 heb ik reeds toegelicht dat met de uitbreiding van de Zorgplicht in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bestuursorganen vanaf 1 januari 2024 worden verplicht om mensen die geen digitaal contact met de overheid kunnen of willen hebben, te ondersteunen.

Mensen moeten de vrijheid hebben om te beslissen wanneer ze online mee willen doen en wanneer niet. Om redenen van individuele vrijheid, privacy en veiligheid kan het zijn dat mensen geen gebruik willen maken van digitale dienstverlening of producten. Ook het ontbreken van digitale vaardigheden, digitale apparaten, onvoldoende digitaal bewustzijn of een fysieke of mentale beperking maakt dat mensen dit niet kunnen. Welke reden er ook aan ten grondslag ligt: vanuit de uitgangspunten van

Waardengedreven Digitaliseren moeten mensen ook mee kunnen doen in de samenleving zonder online te zijn.

Voor diegenen die niet kunnen of mee willen komen in de digitale samenleving zorgen we voor een lokaal hulpnetwerk. De overheid heeft een zorgplicht om hulp en ondersteuning te bieden in het contact met de overheid. Bijvoorbeeld via een fysiek loket of telefonische hulp. We werken hierin ook samen met andere sectoren, zoals banken en zorgverzekeraars, onder andere via de Alliantie Digitaal Samenleven, om dienstverlening zo toegankelijk mogelijk te houden voor iedereen.

De leden van de Volt-fractie constateren dat in het kader van digitale inclusie er vier hoofddoelen zijn bepaald: (i) Digitale diensten voor iedereen makkelijker maken; (ii) Mensen helpen om digitalisering om te gaan; (iii) Uitleggen wat de gevolgen van digitalisering zijn; (iv) Samenwerken met bedrijven en andere organisaties. Om die doelen te bereiken is allereerst nodig dat mensen überhaupt toegang hebben tot digitale middelen. Tussen verschillende groepen mensen bestaan grote verschillen en bepaalde factoren kunnen ervoor zorgen dat bepaalde (groepen) mensen minder makkelijk toegang hebben tot digitale middelen (en daarmee de samenleving). Denk bijvoorbeeld aan leeftijd, inkomen of opleidingsniveau. Differentiatie in de doelgroepen zorgt ervoor dat verschillende aanpakken nodig zijn. Zo zullen jongeren op een andere manier kwetsbaar zijn dan ouderen en is het voor mensen met een lager inkomen moeilijker om aan digitale middelen te komen dan wanneer iemand een hoger inkomen heeft. Welk onderscheid maakt de staatssecretaris bij het maken van de beste aanpak voor deze verschillende groepen? Hoe prioriteert de staatssecretaris de verschillende groepen en hoe zien we dat terug in de middelen en concrete acties die worden uitgezet?

Het kabinet maakt een onderscheid in doelgroepen bijvoorbeeld op leeftijd, passend scholingsaanbod, financiële middelen, en leerbehoefte van mensen zelf. Voor kinderen en jongeren maakt het kabinet via het onderwijs een specifieke aanpak voor de verbetering van digitale geletterdheid op scholen. Voor de herinzet van digitale apparaten wordt samen met lokale organisaties gekeken naar welke kwetsbare groepen dit het hardst

nodig hebben. Veel mensen met lage basisvaardigheden werken overdag. Voor hen is bijvoorbeeld de DigiHandig app¹⁹ ontwikkeld, een laagdrempelig en informeel leeraanbod dat beschikbaar is in de eigen tijd en waarmee kan worden geoefend in een eigen tempo. Specifiek voor de doelgroep licht verstandelijk beperkten ontwikkelde BZK samen met een startup een game om de kritische vaardigheden te verbeteren en hen weerbaarder te maken op het internet. Andere departementen bekijken welke ICT-vaardigheden nog nodig zijn in de verschillende sectoren, zoals in de landbouw of in de zorg en passen hun beleidsactiviteiten hierop aan.

Begrijpelijkheid

De leden van de PvdA-fractie volgen met interesse de maatregelen om overheidscommunicatie duidelijker te maken. De leden lezen dat ondervraagden in het onderzoek de begrijpelijkheid het belangrijkste aspect vonden van dienstverlening. Tegelijkertijd vond 33% van de ondervraagden het vaak lastig om teksten of informatie van de overheid te begrijpen. Hoe is het op dit moment gesteld met deze cijfers? In hoeverre werpt de Direct Duidelijk campagne vruchten af wat betreft het verduidelijken van communicatie van de overheid? Op welke manier is overheidscommunicatie begrijpelijker geworden? Zijn er instanties waar communicatie nog steeds als minder begrijpelijk wordt ervaren door burgers? Welke instanties zijn dit en welke stappen worden genomen om dit tegen te gaan?

Ik stimuleer overheden om gebruiksvriendelijk, begrijpelijk en digitaal toegankelijk in hun communicatie en dienstverlening te zijn. Met het specifieke programma op begrijpelijke overheidscommunicatie richt BZK zich op het stimuleren van begrijpelijk taalgebruik bij overheidsorganisaties. We maken overheidsorganisaties bewust van het belang van begrijpelijke taal, geven goede voorbeelden een breed podium en zorgen voor handvatten over hoe zij hun communicatie naar en met burgers kunnen verbeteren.

¹⁹ [Digitaal handiger worden met je smartphone | Download DigiHandig](#)

Ik zie dat begrijpelijke taal veel aandacht krijgt. Dat komt mede door de Direct Duidelijk deal waarvan er nu 120 van zijn ondertekend. Een uitvoeringsorganisatie waar veel aandacht voor begrijpelijkheid is, is de Belastingdienst. Daar loopt een groot traject om 5.900 brieven te testen. Deze worden waar nodig herschreven.

Door de Hogeschool Arnhem Nijmegen is onderzoek²⁰ gedaan naar de domeinen zorg en betalen. Bij het domein zorg was 91% van de onderzochte teksten nog te lastig voor 30% van de bevolking. Bij het domein betalen gold dit voor 92% van de teksten. In het rapport en in terugkoppeling aan de deelnemende organisaties zijn deze resultaten en mogelijke verbeteringen meegegeven.

Het blijft aan overheidsorganisaties zelf om teksten te verbeteren samen met hun doelgroep. Het belangrijkste is namelijk dat teksten zijn te lezen door de doelgroep waarvoor de tekst bedoeld is. We hebben één vindplek gecreëerd waar overheidsorganisaties en alle lagen van de overheid kennis en kunde vinden over begrijpelijke taal door Direct Duidelijk samen te laten gaan met Gebruiker Centraal. Voor voorbeelden van geteste en begrijpelijke teksten kunnen organisaties kijken in de Toolkit Taal van Gebruiker Centraal²¹.

²⁰ [Monitor Begrijpelijkheid overheidsteksten - Taalunie](#),

²¹ [Toolkit Taal – Maak het duidelijk met tekst en beeld \(gebruikercentraal.nl\)](#)