

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 3467

Vragen van het lid **Leijten** (SP) aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *het bericht dat mensen buitengesloten worden door de digitale wereld* (ingezonden 6 mei 2021).

Antwoord van Staatssecretaris **Knops** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 5 juli 2021). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2020–2021, nr. 2860.

#### Vraag 1

Deelt u de mening dat mensen die niet digitaal vaardig zijn ook mee moeten kunnen doen in onze samenleving? Vindt u dat op dit moment voldoende gewaarborgd?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ik deel uw mening volledig dat in onze samenleving ook mensen die minder digitaal vaardig zijn mee moeten kunnen doen. Daarom heeft het Ministerie van BZK in 2018 het programma Digitale Inclusie opgezet en hierover de beleidsbrief «Digitale inclusie; iedereen moet kunnen meedoen» naar de Tweede Kamer gestuurd.<sup>2</sup> Vanuit dit dossier investeren we al veel in bijvoorbeeld hulp bij online overheidsdiensten en het verbeteren van digitale vaardigheden. De laatste stand van zaken kunt u lezen in de voortgangsbrief uit 2020.<sup>3</sup> Van belang is dat we dit ook in de toekomst blijven doen. Op 1 juli 2019 hebben we het eerste Informatiepunt Digitale Overheid geopend in de bibliotheek in Venlo samen met de Koninklijke Bibliotheek en de Manifestgroep (het samenwerkingsverband van een aantal uitvoeringspartijen zoals de Belastingdienst, UWV, SVB). Op 24 juni jl. heb ik samen met de Nationale ombudsman het 200<sup>ste</sup> Informatiepunt geopend. Bij de Informatiepunten kunnen niet-digitaal vaardige mensen hulp krijgen bij online overheidsdienstverlening. Ook worden mensen doorgeleid naar cursussen digitale vaardigheden of begeleid naar maatschappelijke hulpverleners bij complexere problemen zoals schulden. Tegelijkertijd willen we de burger zelfredzamer maken door het verbeteren van digitale vaardigheden met het programma Tel mee met Taal (2020–2024). Doelstellingen zijn het vergroten van het bereik van de doelgroep, het meten

<sup>1</sup> Max Magazine, buitengesloten door de digitale wereld, nummer 19, 2021

<sup>2</sup> TK, 26 643, nr. 583 «Digitale inclusie; iedereen moet kunnen meedoen»

<sup>3</sup> TK, 26 643, nr. 721 «Voortgang Digitale inclusie 2020»

van effect en het vergroten van de kwaliteit van het cursusaanbod. Via subsidieregelingen stimuleren we de ontwikkeling van digitale vaardigheden op de werkvloer en het voorkomen van gebrek aan vaardigheden via de gezinsaanpak. We maken de burger zo digitaal zelfredzamer in alle facetten van het dagelijkse leven.

Het Ministerie van BZK, VodafoneZiggo en de Number 5 Foundation hebben in 2018 de Alliantie Digitaal Samenleven opgericht. Meer dan 30 publieke en private partijen zetten zich in voor een inclusieve digitale samenleving. De Alliantie stimuleert dat zoveel mogelijk mensen toegang hebben tot digitale apparaten, goed werkend internet en passende hulp. Vanuit de Alliantie en NL Digital is vorig jaar het initiatief Allemaal Digitaal gestart. Met het uitreiken van de inmiddels 10.000 digitale apparaten helpen we mensen om mee te doen in de digitale samenleving.

#### Vraag 2

Hoeveel mensen zijn volgens u niet digitaal vaardig? Klopt het dat dit ongeveer om 4 miljoen mensen gaat? Hoeveel huishoudens hebben geen internet?<sup>4</sup>

#### Antwoord 2

Circa 4 miljoen burgers van 16 jaar en ouder zijn niet digitaal vaardig (genoeg) om zelfstandig zaken met de overheid te doen.<sup>5</sup> Circa 2,5 miljoen burgers boven de 16 jaar zijn laaggeletterd en zullen in de toekomst blijvende ondersteuning nodig hebben om digitaal zaken te doen met de overheid.<sup>6</sup> Volgens Eurostat-onderzoek uit 2019 heeft 79% van de Nederlanders tussen van 16–75 jaar digitale basisvaardigheden. Dat ligt ruim boven het EU-gemiddelde van 58%.<sup>7</sup> Tussen leeftijdsgroepen en opleidingsniveaus bestaan echter grote verschillen. Naast aandacht voor ouderen is het nodig dat lager opgeleiden hun vaardigheden verbeteren. Voor het Eurostat-onderzoek wordt daarnaast gebruik gemaakt van zelfrapportage. Mensen worden gevraagd welke digitale taken zij hebben uitgevoerd. De aanname is dat wie aangeeft een bepaalde activiteit uitgevoerd te hebben (zoals het versturen van een e-mail), ook bezit over de juiste vaardigheden. Niet zeker is of mensen de taak ook op een succesvolle en veilige manier hebben uitgevoerd. Hier zit dus een risico op zelfoverschatting of -onderschatting in. Tot slot moet onderscheid worden gemaakt tussen basisvaardigheden en andere digitale vaardigheden zoals het zaken doen met de overheid. Afhankelijk van de definitie van digitale vaardigheden, is de groep niet digitaal vaardige mensen groter of kleiner. In CBS-onderzoek uit 2019 geeft 74,1 procent van de Nederlanders van 12 jaar en ouder aan, een smartphone met internet te hebben. Maar met alleen een smartphone kunnen mensen lang niet alle digitale handelingen goed verrichten. Een cursus op afstand volgen of online solliciteren en een brief schrijven is lastig op een smartphone. In datzelfde onderzoek geeft 3 procent van de ondervraagden aan thuis geen internet te hebben. Dat zijn ongeveer 453.000 mensen. Mensen zonder internetverbinding thuis gaven aan geen interesse te hebben in het internet, gebrek aan kennis of vaardigheden te hebben, bezorgd te zijn over privacy en veiligheid of de benodigde apparatuur te duur te vinden. In 2014 had nog 7 procent thuis geen internet.<sup>8</sup> Onder de 453.000 mensen waren zo'n 4000 gezinnen met kinderen van 5–12 jaar. Tijdens de eerste Covid-19 lockdown was deze groep uitgesloten van digitaal contact, waaronder onderwijs op afstand. Een belangrijke kanttekening is dat de CBS-vragenlijst via internet wordt verstuurd. Bij mensen die hier niet op reageren probeert het CBS telefonisch contact te krijgen. Online en telefonische vragenlijsten bereiken veel mensen in kwetsbare situaties echter niet. Door kennisuitwisseling met (lokale) maatschappelijke organisaties en de uitvoering van divers kwalitatief onderzoek, lijkt nader kwantitatief onderzoek noodzakelijk. In 2020 heeft de Alliantie een eerste wetenschapstafel georganiseerd over het thema digitale inclusie. Wetenschappers uit diverse

<sup>4</sup> Bibliotheekinzicht.nl; <https://www.bibliotheekinzicht.nl/maatschappelijke-functies/de-bibliotheek-en-digitale-vaardigheden>

<sup>5</sup> Bommeljé, Y. & Keur, P.A. (2013). De burger kan het niet alleen

<sup>6</sup> Israël, F., Kingma, M., Zielman, A. & As, S. van (2016). Aanpak van laaggeletterdheid

<sup>7</sup> Digitale vaardigheden voor technologisch burgerschap | Rathenau Instituut

<sup>8</sup> 453 duizend Nederlanders hadden in 2019 thuis geen internet (cbs.nl)

disciplines van onder andere de Universiteit van Twente, Rijksuniversiteit Groningen en de Vrije Universiteit wisselden inzichten uit voor onderzoek op digitale inclusie. Met hen gaan we verder bespreken welk nader onderzoek nog nodig is.

#### Vraag 3

Hoe staat het met de uitvoering van de aangenomen motie Futselaar en Van Raak, dat er altijd laagdrempelig menselijk contact mogelijk moet zijn met overheidsinstanties?<sup>9</sup>

#### Antwoord 3

Om er voor te zorgen dat er altijd laagdrempelig, menselijk contact mogelijk is met de overheid, wordt in het wetsvoorstel Modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, dat bij de Tweede Kamer in behandeling is, een wijziging van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) voorgesteld.<sup>10</sup> De behoeften van burgers en bedrijven staan centraal. De overheid heeft daarmee een verantwoordelijkheid om hulp te geven in het contact met de overheid. Daarom voorziet het wetsvoorstel in een algemene zorgplicht voor de overheid om passende ondersteuning te bieden bij communicatie met de overheid. Met de Informatiepunten Digitale Overheid geven we voor een deel al invulling aan de verplichting tot passende ondersteuning. Zie ook het antwoord op vraag 1. Daarnaast blijft in de Awb het uitgangspunt dat burgers de keuze hebben tussen elektronisch bestuurlijk verkeer of de traditionele schriftelijke vorm van contact met de overheid.

Met het programma «Vermindering regeldruk burgers» werken BZK, gemeenten en uitvoeringsorganisaties samen aan Prettig contact met de overheid. Verder organiseren Stichting Lezen en Schrijven en stichting ABC in samenwerking met de Direct Duidelijk Brigade inspiratiesessies Begrijpelijke overheidscommunicatie. Ambtenaren maken in deze sessies kennis met ervaringsdeskundigen (digitale) laaggeletterdheid en de beperkingen die zij ondervinden bij (digitale) overheidsdienstverlening. Daarnaast leren ambtenaren hoe zij ervaringsdeskundigen kunnen inzetten om de begrijpelijkheid van teksten te verbeteren voor een toegankelijke overheid.

#### Vraag 4

Bent u bereid met instanties zoals banken, ziektekostenverzekeraars en woningcorporaties in gesprek te gaan zodat ook zij ervoor zorgen dat er altijd laagdrempelig menselijk contact mogelijk is voor mensen die niet digitaal vaardig zijn? Zo nee, waarom niet? Zo ja, kunt u de Kamer informeren over dit gesprek?

#### Antwoord 4

Het Ministerie van BZK vindt het belangrijk dat alle sectoren meewerken aan een digitaal inclusieve samenleving. We hebben daarom samen met VodafoneZiggo en de Number Five Foundation de Alliantie Digitaal Samenleven opgezet om intensief andere sectoren te betrekken en met hen samen te werken. In de Alliantie zitten ook partijen zoals de ING Bank, Zorgverzekeraars Nederland, onderwijsinstellingen en Stichting Lezen en Schrijven. De Alliantie zet activiteiten en campagnes op. Daarmee agendeert de Alliantie ook het belang van de goede balans tussen on- en offline menselijk contact. Bijvoorbeeld met de campagne #Echtcontact werd aandacht gevraagd voor niet-digitaal contact met mensen. Zie ook het antwoord op de vragen 1 en 2 over de actie #Allemaaldigitaal.

In uw Kamervragen verwees u naar het artikel in Max Magazine «Buitengesloten door de digitale wereld». Daarin is onderzocht dat ondanks de toename in digitaal gebruik tijdens Corona, met name onder ouderen, de urgentie voor offline ondersteuning blijft. Vanuit de Alliantie zien we dat dit ook wordt onderschreven door onder andere banken (via de Betaalvereniging Nederland), verzekeraars en vervoersbedrijven. Zij hebben regelmatig klanten die niet digitaal vaardig genoeg zijn om gebruik te maken van online dienstverlening. Ook zijn er klanten die basisvragen stellen over digitale

<sup>9</sup> Kamerstuk 26 643, nr. 633; <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/detail?id=2019Z16888&did=2019D35031>

<sup>10</sup> TK, 35 261, Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

apparaten en toepassingen. Deels ligt de verantwoordelijkheid voor de noodzakelijke ondersteuning bij de organisaties zelf en deels ligt die bij het Rijk en gemeenten. Het Rijk en gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het programma Tel mee met Taal (zie ook het antwoord op vraag 1) of het ter beschikking stellen van de DigiHulplijn en de Informatiepunten (zie antwoord op vraag 1, 3 en 5).

Banken, zorgverzekeraars en corporaties zijn uiteindelijk zelf verantwoordelijk voor de eigen dienstverlening. We zien dat banken en zorgverzekeraars vaak zelf al heel goed ingericht zijn op laagdrempelig menselijk contact. Met de meeste zorgverzekeraars kan men ook telefonisch contact opnemen en er zijn zorgkantoren waar mensen langs kunnen met een vraag.

Ook woningcorporaties doen het nodige om de dienstverlening in te richten voor minder digitaal vaardige mensen. Onder de groep sociale huurders is de groep minder/niet digitaal vaardige mensen meer dan gemiddeld vertegenwoordigd. Woonstichting Eigen Haard heeft recent een onderzoek uitgevoerd naar de digitale vaardigheden bij haar huurders. Uit het onderzoek onder 55.000 huishoudens bleek dat minimaal 50% niet digitaal zelfredzaam is. Bijna alle corporaties houden rekening met de digitale vaardigheden van hun huurders. Dit doen zij onder meer door brieven te sturen en door telefonisch of via de servicebalie bereikbaar te zijn voor vragen of verzoeken. Verder richten corporaties wijksteunpunten in zodat huurders in de buurt in contact kunnen komen met hun corporatie.

#### Vraag 5

Bent u bereid om in gesprek te gaan met de vrijwilligers van de digihulplijn om te kijken waar de grootste knelpunten zitten zodat deze opgelost kunnen worden? Zo nee, waarom niet? Zo ja, kunt u de Kamer informeren over de uitkomst van dit gesprek?

#### Antwoord 5

Ja, dit gesprek heb ik bij de lancering van de DigiHulplijn gevoerd in juni 2020. Uiteraard monitoren wij knelpunten en problemen van mensen voortdurend op basis van de ervaringen van deze vrijwilligers. De DigiHulplijn is een gezamenlijk initiatief van maatschappelijke organisaties (Nationaal Ouderenfonds, SeniorWeb en de Koninklijke Bibliotheek), private partijen (VodafoneZiggo en ContactCare) en de Alliantie. Getrainde, ervaren vrijwilligers helpen mensen met hun digi-vraag. De vrijwilligers geven een persoonlijk advies door direct met een oplossing te komen, maar ook door te verwijzen naar passende hulp in de eigen omgeving.

De betrokken organisaties geloven sterk in de meerwaarde van de landelijke DigiHulplijn, maar zij zien ook een aantal uitdagingen:

- 1) Organisaties zoals banken, verzekeraars, vervoersbedrijven spreken klanten die worstelen met hun digitale apparaat, vergeten wachtwoorden of DigiD, maar hebben eigenlijk geen vraag over de dienstverlening. Doorverwijzen naar de DigiHulplijn is voor hen een mooi instrument om mensen toch verder te helpen. Verduurzaming van de DigiHulplijn is echter een uitdaging, waarbij de financiële draagkracht een rol speelt.
- 2) Met een klein campagnebudget werkt de DigiHulplijn aan meer bekendheid. Dit betekent flyeren, materialen opsturen naar bibliotheken en zorginstellingen, lunchlezingen en meeliften op campagnes van anderen. Deze promotie is echter niet voldoende om breed bekend te raken. Daarom heeft de Alliantie de ambitie om de DigiHulplijn landelijke bekendheid te geven.